

# Achmea Jaarverslag 2020



Het jaarverslag van Achmea B.V. bestaat uit twee delen. Hiermee willen we per deel aansluiten op de specifieke interesses van onze stakeholders en willen wij de helderheid en toegankelijkheid vergroten. De twee delen tezamen vormen het geïntegreerd jaarverslag van Achmea.

## DEEL 1 | JAAROVERZICHT

Deel 1 is het 'Jaaroverzicht'. Dit is bestemd voor een brede doelgroep, vooral klanten, medewerkers en belangenorganisaties. Dit deel vormt samen met het eerste hoofdstuk van deel 2 (Resultaten en ontwikkelingen in 2020) het Bestuursverslag en gaat in op onze strategie, de voortgang over 2020 en onze visie op de toekomst. Tevens bevat deel 1 als bijlage diverse detailinformatie, waaronder op het gebied van duurzaamheid. De externe accountant heeft een beoordeling uitgevoerd op de duurzaamheidsinformatie zoals opgenomen op pagina 3 tot en met 63 en op bijlage B, bijlage D en bijlage E van dit deel. Het assurance-rapport met het oordeel van de accountant is opgenomen bij deel 2 op pagina 211 tot en met 213.

## DEEL 2 | JAARRAPPORT

Deel 2 is het 'Jaarrapport'. Dit deel gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat een deel van het bestuursverslag (het tot het bestuursverslag behorende 'Jaaroverzicht' is opgenomen in deel 1), het verslag van de Raad van Commissarissen, een toelichting op onze Governance, een toelichting op ons risico-management, de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening en overige gegevens. De externe accountant heeft de geconsolideerde jaarrekening 2020, zoals opgenomen op pagina's 54 tot en met 177, en enkelvoudige jaarrekening, zoals opgenomen op pagina's 178 tot en met 191, gecontroleerd. De controleverklaring is opgenomen bij deel 2 (overige informatie) op pagina 195 tot en met 210.

# INHOUDSOPGAVE

## DEEL 1 | JAAROVERZICHT

<b>KENNISMAKING MET ACHMEA</b>	<b>03</b>	<b>DOELSTELLINGEN EN RESULTATEN</b>	<b>22</b>	<b>BIJLAGEN</b>	<b>64</b>
Woord van onze voorzitter	04	Hoe wij een bijdrage leveren aan de SDG's	23	Bijlage A. Verslaggevingsprincipes	65
Achmea in één oogopslag	07	Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij	26	Bijlage B. GRI-index	67
2020 in vogelvlucht	09	Onze aanpak aangaande klimaatverandering	35	Bijlage C. PSI-tabel	72
Onze waardecreatie	10	Hoe wij waarde creëren voor onze klanten	43	Bijlage D. Overige personeelsinformatie	74
Onze missie	11	Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers	50	Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie	78
		Hoe wij waarde creëren met en voor onze partners	53	Bijlage F. Connectiviteitstabel	84
<b>CONTEXT EN STRATEGIE</b>	<b>12</b>	Hoe wij waarde creëren via onze processen	<b>57</b>	Bijlage G. Begrippenlijst	<b>88</b>
Onze omgeving: Trends en ontwikkelingen	13	Hoe wij financiële waarde creëren	61	Colofon en contactinformatie	94
In gesprek met onze stakeholders	15				
Onze strategie	19				

Dit deel van het jaarverslag is bedoeld om kennis te maken met het bedrijf Achmea. Allereerst door het woord van onze voorzitter. Daarnaast geven we inzicht in de samenstelling van ons bedrijf door middel van de kerngetallen en de belangrijkste merken. Daarnaast schetsen wij de belangrijkste gebeurtenissen in 2020. Tevens geven wij aan hoe wij waarde willen creëren voor onze stakeholders en wat onze belangrijkste 'drijfveren' zijn.

## KENNISMAKING MET ACHMEA

Woord van onze voorzitter	04
Achmea in één oogopslag	07
2020 in vogelvlucht	09
Onze waardecreatie	10
Onze missie	11

## WOORD VAN ONZE VOORZITTER

### Meer dan 200 jaar coöperatieve waardecreatie

Het jaar 2020 was een bewogen en onzeker jaar waarin wij allemaal als mens en de samenleving als geheel op de proef zijn gesteld. De Covid-19-pandemie overviel nagenoeg iedere Nederlander en we moesten ons snel aanpassen aan een nieuwe realiteit vol onzekerheden rond werk, inkomen, gezondheid en ons sociale leven.

Maar toch was het ook een bemoedigend jaar.

De veerkracht van de samenleving blijkt enorm!

Hetzelfde geldt voor onze meer dan 14.000 collega's die onze klanten opeens, maar moeiteloos, vanuit hun eigen huis van dienst waren. Zo hebben zij ervoor gezorgd dat wij onze maatschappelijke missie ook in tijden van grote onzekerheid hebben kunnen doorzetten. Als bedrijf met een coöperatieve identiteit willen we bijdragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. Daarom werken we samen met onze verschillende merken, klanten én externe partners aan oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen die te groot zijn om alleen het hoofd te bieden. Op die manier geven we invulling aan onze strategie 'De Kracht van Samen'.

Onze coöperatieve identiteit is al 210 jaar leidend in ons handelen. We organiseren onderlinge solidariteit en zijn ervan overtuigd dat je samen meer bereikt dan alleen. Met 'De Kracht van Samen' onderstrepen we dat we alleen wezenlijk waarde kunnen creëren door intensief samen te werken. Zowel binnen ons bedrijf over de bedrijfsonderdelen en merken heen, als buiten de organisatie met partners en stakeholders, en met andere bedrijven, kennisinstututen en universiteiten. Dit betekent dat we steeds intensiever gaan samenwerken in partner-

ships. Op deze manier kunnen we blijven innoveren en van grote betekenis zijn voor onze klanten en voor de samenleving. Zo vervullen we met een eigentijdse strategie een missie die al meer dan 200 jaar wordt ontleend aan onze coöperatieve oorsprong.

### Veel maatschappelijke inzet rond Covid-19

Als verzekeraar met een coöperatieve identiteit willen we graag extra stappen zetten in onzekere tijden. We zijn er tenslotte om elkaar te helpen. Toen de wereld overvallen werd door de Covid-19 uitbraak, werd onze coöperatieve identiteit duidelijk zichtbaar in ons handelen. Zo nam Achmea Investment Management het voortouw tot een internationale oproep aan grote farmaceutische bedrijven om onderlinge solidariteit te tonen en samen te werken in de strijd tegen Covid-19. Collega's bij Achmea met een achtergrond in de zorg kunnen - met behoud van salaris - bijspringen in de zorg. Het is hartverwarmend om te zien dat dit ook daadwerkelijk is gebeurd. Ook hebben we het online platform Buurtkring, waarmee hulpvragen in de buurt bij elkaar gebracht worden, versneld gelanceerd om de sociale cohesie te vergroten.

Vanuit een bedrijfscultuur gestoeld op samenwerking en wederzijds vertrouwen, bedienen we van de ene op de andere dag onze klanten vanuit huis. We profiteren hierbij van de investeringen in IT die we de afgelopen jaren hebben gedaan. De aanhoudend hoge klantwaarderingen bevestigen dat de kwaliteit van onze dienstverlening onverminderd hoog blijft, ook in deze roerige tijden.



### Actief op thema's die mensen bezig houden

Achmea creëert op verschillende manieren waarde voor klanten en voor de samenleving. We zijn actief op thema's die mensen dagelijks bezighouden. Vereniging Achmea, die de belangen behartigt van onze vele klantleden, ondersteunt ons in onze missie. Zij agendeert maatschappelijke uitdagingen die aandacht verdienen en helpt ons zo onze coöperatieve identiteit concreet vorm te geven. We zijn ons er al jaren van bewust dat het van groot belang is om, in aanvulling op het bieden van de beste verzekeringen, ook aandacht te hebben voor preventie en andere diensten.

Onze sterke merken zijn actief op de domeinen waar mensen zich dagelijks in begeven en we doen dat met een brede, coöperatieve blik. Interpolis zet zich bijvoorbeeld in voor veiliger verkeer en Zilveren Kruis zet zich als grootste zorgverzekeraar van Nederland actief in om de zorg in de toekomst beschikbaar en betaalbaar te houden. Zo sloeg het de handen ineen met ziekenhuisgroep Tergooi om de komende jaren 20% van de ziekenhuiszorg (dankzij innovatieve technologie) dichterbij huis te brengen. En Centraal Beheer biedt naast schade-producten en financiële oplossingen 'gemaksdiensten'

## WOORD VAN ONZE VOORZITTER **VERVOLG**

voor nu en later die klanten ontlasten en daarmee hun levens veraangename. Naast pechhulpdienst RoadGuard bieden ze Klushulp aan en de dienst Duurzaam Woongemak om huizen duurzamer te maken door de aanleg van zonnepanelen en door betere isolatie. We vinden het belangrijk dat we onze klanten steeds breder van dienst zijn binnen de domeinen waarin we werken.

### Pensioendiensten met maatschappelijke waarde

Achmea heeft de ambitie om de beste digitale pensioen-uitvoerder van Nederland te worden. De pensioenmarkt is volop in beweging en Achmea wil op de eerste rij zitten om te anticiperen op de vele ontwikkelingen. En ook daarbij speelt onze coöperatieve aanpak een rol. We zetten in op co-creatie met klanten waaronder grote en kleine pensioenfondsen. Dat werpt zijn vruchten af, want we groeien en klanten kunnen onze coöperatieve signatuur waarderen. Het beheerd vermogen is ten opzichte van 2019 sterk toegenomen. Veel pensioenfondsen kiezen voor Achmea Pensioenservices om hun regelingen uit te voeren en te administreren. Ook voeren we vanaf januari 2022 de pensioenregeling voor een deel uit voor Ahold Delhaize waarbij maar liefst 90.000 werknemers zijn aangesloten en gaan we op dezelfde datum de pensioenregeling administreren van Stichting Pensioenfonds voor Huisartsen. Verder hebben we met de overname van het bedrijf InAdmin RiskCo samen met onze partner pensioenfonds PGB, een eerste stap gezet naar een nieuw pensioenadministratieplatform dat we gaan aanbieden aan de hele pensioensector. We zien het ook terug in de groei van het Centraal Beheer APF, dat

samen met werkgevers en pensioenfondsen werkt aan een toekomstbestendig en persoonlijk pensioen. Naast pensioendiensten zijn we in de institutionele markt nog breder actief. We liggen op koers met de strategie om onze hypotheekactiviteiten te bundelen en te vergroten en dit heeft al geresulteerd in de eerste gezamenlijke hypotheekproducten. Ook heeft Achmea Bank de woninghypotheekportefeuille van BinckBank overgenomen. Dit past binnen de strategie die gericht is op schaalvergroting om voor klanten zoveel mogelijk pensioen uit iedere ingelegde euro te realiseren.

### De beste, digitale verzekeraar

De rol van technologie wordt alleen maar groter en natuurlijk zien we dat terug in onze strategie 'De Kracht van Samen'. We zetten in op online en mobiele dienstverlening met onze vele websites, portals en innovatieve manieren van klantcontact. Onze klanten kunnen daarnaast ook gebruikmaken van de goede wisselwerking met het intermediaire kanaal met Avéro Achmea en de bancaire distributie via Interpolis en Rabobank. In 2020 resulteerde dat in een groei van de omzet bij schadeverzekeringen. Verder laten we met InShared zien dat een online verzekeraar succesvol kan zijn. Met investeringen in nieuwe technologie en het slim omgaan met data willen we het leven van onze klanten veiliger, aangenamer en gemakkelijker maken.

### Verduurzaming is belangrijker dan ooit

Als organisatie met een coöperatieve identiteit, beseffen we dat klimaatverandering iedereen raakt. De mogelijke (lange termijn) gevolgen zijn groot. Voor onze klanten zien

wij de risico's van extreme droogte en hevige wateroverlast hand over hand toenemen. Vanuit de solidariteitsgedachte vinden we verduurzaming ook van centraal belang in onze langetermijn waardecreatie. Dit doen we langs drie verschillende sporen. Allereerst via onze producten en diensten. De 'groene daken' van Interpolis helpen klanten zowel bij droogte, omdat ze minder warmte vasthouden, maar ook bij zware regenval omdat ze overvloedig water langer vasthouden. En met de zonnepanelen van Centraal Beheer zorgen we ervoor dat klanten energiezuiniger kunnen wonen. Als tweede verduurzamen we onze eigen bedrijfsvoering steeds verder. Door als doel te stellen dat we in 2030 CO<sub>2</sub>-neutraal willen zijn, dwingen we onszelf bijna om hierin actieve stappen te zetten. In Apeldoorn hebben we nog eens bijna 3.200 extra zonnepanelen geplaatst, waardoor er in totaal bijna 4.000 panelen in gebruik zijn. Onze locatie in Leeuwarden verwarmen we in de toekomst volledig dankzij aardwarmte. Als 'launching customer' heeft Achmea hiertoe een contract getekend om warmte af te nemen van een nog te bouwen geothermie warmtenet. We nemen ten derde ook onze verantwoordelijkheid als grote institutionele belegger door de bedrijven waarin we beleggen proactief te wijzen op hun duurzaamheidsbeleid. Als we dat onvoldoende geborgd of geëxecuteerd vinden, gaan we door 'normatieve dialogen' actief het gesprek aan om hen te stimuleren een duurzamere koers te varen.

### Covid-19 heeft impact op resultaten maar onderliggende prestaties zijn goed

Ondanks de uitdagingen van het afgelopen jaar heeft Achmea een operationeel resultaat van €630 miljoen

## WOORD VAN ONZE VOORZITTER VERVOLG

gerealiseerd. Covid-19 heeft invloed gehad op vrijwel al onze activiteiten. Bij Schade & Inkomen stegen de lasten bij inkomen- en verzuimverzekeringen en annulerings- en evenementenverzekeringen, al staat daar een lagere schadelast in auto- en brandverzekeringen tegenover. Het resultaat bij Pensioen & Leven daalde sterk met name in verband met de onzekere situatie op de financiële markten vooral in het eerste half jaar van 2020. Bij Zorg viel een deel van de planbare zorg lager uit. De gestegen kosten als gevolg van Covid-19 gerelateerde opnames en behandelingen werden gecompenseerd door aanvullende bijdragen uit het Zorgverzekeringsfonds. Hierdoor zijn de financiële buffers bij Zorg gestegen en we zullen deze in principe beschikbaar stellen voor investeringen in betere kwaliteit van de zorg en dienstverlening maar ook om de zorgpremieontwikkeling beheersbaar te houden.

Onder meer dankzij onze goede operationele prestaties en gezonde financiële positie, hebben wij onze toekomst zelf in handen. We blijven bijdragen aan een toekomst waarin mensen langer gezond blijven, veilig en gelukkig wonen, slim en zorgeloos reizen, financieel fit zijn, lekker werken en vrij durven ondernemen. Dat doen we vanuit onze strategie 'De Kracht van Samen', met onze sterke merken, collega's, klanten en partners. Want alleen samen kunnen we onze maatschappelijke missie blijvend realiseren.

### Jan van de Berg nieuwe voorzitter RvC

Tijdens de aankomende Algemene Vergadering op 13 april treden de voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC) Aad Veenman en RvC-lid Mijntje Lückerrath af. Jan van den Berg volgt Aad Veenman

per die datum op als voorzitter van de RvC. Aad Veenman is sinds april 2009 lid van de Raad van Commissarissen van Achmea en de laatste vierenhalf jaar fungeerde hij als voorzitter. Achmea is hem bijzonder dankbaar voor zijn grote inzet gedurende de afgelopen twaalf jaar. Als toezichthouder heeft hij zich met veel tijd, energie en daadkracht ingezet voor Achmea. Met haar benoeming in juli 2011 is Mijntje Lückerrath tien jaar als lid van de Raad van Commissarissen verbonden aan Achmea en wij zijn ook haar zeer erkentelijk voor haar jarenlange, waardevolle bijdrage. Mede namens de Raad van Bestuur wens ik hun beiden een mooie toekomst.

### Dank voor de afgelopen jaren

Het jaar 2020 markeert tevens mijn laatste volledige jaar als Voorzitter van de Raad van Bestuur van Achmea. Per april 2021 treed ik na een voorzitterschap van meer dan 12 jaar terug. Ik kijk terug op een intensieve en betekenisvolle periode waarin we met elkaar veel hebben bereikt. Over vier grote strategische planperiodes- met vaak ingrijpende beslissingen- heen zijn we geëvolueerd tot het brede en kerngezonde bedrijf dat we momenteel zijn. We zijn aanzienlijk minder complex geworden, hebben meerdere verlieslatende activiteiten afgestoten of beëindigd en zijn een compactere, meer wendbare organisatie geworden. De premieomzet is op peil gebleven en door jarenlange, gerichte investeringen hebben we grote stappen gezet in mobiele en online dienstverlening én hebben we nieuwe verdienmodellen ontwikkeld. Ondanks alle veranderingen, hebben we het marktleiderschap behouden bij Schade & Inkomen en bij Zorg. Dit is alleen maar mogelijk dankzij de jarenlange

onverminderd hoge waardering van onze klanten. Ook onze ODV-strategie (met betrekking tot oudedagsvoorzieningen) werpt zijn vruchten af met een groeiend aantal klanten, meer vermogen onder beheer en resultaatontwikkeling in lijn met onze plannen. Ten grondslag aan dit alles ligt onze coöperatieve identiteit waarin solidariteit en samenwerking voorop staan. Dat zit verankerd in ons DNA en het voedt onze wijze van innoveren en onze wens om te verduurzamen. En onze wil om een gezond rendement te behalen dat we weer inzetten om onze dienstverlening te optimaliseren. Altijd met oog voor en anticiperend op wat er speelt in de samenleving. Deze maatschappelijke rol hebben we de afgelopen jaren nog duidelijker ingevuld. Ik heb het voorrecht gehad om als voorzitter, samen met heel veel bevlogen collega's, Achmea in de afgelopen twaalf jaar te brengen naar waar het nu staat. Bewondering heb ik voor hun gedrevenheid en energie waarmee ze zich ook het bewogen afgelopen jaar grotendeels vanuit huis ingezet hebben voor al onze klanten. Deze positiviteit is tekenend voor onze cultuur. Met trots zie ik dat we als organisatie goed zijn gepositioneerd voor een toekomst vol veranderingen. Ik heb het volste vertrouwen in mijn opvolgster en huidige vicevoorzitter, Bianca Tetteroo, en de manier waarop zij de komende jaren, omringd door een fantastische groep mensen, op haar eigen wijze hier een succesvol vervolg aan zal geven.

Ik wens iedereen heel veel geluk en succes toe.

Willem van Duin  
Voorzitter Raad van Bestuur

## ACHMEA IN ÉÉN OOGOPSLAG

### Hoofdactiviteiten

Schade & Inkomen Nederland  
Bruto geschreven premie

€ **3,7** mld. 2019: €3,6 mld.

Marktpositie<sup>1</sup> #1

Zorg Nederland  
Bruto geschreven premie

€ **14,3** mld. 2019: €14,1 mld.

Marktpositie<sup>1</sup> #1

Pensioen & Leven Nederland  
Bruto geschreven premie

€ **1,0** mld. 2019: €1,2 mld.

Marktpositie<sup>1</sup> #5

Oudedagsvoorzieningen Nederland  
Beheerd vermogen Achmea Investment Mgt.

€ **203** mld. 2019: €147 mld.

Marktpositie<sup>1</sup> #4

Internationaal  
Bruto geschreven premie

€ **1,1** mld. 2019: €1,0 mld.

Diverse

### Kerngetallen groep

Operationeel resultaat  
(€ miljoen)

**630** 2019: 547

Solvabiliteit (SII)<sup>2</sup>

**208** % 2019: 214

Nettoresultaat  
(€ miljoen)

**642** 2019: 481

Duurzaamheid<sup>3</sup>  
(ESG Rating MSCI)

**AA** 2019: AA

Bruto geschreven premie  
(€ miljoen)

**20.175** 2019: 19.949

Aantal interne medewerkers  
uitgedrukt in fte's<sup>4</sup>

**13.921** 2019: 13.801

<sup>1</sup> Verzekeringsactiviteiten naar premieomzet en Oudedagsvoorziening naar vermogen onder beheer.

<sup>2</sup> Het solvabiliteitspercentage voor aftrek van voorziene dividenden en coupons op hybride kapitaal is 212% (31 december 2019: 219%).

<sup>3</sup> MSCI ESG Research is één van 's werelds grootste aanbieders van ESG beoordelingen en onderzoek.

Vermogensbeheerders maken hiervan gebruik om de invloed van ESG factoren op de langetermijnrisico's en rendement van de beleggingen van hun bedrijfs(concern)klanten te analyseren.

<sup>4</sup> Aantal medewerkers met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd op basis van een 36-urige werkweek. Het totale aantal medewerkers (dus zowel met als zonder arbeidsovereenkomst) op basis van een van 36-urige werkweek was eind 2020 gelijk aan 16.327 fte (2019: 16.391 fte).

## ACHMEA IN ÉÉN OOGOPSLAG VERVOLG

Achmea is in Nederland actief met verschillende merken. Onze drie 'grote merken' zijn Zilveren Kruis, Centraal Beheer en Interpolis. Zij richten zich in de breedte op alle Nederlanders. Er zijn ook merken binnen Achmea die zich richten op een specifieke groep of hun verzekeringen, bancaire producten of diensten aanbieden via een specifiek distributiekanaal.



Zilveren Kruis is de grootste zorgverzekeraar van Nederland en staat klanten met raad en daad terzijde in het betalen en regelen van zorg en het versterken van vitaliteit.



Bij FBTO staat de keuzevrijheid van klanten voorop. FBTO biedt de mogelijkheid om zelf de ideale persoonlijke verzekering samen te stellen.



Avéro Achmea is het primaire merk voor de intermediair bij schade- en inkomensverzekeringen.



De Friesland is als zorgverzekeraar al meer dan 200 jaar actief in Friesland.



Woonfonds biedt sinds 1973 hypotheekaan particulieren aan via intermediairs.



ProLife Zorgverzekeringen werkt vanuit een christelijke levensovertuiging en biedt klanten een verzekering met christelijke zorg.



Achmea Pensioenservices voert pensioenregelingen uit voor ondernemings-, beroeps- en vrijwillige bedrijfstakpensioenfondsen en voor Centraal Beheer APF-klanten.



Centraal Beheer heeft direct contact met particuliere en zakelijke klanten en wordt ook via tussenpersonen aangeboden. Klanten kunnen er terecht voor onder meer schade- en inkomensverzekeringen, pensioenen, hypotheek, spaar- en beleggingsproducten.



Eurocross Assistance is de Nederlandse alarmcentrale die gespecialiseerd is in wereldwijde medische, mobiliteits- en personeelhulpverlening.



Syntrus Achmea Real Estate & Finance belegt in vastgoed en hypotheekaan vastgoedspecialisten, verzekeraars en charitatieve instellingen.



InShared is de volledige online verzekeraar. InShared keert een jaarbeloning uit als er minder dan 80% van de premie aan schade wordt geclaimd.



Hagelunie is een Nederlandse verzekeringsmaatschappij, opgericht door tuinders en al ruim 80 jaar actief als verzekeraar van glastuinbouwbedrijven.



Achmea Investment Management biedt vermogensbeheeroplossingen en beleggingsproposities voor de oudedagsvoorziening en bedient zowel institutionele als particuliere beleggers.

### Internationale merken



Interpolis is actief in het bancaire kanaal en werkt exclusief samen met de Rabobank. Met Interpolis Glashelder wordt verzekeren niet ingewikkelder gemaakt dan nodig en wordt de focus gelegd op wat voor klanten echt belangrijk is.



Eureko Sigorta heeft in Turkije een strategische samenwerking met Garanti Bank en biedt schade- en zorgverzekeringen aan.



Interamerican Greece is de op één na grootste verzekeraar van Griekenland en biedt schade- en levensverzekeringen aan.



Union is een Slowaakse verzekeraar die schade-, zorg- en levensverzekeringen aanbiedt via het directe en intermediaire kanaal.



Achmea Australia is sinds 2012 actief en biedt verzekeringsproducten voornamelijk aan aan klanten van Rabobank in Australië.



Onlia is sinds 2018 actief in Canada en biedt online auto- en inboedelverzekeringen.



## 2020 IN VOGELVLUCHT

Januari

### Rookvrij

Alle Achmea-kantoorlocaties zijn per 1 januari rookvrij.



Maart

### Optimale klantbediening vanuit huis

Door de Covid-19-uitbraak werken vrijwel alle 14.000 Achmea-medewerkers vanuit huis; met een grote motivatie blijven zij onze klanten optimaal bedienen.

April

### Zorgaanbod gegarandeerd in coronatijd

Zilveren Kruis garandeert het zorgaanbod in coronatijd door een continuïteitsbijdrage aan zorgverleners. Hiermee kunnen zij hun vaste lasten blijven betalen in deze onzekere periode.

### Buurtkring

Achmea lanceert een mobiel platform waar vraag en aanbod voor 'kleine' hulpvragen binnen een buurt samenkomen.

Juli

### Achmea zet grote stap in ambitie tot beste digitale pensioenuitvoerder van Nederland

Samen met PGB heeft Achmea Inadmin RiskCo overgenomen en wil een nieuw pensioenplatform opzetten dat zich richt op de gehele pensioensector.

Juni

### Zorg dichterbij huis

Zilveren Kruis en Tergooi ziekenhuizen bundelen hun krachten om op de juiste plek zorg te geven.

### ORV verzekering voor nagenoeg iedereen

Ook voor chronisch zieken en mensen met een gevaarlijk beroep; mensen die doorgaans uitgesloten worden.

### InbraakBarometer bewijst nut

De InbraakBarometer van Interpolis bewijst zijn nut in coronatijd en geeft toegenomen inbraakrisico's weer.

Mei

### Oproep Achmea aan farmaceutische industrie

Achmea Investment Management roept de farmaceutische industrie op tot samenwerking bij het vinden van een Covid-19 vaccin.



Oktober

### Mijlpaal bundeling hypotheekactiviteiten

Centraal Beheer lanceert de Leef Hypotheek, het eerste product van het nieuwe hypotheekbedrijf. Hierin zijn de krachten van Achmea Bank, Syntrus Achmea en Centraal Beheer gebundeld.

### Achmea Innovation Fund investeert in herbebosser Land Life Company

Met de investering wil Achmea haar eigen klimaatdoelstellingen realiseren en klanten helpen om hun CO<sub>2</sub>-emissies te verlagen.

### Initiatief Syntrus Achmea en Zilveren Kruis om ouderen 'samen zelfstandig' te laten wonen

Beide initiatiefnemers gaan meer woningen realiseren voor alleenstaande senioren, zodat zij langer gelukkig en gezond zelfstandig thuis kunnen wonen.



December

### Achmea Slowakije versterkt haar positie met overname

Achmea realiseert meer schaal-grootte en distributiekraft in Slowakije met de aangekondigde overname van verzekeraar Poštová poisťovňa.

November

### Ahold Delhaize besteedt pensioenuitvoering uit aan Achmea Pensioenservices

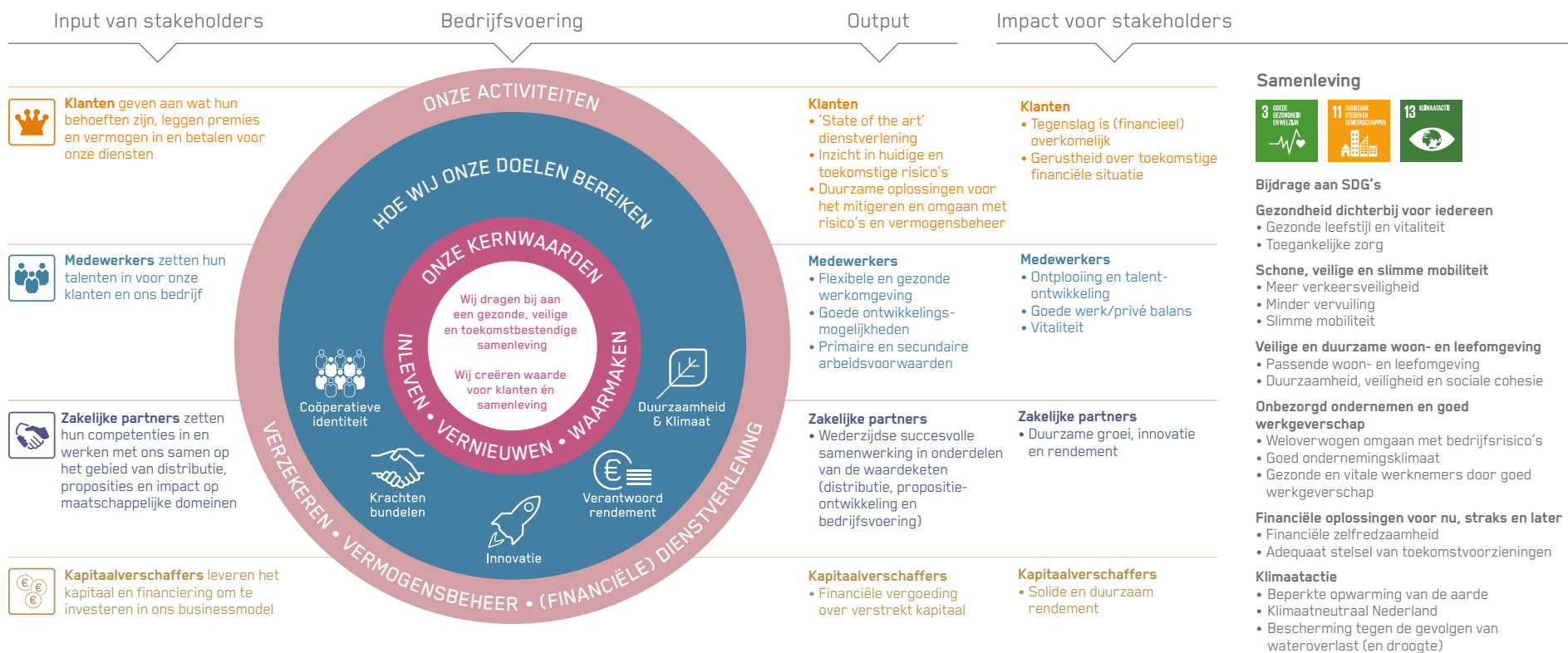
Per 3 januari 2022 zal Achmea Pensioenservices de pensioenregeling uitvoeren voor 90.000 medewerkers en oud-medewerkers van de Ahold Delhaize-ondernemingen in Nederland.

### Achmea Bank neemt portefeuille Nederlandse woninghypotheken BinckBank over

De overname van deze portefeuille van €460 miljoen past binnen de strategie van Achmea Bank die gericht is op groei en schaalvergroting.

# ONZE WAARDECREATIE

Ons waardecreatiemodel laat de relatie zien tussen de input van stakeholders, onze bedrijfsvoering, de output en de impact die Achmea hiermee realiseert voor stakeholders en voor de samenleving. Onze missie en kernwaarden - Inleven, Vernieuwen en Waarmaken - zijn het fundament van wat wij willen realiseren en van de manier waarop wij werken (lees meer hierover in het hoofdstuk Onze missie). De dialoog die wij voeren met onze stakeholders geeft richting aan de strategie in de vorm van de doelen die wij willen bereiken. Dat doen we vanuit onze activiteiten als financieel dienstverlener (lees meer hierover in het onderdeel Context en Strategie). Het waardecreatiemodel geeft ook weer hoe wij op de lange termijn waarde creëren. Daarbij kunnen de impact voor stakeholders en samenleving in elkaars verlengde liggen. Ook willen we met onze activiteiten sturen op de impact op onze strategische focusgebieden en Social Development Goals (SDG's). Lees meer hierover in het onderdeel Doelstellingen en resultaten.



## ONZE MISSIE

### Een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving

Wij willen oplossingen bieden voor individuele en maatschappelijke risico's. Dat doen we vanuit onze missie om bij te dragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. We willen ons in het bijzonder onderscheiden op vijf strategische domeinen:

- Gezondheid dichterbij voor iedereen
- Schone, veilige en slimme mobiliteit
- Veilige en duurzame woon- en leefomgeving
- Onbezorgd ondernemen en goed werkgeverschap
- Financiële oplossingen voor nu, straks en later

Deze keuze is mede gebaseerd op de inzichten uit de dialoog die wij met onze stakeholders voeren en op basis van onze omgevingsanalyse.

Aansluitend én in aanvulling hierop wil Achmea bijdragen aan de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties. Deze 17 duurzame ontwikkelingsdoelen vormen de 'wereldduurzaamheidsagenda' voor 2030.

Wij vinden het belangrijk om bij deze agenda aan te sluiten. In 2018 hebben we drie focus-SDG's gekozen: SDG 3 (Goede gezondheid en welzijn), SDG 11 (Duurzame steden en gemeenschappen) en SDG 13 (Klimaatactie). Deze SDG's sluiten nauw aan bij de vijf strategische domeinen, liggen dicht bij de kern van ons bedrijf en kunnen innovatie en groei stimuleren.

### Klantrelevant en toonaangevend

Wij willen klanten helpen met inzicht in risico's, een overzicht van hun situatie, mogelijkheden om risico's te voorkomen en een handelingsperspectief, zodat ze de

keuzes kunnen maken die passen bij hun mogelijkheden. De wereld om ons heen verandert snel en bevat nieuwe onzekerheden. Wij willen hierop aansluiten met eigentijdse producten en diensten. Zo blijven we relevant voor onze klanten. We willen toonaangevend zijn, door onze proposities toegankelijk te maken via moderne distributiekanaalen, met digitale én persoonlijke interactie. We streven naar vernieuwing door de inzet van innovatieve technologie en data. Gemak en begrijpelijkheid horen daar onlosmakelijk bij. Naast verzekeringen bieden we ook oplossingen aan waarmee we kunnen voorzien in of bijdragen aan maatschappelijke doelen.

### Coöperatieve aandeelhouders

Onze gewone aandelen zijn voor bijna 65% in handen van Vereniging Achmea en voor 30% van de coöperatieve Rabobank. Het overige deel van de gewone aandelen is in handen van gelijkgestemde, veelal coöperatieve financiële instellingen in Europa. Onze coöperatieve identiteit is daarmee bij onze aandeelhouders geborgd. Samen met Vereniging Achmea, die de collectieve belangen van alle klanten van Achmea behartigt, bouwen we verder aan een inspirerende invulling van coöperatieve kenmerken, waarden en uitingen. Vakmanschap is hiervoor een belangrijke basis. Daarom investeren we in de ontwikkeling van onze medewerkers en in het verder verbeteren van onze dienstverlening.

### Klimaatverandering

Klimaatverandering is een centraal duurzaamheidsthema met grote maatschappelijke, economische en financiële

uitdagingen. Het raakt alle drie focus-SDG's. De gevolgen van klimaatverandering zien we overal ter wereld, van branden in Australië en Californië tot langdurige droogte en extreme neerslag in eigen land. Het beperken van de wereldwijde temperatuurstijging tot 1,5 - 2 °C is nodig om te voorkomen dat we te maken krijgen met onbeheersbare risico's. Bijdragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving betekent ook dat we onze verantwoordelijkheid willen nemen om de wereldklimaatdoelen te realiseren. Als verzekeraar en dienstverlener willen we bijdragen aan de weerbaarheid tegen risico's van klimaatverandering en de energietransitie ondersteunen. Als belegger streven we ernaar om onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk te verminderen. In onze eigen bedrijfsvoering streven we naar klimaatneutraliteit in 2030.

### Onze kernwaarden

Onze kernwaarden - Inleven, Vernieuwen en Waarmaken - zijn het fundament voor de manier waarop wij werken. We willen weten wat er bij klanten leeft en waar klanten en maatschappij behoefte aan hebben. Dit geeft Achmea vorm door samen met de klanten en partners op te trekken in het ontwikkelen van passende verzekeringen en diensten (co-creatie). We streven naar een nog meer klantgedreven organisatie die communiceert op de manier en op het moment dat klanten dat willen. Dit betekent dat we onze processen steeds aanpassen en vernieuwen. Het waarmaken van de klantbelofte is cruciaal: onze klanten moeten er op kunnen vertrouwen dat wij er voor hen zijn wanneer dat nodig is.

Dit deel van het jaarverslag gaat in op de omgeving waarin wij opereren, de belangrijkste ontwikkeling en trends daarin alsook belangrijke thema's voor zowel onze stakeholders als Achmea. Dit dient als input bij het bepalen van onze strategie, die wij in het laatste hoofdstuk toelichten.

## CONTEXT EN STRATEGIE

Onze omgeving: Trends en ontwikkelingen	13
In gesprek met onze stakeholders	15
Onze strategie	19

## ONZE OMGEVING: TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

We leven in een wereld waarin Covid-19, nieuwe technologie, demografische ontwikkelingen en economische en politieke veranderingen leiden tot nieuwe risico's en kansen. In dit hoofdstuk schetsen we belangrijke ontwikkelingen in onze omgeving zoals wij die zien. Deze ontwikkelingen hebben we onverdeeld in vijf groepen (zie onderstaande figuur).

### Vraagzijde: Klanten vragen steeds meer om digitaal en duurzaam

Klanten worden steeds veeleisender, ook op het gebied van verzekeringen. We zien ook een toenemende

aandacht voor duurzaamheid, in beleggingen en in de producten en diensten die we bieden. Ook verandert de manier waarop we contact hebben met klanten: steeds meer vindt dat digitaal plaats of via platformen. En tenslotte worden andere risico's meer relevant - zoals risico's ten aanzien van cybersecurity en risico's rond klimaatverandering. Dit leidt tot nieuwe vragen aan verzekeraars.

### Aanbodzijde: Nieuwe toetreders en andere aanbodmodellen

De marktgrenzen vervagen en nieuwe toetreders dienen zich aan op de Nederlandse verzekeringsmarkt. Dit zijn

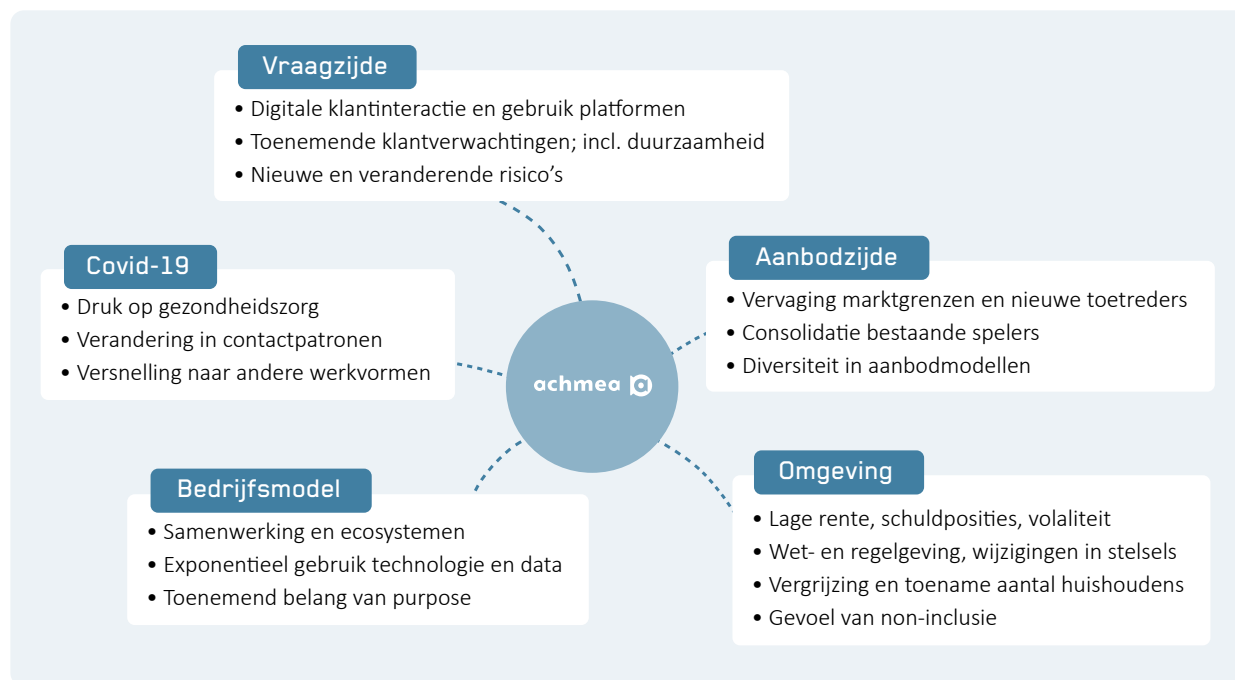
buitenlandse verzekeraars en investeerders, maar ook techbedrijven en insurtechs. Dat leidt in delen van onze markt tot verdere consolidatie. Het gevolg is ook dat er een grote variëteit aan aanbodmodellen ontstaat, van nichespelers tot brede aanbieders, en van traditionele tot digitale spelers.

### Covid-19: Effecten op zorg en samenleving

De Covid-19-crisis heeft niet alleen impact op de zorg, maar heeft ook effecten voor particulieren en ondernemingen op zowel de huidige inkomsten als het toekomstige verdienvermogen. We zien ook een verandering van de manier en de hoeveelheid contacten tussen mensen en bedrijven. Dit leidt tot minder fysieke verplaatsingen en andere manieren van samenwerken. Het is nog onduidelijk welke veranderingen blijvend zijn.

### Omgeving: Lage rente, nieuwe regelgeving en demografische ontwikkelingen

De lage rente, de opgelopen schulden van overheden, ondernemingen en particulieren en volatiliteit op de financiële markten hebben effect op onze klanten en op ons bedrijf. Wij zien ook de gevolgen van nieuwe wet- en regelgeving, zoals IFRS 17 en klimaatgerelateerde regelgeving waaronder de Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), en veranderingen in het zorg- en pensioenstelsel. De vergrijzing en toename van (eenpersoons-)huishoudens zal invloed hebben op de vraag naar particuliere verzekeringen. Van grote invloed op onze samenleving is ook het toenemende gevoel van niet gehoord worden of niet meedelen in de vooruitgang.



## ONZE OMGEVING: TRENDS EN ONTWIKKELINGEN VERVOLG

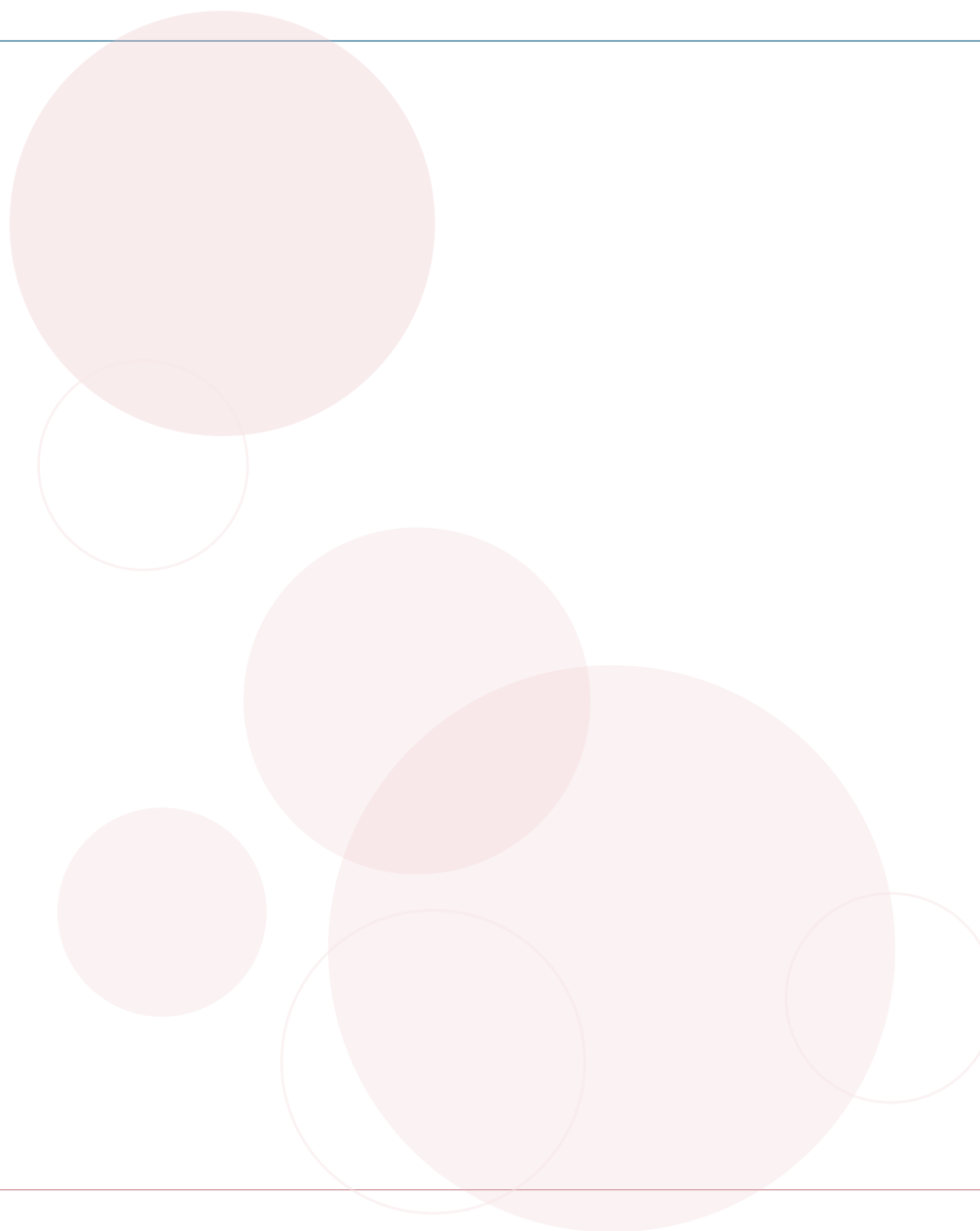
---

### Impact op het bedrijfsmodel in de sector

De hier genoemde trends en ontwikkelingen staan niet los van elkaar, maar versterken elkaar. Dat raakt ook het bedrijfsmodel in de verzekeringssector en daarbuiten. Steeds meer werken bedrijven in partnerships om te voldoen aan vragen van klanten en de samenleving. De veranderingen op het gebied van nieuwe technologie en het gebruik van data gaan steeds sneller. Los daarvan zien we dat steeds meer ondernemingen nadenken over hun impact op de maatschappij: hun 'purpose'.

### Impact op Achmea

Als gevolg van de hiervoor genoemde trends en ontwikkelingen ontstaat er een uitdagende omgeving waar we steeds opnieuw op moeten inspelen. Wat er in onze omgeving gebeurt, bepaalt samen met thema's zoals deze blijken uit de gesprekken met onze stakeholders (zie volgende hoofdstuk) mede onze strategische keuzes en de snelheid waarmee we onze strategie kunnen realiseren (lees meer hierover in het hoofdstuk Onze strategie).



## IN GESPREK MET ONZE STAKEHOLDERS

Wij onderhouden contact met veel verschillende stakeholders: onze klanten, medewerkers, business partners, aandeelhouders, kapitaalverschaffers, maatschappelijke organisaties, belangengroepen en toezichhouders. Dat doen we op vele manieren. Met onze klanten is er via klantcontactcentra rechtstreeks contact tussen klanten en medewerkers. Daarnaast zijn er contacten via klantenraden, klantenpanels, verzekerdenraden, Vereniging Achmea en we organiseren dialoogtafels en online onderzoeken.

Met onze externe stakeholders voeren de directeuren van Achmea ieder jaar uitgebreide stakeholdergesprekken over maatschappelijke thema's tijdens een 24-uurs

directieraad. In 2020 heeft deze bijeenkomst niet plaats kunnen vinden als gevolg van de beperkingen door Covid-19. Gezien het feit dat er in de afgelopen jaren sprake was van een redelijk consistent beeld in de thema's die van belang werden geacht, hebben wij de input van oude jaren als uitgangspunt genomen.

Met Vereniging Achmea is het handelingsperspectief van Achmea op maatschappelijke thema's ook in 2020 verder verdiept en verkend. Dit vond plaats in themawerkgroepen waarin leden van Vereniging Achmea en medewerkers van Achmea samenwerken. In 2019 waren er werkgroepen over de thema's Veilig Ondernemen, Toekomstbestendig (toegesplitst op Klimaat) en Wonen en Welzijn.

De aanbevelingen van deze werkgroepen zijn gepresenteerd aan de ledenraad van Vereniging Achmea. Vervolgens zijn de aanbevelingen besproken in de Raad van Bestuur, voorzien van een advies vanuit de organisatie. Medio 2020 zijn de thema-werkgroepen 2020 van start gegaan met de volgende vraagstukken: Heel Nederland Vitaal, Inbraakvrij Nederland en Buurtkring. Deze themawerkgroepen zullen hun adviezen en aanbevelingen in 2021 presenteren.

Met onze medewerkers zijn we continu in gesprek via werk- en teamoverleg en in reguliere contacten met leidinggevenden. Daarnaast heeft Achmea een aantal ondernemingsraden en een Centrale Ondernemingsraad. Over arbeidsvoorwaarden vindt overleg plaats met vakorganisaties. Ook is er een jaarlijks Medewerker Betrokkenheid Onderzoek (MBO).

Met onze business partners spreken we in bilaterale zakelijke contacten. Daarnaast voeren wij via Achmea Corporate Relations, onder meer via het Achmea-initiatief 'De Kamer', met onze grootzakelijke klanten en wetenschappers gesprekken over maatschappelijke vraagstukken. Het contact met onze aandeelhouders, waaronder Vereniging Achmea en Rabobank, is ingebed in de formele governance.

### Wat vinden onze stakeholders belangrijk?

Onze stakeholdercontacten leren ons welke thema's de stakeholders voor Achmea het belangrijkste vinden. Deze hebben we samengevat in materiële thema's. We hebben deze in 2020 niet kunnen toetsen en verdiepen in de

### Vereniging Achmea versterkt het coöperatief fundament van Achmea

Vereniging Achmea is de vereniging van alle klanten van Achmea en onze grootste aandeelhouder. Zij behartigt de collectieve belangen van de klanten van Achmea. Alle klanten van Achmea zijn tegelijk ook klantlid van Vereniging Achmea. Vereniging Achmea heeft geen winstoogmerk en kent twee statutaire doelen:

- Het behartigen van de collectieve belangen van haar klantleden.
- Het borgen van de continuïteit van het bedrijf Achmea.

Achmea staat midden in de samenleving en voert dialoog over maatschappelijke thema's. De inbreng die Vereniging Achmea en haar leden hierbij leveren is van grote toegevoegde waarde. Hierbij worden de klantleden vertegenwoordigd door de Ledenraad van Vereniging Achmea.

De Ledenraad is een zo getrouw mogelijke afspiegeling van het totale klantledenbestand van Achmea. Het Bestuur van Vereniging Achmea behandelt de zaken die het beleid betreffen en wordt benoemd door de Ledenraad.

Het Bestuur heeft goedkeuring van de Ledenraad nodig voor een aantal belangrijke besluiten. Via de Ledenraad hebben klanten dus daadwerkelijk een stem in de bedrijfsvoering van Achmea. Dat geeft de klanten van Achmea een unieke positie ten opzichte van klanten van veel andere bedrijven.

De samenwerking met Vereniging Achmea bepaalt zo mede onze coöperatieve identiteit als verzekeraar. Coöperatieve waarden als solidariteit, samenwerking, zeggenschap en invloed van klantleden zijn nog steeds volop van kracht.

## IN GESPREK MET ONZE STAKEHOLDERS VERVOLG

dialogsessies van de 24-uurs directieraad. Wel hebben we een uitgebreid online onderzoek uitgevoerd onder een grote groep stakeholders met een brede maatschappelijke achtergrond. Wij hebben in het onderzoek verschillende vragen over onze maatschappelijke rol gesteld. Daarnaast hebben we een aantal materiële thema's voorgelegd aan onze stakeholders.

Wij hebben veertien materiële thema's geïdentificeerd, die passen bij onze strategische focus. Deze thema's, die hierna kort worden omschreven, zijn grotendeels in lijn met de materiële thema's uit voorgaande jaren. We hebben drie thema's toegevoegd, omdat die aansluiten bij onze strategische keuzes: 'Klanttevredenheid', 'Veilige en duurzame woon- en leefomgeving' en

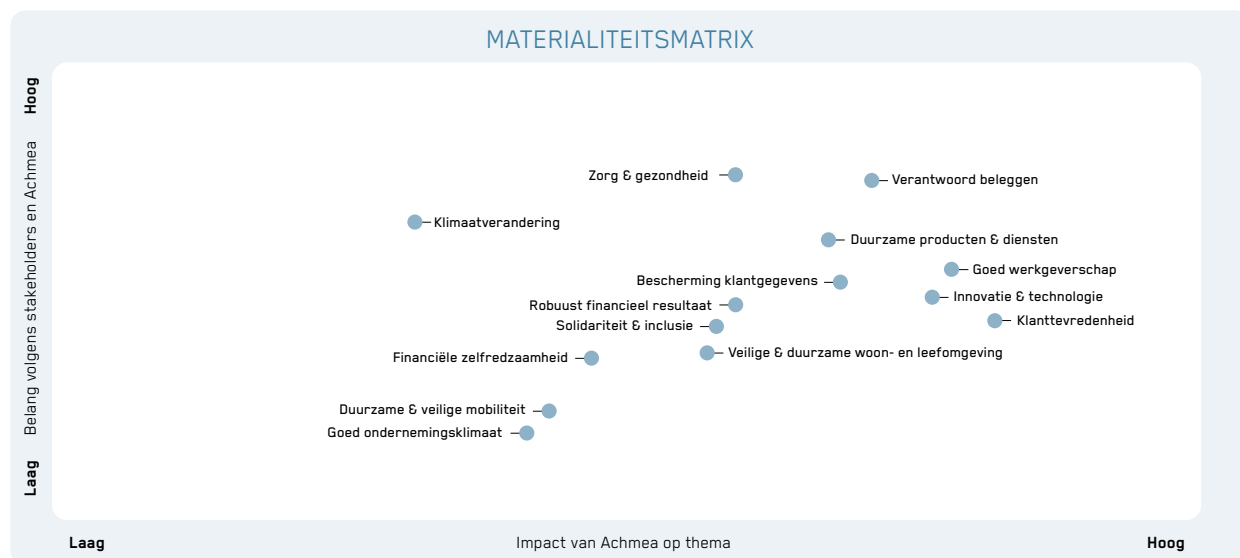
'Goed ondernemingsklimaat'. Daarnaast hebben we de twee thema's 'Vergrijzing' en 'Lage rente' niet langer opgenomen, omdat deze meer het karakter hebben van een omgevingsvariabele. Ook hebben we de bewoording van enkele materiële thema's aangescherpt.

De resultaten van het in 2020 uitgevoerde online onderzoek laten zien dat onze missie 'Achmea wil bijdragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving' aanspreekt. Ten aanzien van de materiële thema's zien we een consistent beeld met de stakeholderonderzoeken en -dialogen van de afgelopen jaren. Uit onderzoek in 2020 en de voorgaande periode blijkt dat stakeholders 'Zorg en gezondheid' erg belangrijk vinden. Hetzelfde geldt voor 'Klimaatverandering' en 'Verantwoord beleggen'.

In de materialiteitsmatrix hieronder is te zien hoe belangrijk de stakeholders en Achmea een thema vinden (Y-as) en hoe Achmea de mate van impact van Achmea op dat thema heeft beoordeeld (X-as).

De veertien materiële thema's worden als volgt omschreven:

- **Verantwoord beleggen:** Verantwoord beleggen betekent dat er in het beleggingsproces naast het financieel rendement in het bijzonder rekening wordt gehouden met effecten op de mensenrechten, sociale omstandigheden, gezondheid en effecten op natuur, milieu, klimaat.
- **Klimaatverandering:** Het veranderende klimaat raakt verzekeraars op verschillende manieren. Er is meer schade door extreem weer. Op de langere termijn worden beleggingen in sectoren met fossiele energie risicovoller door mogelijk waardeverlies. Om klimaatverandering te helpen voorkomen dient de CO<sub>2</sub>-uitstoot te verminderen en minder of schonere energie gebruikt te worden.
- **Zorg & gezondheid:** Door nieuwe medicijnen, behandelingen en andere medische innovaties kan er meer, maar wordt de zorg ook duurder. Verzekeraars hebben een verantwoordelijkheid om de zorg betaalbaar te houden. Dat kan met goede zorginkoop, maar ook door een gezonde leefstijl te stimuleren en het stimuleren van zorginnovaties, zoals e-health.
- **Robuust financieel resultaat:** Een robuust financieel resultaat is belangrijk voor een verzekeraar om aan de langetermijnverplichtingen aan klanten te kunnen voldoen, maar ook om te kunnen investeren





## IN GESPREK MET ONZE STAKEHOLDERS VERVOLG

in de toekomst. Dit vraagt om een goede balans tussen uitvoeringskosten, winst en solvabiliteit enerzijds en de premiehoogte anderzijds.

- **Bescherming klantgegevens:** Privacy van klanten is een belangrijk onderwerp. Data zijn eigendom van de klant. Het zorgvuldig omgaan met data en bescherming ervan tegen diefstal, datalekken en IT-storingen is essentieel voor het vertrouwen in een verzekeraar.
- **Solidariteit & inclusie:** Verzekeren is een vorm van georganiseerde solidariteit: met je verzekeringspremie maak je het voor jezelf, maar ook voor anderen mogelijk dat schade vergoed wordt, pensioenen uitgekeerd worden en ziektekosten betaald. De solidariteit van verzekeren valt weg als premies te veel op individuele risico's worden gebaseerd. Dat kan leiden tot meer ongelijkheid in de samenleving en minder welvaart.
- **Innovatie & technologie:** Technologische ontwikkelingen zijn belangrijk voor de dienstverlening. Deze maken het mogelijk dat klanten op elke gewenste manier en elk gewenst tijdstip contact kunnen hebben. Big data biedt nieuwe mogelijkheden om risico's beter in te schatten en kan een basis zijn voor gerichte adviezen op het gebied van preventie. Privacybescherming en heldere communicatie over het gebruik van big data zijn essentieel.
- **Financiële zelfredzaamheid:** Ontwikkelingen in de sociale zekerheid, het pensioenstelsel en veranderingen op de arbeidsmarkt leiden voor veel mensen tot minder zekerheid over hun financiële toekomst. In geval van een terugtrekkende overheid en veranderingen in het sociaal en pensioenstelsel

moeten burgers meer zelf gaan regelen. Inzicht in de toekomstige behoeftes en in financiële risico's zijn in dat geval belangrijker dan ooit.

- **Duurzame & veilige mobiliteit:** Nederland heeft grote uitdagingen op het gebied van mobiliteit, bereikbaarheid en het terugdringen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot. De opkomst van zelfrijdende en elektrische auto's kan nieuwe impulsen geven aan het mobiliteitsvraagstuk en de klimaatproblematiek. Daarnaast kan de verkeersveiligheid worden verbeterd in Nederland: er gebeuren ongelukken, en er zijn meer jonge dodelijke slachtoffers te betreuren. Het is ook voor een verzekeraar belangrijk om in te spelen op de nieuwe ontwikkelingen en om het bewustzijn over onveilige situaties in het verkeer te vergroten.
- **Goed werkgeverschap:** Omdat de medewerkers het kloppend hart van een onderneming zijn, is het belangrijk dat Achmea een goede werkgever is. Dit betekent onder meer investeren in de ontwikkeling en opleiding van medewerkers, in een veilige en gezonde werkplek, duurzame inzetbaarheid, goede arbeidsvoorwaarden en een in alle opzichten divers personeelbestand.
- **Goed ondernemingsklimaat:** Een goed ondernemingsklimaat is een belangrijke pijler van onze economie. Met verzekeringen en diensten kunnen ondernemers geholpen worden om schade zoveel mogelijk te voorkomen en op te vangen. Verzekeringen voor ziekte en arbeidsongeschiktheid en diensten op het gebied van pensioen, veilig en gezond werken helpen ondernemers met het creëren van goede arbeidsomstandigheden.

- **Klanttevredenheid:** Een verzekeraar moet relevant zijn in het dagelijks leven van zijn klanten. Dat betekent direct klaar staan voor de klant, snelle en goede klantbediening, transparantie over kosten en tarieven, maar ook passend advies geven, bijvoorbeeld over het voorkomen van schade.
- **Veilige & duurzame woon- en leefomgeving:** De kwaliteit van leven wordt in belangrijke mate beïnvloed door de directe leefomgeving. Hierin spelen veel factoren een rol: woongenot, veiligheid, duurzaamheid, sociale contacten, bereikbaarheid en voorzieningen zoals winkels, scholen en openbaar groen. Verzekeringen en diensten kunnen op verschillende manieren hieraan bijdragen.
- **Duurzame producten & diensten:** Advies, diensten, financiële producten of verzekeringen, die bijdragen aan de oplossing van sociale en milieuvraagstukken en waarmee klanten worden gestimuleerd en/of geholpen met verduurzaming, bijvoorbeeld van hun woning, mobiliteit of onderneming, of een gezondere levensstijl.

Hoe wij deze thema's geïntegreerd hebben in onze strategie lichten wij toe in het hoofdstuk Onze Strategie. In het hoofdstuk Onze Doelstellingen en Resultaten geven we voorbeelden van de wijze waarop wij met materiële thema's omgaan. In bijlage F is een connectiviteitstabel opgenomen waarin we aangeven hoe de materiële thema's verankerd zijn in de strategische pijlers van onze strategie en laten we zien hoe op deze materiële thema's wordt gestuurd.



## PREMIE REIS- EN ZORGVERZEKERING BEREKENEN VIA GOOGLE ASSISTENT

Steeds meer mensen in Nederland gebruiken een Google Assistent. Met een simpele “Hey Google” activeer je de app op je Google-apparaat in huis. Kreten en vragen als “Doe de lampen beneden aan” of “Wat voor weer wordt het morgen?” hoorde Google al vaker. En daar komt nu een nieuwe bij! “Praat met FBTO”. Bij FBTO kan met behulp van Google Assistent de premie voor een reis- en zorgverzekering worden berekend.

**FBTO**

## ONZE STRATEGIE

### DE KRACHT VAN SAMEN

Met onze Strategie 2025 'De Kracht van Samen' richten we ons op het creëren van waarde voor klanten en samenleving. Een voorwaarde daarvoor is het realiseren van een verantwoord rendement om te kunnen blijven investeren in het verder versterken van ons bedrijf en onze concurrentiepositie. De komende jaren versterken we onze coöperatieve identiteit en willen we de vruchten plukken van onze unieke samenstelling als verzekeraar, dienstverlener en vermogensbeheerder.

### WAAR LIGGEN ONZE UITDAGINGEN?

Kort na het vaststellen van onze nieuwe strategie brak de Covid-19-pandemie uit. De impact ervan op de samenleving en de economie is groot. De komst van een vaccin biedt hoop, maar er is nog onzekerheid over de verdere ontwikkeling van het virus en de impact op de economie. Onze strategie blijkt robuust, ook in de context van Covid-19. Tegelijkertijd blijven digitalisering, het vernieuwen van businessmodellen en het opschalen van nieuwe activiteiten om aandacht vragen. We ontwikkelen nieuwe werkwijzen en werkvormen die passen bij deze omstandigheden.

Dit alles vraagt om inzet en investeringen. Daarbij zoeken we de balans tussen langetermijnwaardecreatie en het voldoen aan korte termijn financiële randvoorwaarden.

### DE FOCUS VAN ONZE STRATEGIE

De komende jaren geven we verder invulling aan de speerpunten en focusgebieden van onze strategie. We maken onze maatschappelijke doelstellingen

concreter en ontwikkelen initiatieven waarbij onze coöperatieve identiteit nieuw elan kan brengen. We starten een breed waardeprogramma om relevant te blijven voor onze klanten en onze maatschappelijke ambitie waar te kunnen maken. Zo willen we onze balans versterken, creëren we meer ruimte om tegenvallers op te vangen en kunnen we herinvesteren voor onze klanten en voor de samenleving.

### GROEISTRATEGIE

We streven nadrukkelijk naar groei. Hierbij verwachten we een belangrijke bijdrage van Centraal Beheer op de particuliere en MKB-markt, en van FBTO op de particuliere schademarkt. Met Interpolis versterken we onze positie bij particulieren en in het MKB via de Rabobank. Bij Oudedagsvoorzieningen ligt de focus op autonome en niet-autonome groei in de institutionele markt en vanuit Pensioen & Leven zetten we in op groei van het open boek. Met Zorg willen we naar een markt-aandeel van 5 miljoen verzekerden. In het buitenland richten we ons op groei in de landen waarin we al actief zijn en verkennen we nieuwe markten.

### FINANCIËLE STRATEGIE

Klanten, medewerkers, aandeelhouders, toezichthouders en kredietbeoordelaars verwachten van ons een gezonde financiële positie. We streven ernaar onze financiële resultaten verder te verbeteren, meer kapitaal te genereren en -ondersteund door balansoptimalisaties- meer kapitaal vrij te maken. We doen dit om meer ruimte te maken voor investeringen in vernieuwing van ons bedrijf en voor het opvangen van tegenslagen. Zo blijven

we financieel sterk, flexibel en weerbaar; rekening houdend met wie we zijn. En met voldoende voorzichtigheid om de volatiliteit van de financiële markten en van onze resultaten op te kunnen vangen.

### DE PIJLERS ONDER ONZE STRATEGIE

We willen onze strategie 'De Kracht van Samen' realiseren langs vijf pijlers (zie figuur). Deze pijlers worden hieronder kort toegelicht. In bijlage F is een connectiviteitstabel opgenomen waarin we aangeven hoe de materiële thema's zoals genoemd in het hoofdstuk In gesprek met onze stakeholder zijn verankerd in de strategische pijlers van onze strategie.



## ONZE STRATEGIE VERVOLG

### Krachten bundelen

Geen andere financiële dienstverlener in Nederland heeft zo'n unieke samenstelling van producten en diensten als Achmea. Door hechter samen te werken binnen Achmea en met onze partners, kunnen we klanten nog beter van dienst zijn en domeinen met elkaar verbinden. Door de volle breedte van onze producten, diensten en distributiekraft te benutten kunnen we nieuwe producten en diensten ontwikkelen op bijvoorbeeld het snijvlak van inkomen en gezondheid, zorg en wonen en financiële oplossingen.

We werken samen met partners om klanten beter te kunnen helpen en om gezamenlijk maatschappelijke ambities te realiseren. Daarmee creëren we een nog breder aanbod van producten en diensten en versterken

we onze toekomstige distributie. En kunnen we een grotere rol spelen op de platforms waar klanten actief zijn. Rabobank is én blijft voor ons een belangrijke partner. We willen met Interpolis nog relevanter worden voor klanten van Rabobank. We zetten het partnerschap nog breder in om onze gezamenlijke positie in de markt te versterken.

### Coöperatieve identiteit

Samen met Vereniging Achmea geven we een eigentijdse invulling aan onze coöperatieve identiteit en aan die van onze merken. Dat vullen we in langs de lijnen: waarde voor klanten, waarde voor de samenleving en de waarden als basis voor ons handelen. Waarde voor klanten creëren we met eigentijdse propositities. We bieden de mogelijkheid voor risicodeling in de vorm van verzekeringen.

Met vermogensbeheer en (financiële) diensten geven we klanten passende oplossingen die verder gaan dan verzekeren. Waarde voor de samenleving creëren we op zes domeinen waarop we het verschil willen maken voor onze klanten en voor de samenleving. We hebben ambities opgesteld die elk een stip op de horizon geven van maatschappelijke veranderingen waaraan wij een bijdrage willen leveren (zie figuur). Dit is een zaak van de lange adem en dit kunnen we niet alleen. Nieuwe, deels nog te ontwikkelen, partnerships gaan ons hierin helpen. Daarnaast dragen we al jaren bij aan het realiseren van maatschappelijke doelen buiten onze focusgebieden.

We hanteren coöperatieve waarden als basis voor ons handelen en we sturen op langetermijnwaardecreatie. Met deze combinatie kunnen we op een eigentijdse manier het verschil maken voor klanten én samenleving; het is een combinatie die ons uniek maakt.



### Duurzaamheid & klimaat

We hebben met onze activiteiten invloed op de gewenste transitie naar een duurzame samenleving. Daarom hebben wij ons verbonden aan de doelstellingen van het Nederlandse Klimaatakkoord. Met onze producten en diensten willen we klanten helpen te verduurzamen én schade als gevolg van klimaatverandering zoveel mogelijk te voorkomen. Als belegger willen we verduurzamen en werken we ook mee aan het verduurzamen van woningen, kantoren en bedrijfspanden en beleggen we in 'groene' initiatieven. We verduurzamen ook onze interne bedrijfsvoering, het wagenpark en onze huisvesting.

## ONZE STRATEGIE VERVOLG

### Verantwoord rendement

We streven naar een verantwoord rendement om te kunnen investeren in vernieuwing en onze maatschappelijke ambities. We zoeken hierbij naar een balans tussen kortetermijnresultaten en langetermijncontinuïteit.

Een gezond financieel resultaat is belangrijk om te kunnen investeren in onze maatschappelijke ambities. We starten het programma 'waardemakers' om dingen slimmer, sneller en efficiënter te doen, om ons balansmanagement verder te optimaliseren, en om het huidige beslag op

kapitaal te verlagen. Parallel hieraan versterken we ons performance management zodat we tijdig en gericht kunnen bijsturen bij tegenvallers. We investeren in innovatie en groei, passend bij onze coöperatieve identiteit en bij de maatschappelijke impact die we willen hebben. Ons waardecreatiemodel geeft dit samengevat weer.

### Pensioenakkoord biedt deelnemers toegang tot moderne pensioenregelingen

In juni 2020 sloot het kabinet met werknemers- en werkgeversorganisaties een pensioenakkoord. Daarin staan nieuwe afspraken over pensioenen en AOW. In december 2020 bood het kabinet het conceptwetsvoorstel ter consultatie aan de sector aan. De nieuwe afspraken zijn een grote stap in de richting van een meer persoonlijk pensioen met behoud van belangrijke collectieve en solidaire elementen. Het is een enorme stap dat alle fondsen nu overgaan naar premieregelingen en we afstappen van de doorsneesystematiek. Wij zijn van mening dat dit meer mogelijkheden biedt om tegen acceptabele kosten een goed pensioen te realiseren en dat beter past bij de arbeidsmarkt van nu.

Door het nieuwe pensioenstelsel zijn er vanaf 2026 alleen nog premieregelingen. Achmea Pensioenservices heeft al veel ervaring met het ontwerp en de uitvoering van premieregelingen op basis van de wet verbeterde premieregeling (WVP). De WVP is één van de vier toekomstige premieregelingen. We delen graag onze praktijkkennis over uitvoering van deze regelingen en onze ervaringen met de WVP om de sector verder te helpen. Wij vinden het van belang dat alle pensioenfondsen straks ook toegang hebben tot

de extra elementen uit de nieuwe WVP+. De vier toekomstige premieregelingen lijken verder veel op elkaar. Daarom is het van belang om naar de overeenkomsten tussen de premieregelingen te kijken en om de elementen zoveel mogelijk te integreren in wetgeving. Dat maakt de toekomst van pensioen ook in de uitvoering eenvoudiger. Met onze experts willen we onze klanten optimaal ondersteunen bij de transitie naar nieuwe regelingen. Wij adviseren sociale partners en pensioenfondsen verder aandacht te hebben voor consistente en heldere pensioencommunicatie. Juist in de komende periode waarin steeds meer bekend wordt over de wetgeving kun je ermee starten. Wij ondersteunen hen daarbij graag met communicatieadvies. We zijn ervan overtuigd dat door de overstap naar premieregelingen en het afschaffen van de doorsneesystematiek er voor deelnemers in de toekomst meer mogelijkheden komen voor passende oplossingen over de domeinen van wonen, zorg en pensioen. We denken dat Achmea deelnemers van pensioenregelingen kan helpen financieel fit te blijven. En hen te ondersteunen met slimme innovatieve datagedreven toepassingen, die inzicht geven in de totale financiële situatie. Dat helpt deelnemers bij de financiële keuzes die ze moeten maken.

### Innovatie

Innovatie is van vitaal belang om onze strategie te realiseren. Dat gaat allereerst over de verdere digitalisering in alle facetten van ons bedrijf. We willen slimmer gebruik maken van nieuwe technologie en data om processen efficiënter in te richten. Innovatie helpt ons ook om onze dienstverlening verder te verbeteren en meer gemak te bieden aan onze klanten. Een goed voorbeeld daarvan is het mede mogelijk maken van zorg op afstand. Daarbij voelen we de verantwoordelijkheid om zorgvuldig en transparant om te gaan met de aan ons toevertrouwde data en gegevens. We ontwikkelen nieuwe business- en distributiemodellen of zoeken aansluiting bij initiatieven elders.

### ONTWIKKELEN VAN ORGANISATIE EN MEDEWERKERS

De betrokkenheid en bevoegenheid van al onze collega's is cruciaal om onze strategie te verwezenlijken. We bieden ruimte om te leren, we willen de vaardigheden op het terrein van data en technologie versterken en de bewustwording van onze coöperatieve identiteit vergroten. Zo stimuleren we ondernemerschap en innovatie vanuit onze 'purpose'. Daarbij ontwikkelen we nieuwe werkvormen die thuiswerken faciliteren.

Dit deel van het jaarverslag geeft inzicht in de doelstellingen en resultaten gedurende 2020 van Achmea. Wij doen dit voor de verschillende stakeholdergroepen die zijn genoemd in het hoofdstuk Onze waardecreatie en aan de hand van de strategische focusgebieden die zijn besproken in het hoofdstuk Onze strategie. Tevens laten we zien welke initiatieven gedurende 2020 zijn genomen om bij te dragen aan SDG's.

## DOELSTELLINGEN EN RESULTATEN

Hoe wij een bijdrage leveren aan de SDG's	23
Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij	26
Onze aanpak aangaande klimaatverandering	35
Hoe wij waarde creëren voor onze klanten	43
Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers	50
Hoe wij waarde creëren met en voor onze partners	53
Hoe wij waarde creëren via onze processen	57
Hoe wij financiële waarde creëren	61

## HOE WIJ EEN BIJDRAGE LEVEREN AAN DE SDG'S

Achmea wil bijdragen aan het realiseren van de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties. Deze 17 duurzame ontwikkelingsdoelen vormen de 'wereldduurzaamheidsagenda' voor 2030. Wij vinden alle 17 SDG's belangrijk, maar vanuit onze rol als verzekeraar, belegger en financieel dienstverlener kunnen wij in het bijzonder goed bijdragen aan drie SDG's. Dit zijn SDG 3 (Goede gezondheid en welzijn), SDG 11 (Duurzame steden en gemeenschappen) en SDG 13 (Klimaatactie). De tabel laat zien hoe Achmea bijdraagt aan de SDG's en hun onderliggende doelen, onze initiatieven in 2020 en de link met onze strategische focusgebieden.

SDG	Bijdrage Achmea	Initiatieven	Link met strategische focusgebieden
 <p>Goede gezondheid en welzijn</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actief ondersteunen en uitdragen van anti-rookcampagnes (SDG 3.5)</li> <li>Actief bijdragen aan het vergroten van de verkeersveiligheid (SDG 3.6)</li> <li>Organiseren van betaalbare en goede zorg voor iedereen (SDG 3.8)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuïteitsbijdrage zorg</li> <li>AutoModus, PhoNo</li> <li>Rookvrije werkplek</li> <li>Covid-19 investor statement Big Pharma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gezondheid dichterbij voor iedereen</li> <li>Schone, veilige en slimme mobiliteit</li> <li>Onbezorgd ondernemen en goed werkgeverschap</li> </ul>
 <p>Duurzame steden en gemeenschappen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzicht in klimaatrisico's voor onderbouwde keuzes ten aanzien van klimaatadaptatie (SDG 11.3 en 11.b)</li> <li>Adaptatie en biodiversiteit in de stad (SDG 11.6)</li> <li>Elektrische deelauto-initiatieven (SDG 11.6)</li> <li>Verduurzaming vastgoed (SDG 11.6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ecodorp Boekel</li> <li>Groene daken</li> <li>We Drive Solar</li> <li>BlueLabel</li> <li>Zonnepanelen voor klanten en voor eigen bedrijfsvoering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schone, veilige en slimme mobiliteit</li> <li>Veilige en duurzame woon- en leefomgeving</li> <li>Gezondheid dichterbij voor iedereen</li> </ul>
 <p>Klimaatactie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vermindering eigen CO<sub>2</sub>-voetafdruk (SDG 13.1)</li> <li>Maatschappelijk verantwoord beleggen (SDG 13.2)</li> <li>Duurzaamheidscommunicatie (SDG 13.3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zonnepanelen voor eigen bedrijfsvoering</li> <li>Geothermie Leeuwarden</li> <li>Mobiliteitsbeleid medewerkers</li> <li>Participatie Achmea Innovation Fund in Land Life Company</li> <li>Uitsluitingsbeleid fossiel; green bonds-portefeuille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klimaatactie (verantwoord beleggen en ondernemen)</li> <li>Veilige en duurzame woon- en leefomgeving</li> <li>Schone, veilige en slimme mobiliteit</li> <li>Onbezorgd ondernemen en goed werkgeverschap</li> </ul>



## ACHMEA EN COVID-19

De Covid-19-pandemie heeft ook laten zien dat wij op veel manieren steun kunnen bieden aan onze klanten en aan de samenleving. Vanwege de grote impact van de pandemie heeft Achmea een crisisteam Covid-19 ingericht met verschillende werkstromen waaronder de werkstroom Maatschappij. Deze werkstroom, onder voorzitterschap van de vicevoorzitter RvB, is gericht op het initiëren en coördineren van Covid-19-gerelateerde maatschappelijke activiteiten. Hieronder is een aantal van deze en andere initiatieven in dat kader genoemd.

### Zorg gerelateerde initiatieven

Naast de grote druk op de zorg heeft de pandemie ook geleid tot financiële onzekerheden voor zorgaanbieders. Zilveren Kruis heeft samen met andere zorgverzekeraars regelingen uitgewerkt om de continuïteit van het zorgaanbod voor ziekenhuizen en andere zorgaanbieders te waarborgen. Dit om te voorkomen dat de zorgverlening onnodig wordt belast met financiële onzekerheden of administratieve besommingen.

Tevens heeft Achmea alle medewerkers met een BIG-registratie in staat gesteld om met behoud van salaris tijdelijk in de zorg te gaan werken. Medewerkers van Zilveren Kruis kregen de mogelijkheid bij te springen bij het Rode Kruis. Om vrijwilligerswerk juist in deze periode te stimuleren is het betaald maatschappelijk verlof verdubbeld van 4 naar 8 dagen. Daarnaast hebben medewerkers van Zilveren Kruis, De Friesland en Financiële Diensten gebeld met oudere klanten.



Interpolis heeft ingespeeld op mentale gezondheidsaspecten door 'OpenUp', een initiatief om op een laagdrempelige en anonieme manier psychologische hulp te bieden bij stress- en burn-out klachten.

In samenwerking met een bekende trainer heeft Union workouts aangeboden om klanten in Slowakije fit te laten blijven.





## ACHMEA EN COVID-19 VERVOLG

### Initiatieven gericht op ondersteuning van onze klanten

Door de coronacrisis kregen sommige klanten te maken met een plotselinge achteruitgang in inkomen. Om deze klanten zoveel mogelijk te ondersteunen en tegemoet te komen is er met hen gesproken over betalingsregelingen, bijvoorbeeld voor klanten met een pensioen- of levensverzekering.



Ook hebben klanten die door de Covid-19-crisis hun hypotheeklasten niet meer konden betalen uitstel van betaling gekregen. Centraal Beheer heeft ondernemers gesteund met verschillende initiatieven waaronder een speciale webpagina 'Ondernemen in crisistijd' met informatie over bedrijfscontinuïteit en ondernemen tijdens de Covid-19-crisis.

Tevens zijn podcasts, interviews en een artikel uitgebracht over thuiswerken. Via social media zijn we samen met experts in gesprek gegaan met ondernemers en hebben met Vakmedia een artikel gemaakt over alle economische maatregelen van het kabinet. Met ondernemers is het gesprek opgezocht over bedrijfscontinuïteit. Samen met MKBDoorgaan heeft Centraal Beheer het initiatief genomen voor een coalitie met partijen uit de publieke en private sector. Met als doel om ondernemers die het financieel moeilijk hebben (tijdelijk) bij te staan.

### Overige initiatieven

Tijdens de eerste en tweede Covid-19-golf werden scholen gesloten en moesten de leerlingen afstandsonderwijs volgen. Vele duizenden kinderen bleken thuis geen laptop, pc of tablet te hebben, waardoor zij niet aan het onderwijs konden meedoen. Achmea heeft gebruikte laptops - 1.000 in totaal - beschikbaar gesteld voor deze kinderen.

Op initiatief van de medewerkers is er tegelijkertijd een crowdfundingactie gestart om basisschoolleerlingen die het thuis niet breed hebben te verrassen met teken- en knutselmateriaal.

Daarnaast hebben we aan dak- en thuislozen in samenwerking met onze cateraar Sodexo en schoonmaakbedrijf Vebeho hygiënepakketjes geschonken. Tevens is Buurtkring gelanceerd.



## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR DE MAATSCHAPPIJ

Achmea wil bijdragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. We doen dat met onze verzekeringen, dienstverlening en beleggingen en ook vanuit onze eigen bedrijfsvoering. In dit hoofdstuk laten we zien hoe we hier invulling aan geven.

### ONZE MAATSCHAPPELIJKE ROL ALS VERZEKERAAR

#### Gezondheid dichterbij voor iedereen

Gezondheid is veel meer dan niet-ziek zijn; gezond zijn gaat ook over goed in je vel zitten, over goed eten, bewegen, sociale contacten en er bij horen. Daar willen we onze klanten mee helpen en in ondersteunen.

In 2019 is Zilveren Kruis een samenwerking gestart met TNO en Deloitte. Het doel is om samen met een netwerk van 15 grote Nederlandse werkgevers gezondheid en welbevinden op de werkvloer te verbeteren op innovatieve wijze. TNO heeft een model ontwikkeld dat inzichten geeft in de manier waarop werkgevers het welbevinden van hun medewerkers positief kunnen beïnvloeden. Zo helpen we werknemers langer gezond te blijven. In 2020 heeft het netwerk geholpen om samen te sparren over de gevolgen van thuiswerken voor de eigen medewerkers, in het bijzonder over de vitaliteitsaspecten.

Interpolis maakt zich sterk voor mentale gezondheid. Stress en burn-outs zijn problemen waar millennials mee kampen, blijkt uit onderzoek van Ipsos in opdracht van Interpolis. Typische klachten zijn moeheid, slecht slapen en prikkelbaarheid. Om dit gezondheidsrisico kleiner te maken heeft Interpolis verschillende preventie-

initiatieven gelanceerd waaronder de Slaapchallenge en Digital Detox.

### SCHONE, VEILIGE EN SLIMME MOBILITEIT

Wij willen bijdragen aan de verkeersveiligheid door veilig verkeersgedrag te stimuleren. Vanuit ons klimaatbeleid vinden we het belangrijk om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen. Daarom nemen wij initiatieven op het gebied van schone mobiliteit. Veel van deze initiatieven steunen op het gebruik van data en slimme technologie.

Interpolis is al jaren actief op het gebied van verkeersveiligheid, vooral gericht op het voorkomen van afleiding

door het gebruik van de mobiele telefoon. Hiervoor is een aantal jaar geleden al de AutoModus app gelanceerd die met positieve prikkels bestuurders aanzet tot veilig rijgedrag. Zakelijke rijders kunnen nu ook gebruik maken van deze app. Daarnaast is de PhoNo-campagne gestart om het gebruik van de mobiele telefoon onder fietsende jongeren terug te dringen. Deze campagne is onderscheiden met prijzen op het gebied van marketingcommunicatie. De door AutoModus geregistreerde mobielvrij gereden kilometers worden omgezet in euro's en besteed aan Verkeersslachtoffers Nederland, de Voedselbank en KiKa. In een samenwerking

### De Kracht van Samen voor de maatschappij

Als verzekeraar met een coöperatieve identiteit vindt Achmea veilige, slimme en schone mobiliteit belangrijk. Daarom is Achmea aangesloten bij EIT Urban Mobility. Dit is een initiatief van het Europees Instituut voor innovatie en technologie (EIT). Daarbij dienen steden als 'living labs' waarin nieuwe technologieën oplossingen bieden voor mobiliteitsvraagstukken. Dit soort samenwerkingen zijn belangrijk om elkaars kracht te benutten. Heel concreet werkt Interpolis op dit vlak samen met Lightyear. Deze autobouwer ontwikkelt de eerste commerciële auto op zonne-energie. Wij vinden dat bij een innovatieve auto een innovatieve verzekering hoort. Daarom willen we samen met Lightyear een 'embedded insurance' ontwikkelen, waarmee we nieuw terrein betreden. 'Embedded insurance' heeft voordeel voor de klant omdat

nadenken over een verzekering niet meer nodig is. Het ontwikkelen van een verzekering voor zo'n compleet nieuwe, duurzame auto betekent dat er allerlei aannames moeten worden gedaan over de risico's die samenhangen met de nieuwe technologie, bijvoorbeeld het zonnedak. Als de verzekering is inbegrepen in de aanschafprijs van de auto, is het nog meer zaak lage schade-uitkeringen na te streven om zo de 'embedded insurance' betaalbaar te houden. We denken dit te bereiken door het goed afdekken van risico's, door veilig rijgedrag te blijven stimuleren via bijvoorbeeld de AutoModus app en door de operationele kosten zo laag mogelijk te houden. Dit is een voorbeeld van hoe Achmea samen met partners wil bijdragen aan de transitie naar duurzame mobiliteit.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR DE MAATSCHAPPIJ VERVOLG

met We Drive Solar draagt Syntrus Achmea Real Estate & Finance (Syntrus Achmea) bij aan het toegankelijk houden van de stad én schone mobiliteit. Syntrus Achmea biedt parkeergelegenheid voor de elektrische deelauto's van We Drive Solar, opdat de huurders op een zeer toegankelijke manier over mobiliteit kunnen beschikken. De auto's rijden (mede) op zonnestroom van de zonnepanelen op het dak van het appartementen-complex. De stroom die niet nodig is voor de auto's wordt teruggeleverd aan het gebouw. Syntrus Achmea is vanaf het begin bij We Drive Solar betrokken, omdat het een mogelijkheid biedt om nieuwe mobiliteitsvormen uitvoerig te testen voor de huurders. In 2020 kregen nieuwe huurders van het project Bartok in Utrecht een gratis kennismakingsaanbod.

### Veilige en duurzame woon- en leefomgeving

Als verzekeraar zijn wij van oudsher gericht op een veilige woon- en leefomgeving. Preventie speelt daarin een belangrijke rol. Wij willen onze rol als financiële dienstverlener uitbreiden, ook op het gebied van preventie. Daarbij maken we zoveel mogelijk slim gebruik van data en technologie.

In 2020 heeft Achmea Buurtkring gelanceerd, een mobiel platform waar vraag en aanbod voor 'kleine' hulpvragen binnen een buurt samenkomen. Iemand kan zich aanmelden op het platform en als iemand in de buurt hulp kan gebruiken - een paar boodschappen, de vuilniszak wegbrengen of iets anders - krijgt deze persoon een WhatsApp-berichtje. Met dit initiatief willen we

bijdragen aan de saamhorigheid en verbinding in een buurt.

Circa tachtig partijen uit de hypotheekmarkt, waaronder Centraal Beheer, Syntrus Achmea Real Estate & Finance (Syntrus Achmea) en Woonfonds hebben de handen ineengeslagen om de verduurzaming van de Nederlandse koopwoningmarkt te versnellen. Hiervoor is het Sectorcollectief Duurzaam Wonen gelanceerd met als doel om verduurzaming een vast onderdeel te maken van elk hypotheekgesprek.

Interpolis heeft in 2020 het groene-daken-initiatief verder uitgerold. Groene daken zorgen niet alleen voor minder waterschade en minder CO<sub>2</sub>-uitstoot, ze zorgen ook voor verkoeling en dragen bij aan biodiversiteit. Groene daken worden aangeboden aan particuliere huizenbezitters en sinds 2020 wordt ook samengewerkt met Syntrus Achmea om hun woningen van groene daken te voorzien. De propositie zal ook beschikbaar worden voor ondernemers. In 2020 is meer dan 10.000 m<sup>2</sup> sedumbepanting gelegd, goed voor 749 groene daken. Tevens zijn 166 groene daken besteld die in 2021 zullen worden gelegd. Interpolis werkt ook samen met de tuinbranche voor het ontwikkelen van klimaatpleinen, waar informatie wordt gegeven over klimaatvriendelijke buitenruimte. De eerste twee zijn in tuincentra in Tilburg geopend.

Met Duurzaam Woongemak helpt Centraal Beheer klanten die hun huis willen verduurzamen met zonnepanelen en isolatiemaatregelen. In 2020 zijn er ruim 6.000 panelen op het dak geplaatst van klanten. Daarmee is het

### Verzekeren betaalbaar houden bij een veranderend klimaat

Door klimaatverandering krijgen we in Nederland mogelijk te maken met meer schade, bijvoorbeeld als gevolg van extreme neerslag. Hierdoor kan er schade ontstaan aan bij ons verzekerde auto's, woningen en land- en tuinbouwbedrijven. Deze toenemende klimaatarisico's kunnen de schadelast dus doen stijgen met als gevolg dat de premies van verzekeringen moeten worden verhoogd. Het dilemma dat hier speelt, is of premieverhoging leidt tot onverzekerbaarheid. Het is voor individuele klanten, maar ook vanuit maatschappelijk oogpunt, belangrijk dat iedereen zich kan verzekeren. Dat kan alleen als de premies niet te hoog worden. Daarom is een premiestijging voor deze klimaateffecten alleen een

keuze voor de korte termijn en geen oplossing voor de langere termijn. Achmea wil haar klanten zoveel mogelijk helpen de negatieve gevolgen van klimaatverandering te beperken. Dit is in het belang van de klant, omdat hij dan niet wordt geconfronteerd met de gevolgen van schade en/of andere negatieve gebeurtenissen. Maar dit is ook in het belang van Achmea, omdat we op deze wijze de schadelast en andere verzekeringstechnische uitkeringen kunnen beheersen. Zo kunnen we samen de schadelast beheersen en verzekeren betaalbaar houden. Lees meer hierover in het hoofdstuk Onze aanpak aangaande klimaatverandering.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR DE MAATSCHAPPIJ VERVOLG

aantal in 2019 geplaatste panelen ruimschoots overtroffen. Sinds december 2019 is de dienst Duurzaam Woongemak uitgebreid met woningisolatie. In 2020 zijn via deze dienst meer dan honderd woningen voorzien van isolatie.

Uit recent onderzoek van Centraal Beheer en onderzoeksbureau Memo2 blijkt dat de kennis van consumenten over financieringsmogelijkheden om hun woning te verduurzamen kan worden vergroot. Als Centraal Beheer willen wij hieraan bijdragen door het delen van kennis over verduurzaming via onze website.

Samen met Royal HaskoningDHV en adviesbureau Nelen & Schuurmans heeft Achmea BlueLabel opgezet. BlueLabel is een innovatief preventieconcept dat op het niveau van postcode en huisnummer inzicht biedt in klimaatrisico's: droogte, hitte, regenoverlast en overstroming. In 2020 heeft BlueLabel een aantal webinars georganiseerd.

Begin 2020 zijn enkele collega's en risicospecialisten in Australië actief geweest, bijvoorbeeld bij de vrijwillige brandweer, om de grote bosbranden en de gevolgen daarvan te helpen bestrijden.

Met de Inbraakbarometer van Interpolis zijn de inbraakrisico's in een postcodegebied op te zoeken. Deze Inbraakbarometer, die in de zomer van 2019 is geïntroduceerd, voorspelt via een algoritme de kans op een inbraak. In de zomer van 2020 liet de barometer zien dat na terugval van het aantal inbraken in de eerste maanden van het jaar

het inbraakrisico weer opliep. De website geeft tips over het voorkomen van inbraak.

### Onbezorgd ondernemen en goed werkgeverschap

Wij werken vanuit de overtuiging dat werk van grote sociale en economische waarde is voor het individu en voor de samenleving. Wij willen ondernemers en hun medewerkers ondersteunen op de terreinen waarop wij veel kennis en ervaring hebben.

Met de Ondernemerswinkel biedt Centraal Beheer expertise aan ondernemers. Hier kunnen ondernemers eenvoudig hulp krijgen op het gebied van compliance, contractbeheer, HR-diensten en mobiliteit. Lees meer hierover in het hoofdstuk Hoe wij waarde creëren voor onze klanten.

Met de Verzuimhulp wil Centraal Beheer ondernemers en werkgevers helpen bij (langdurig) verzuim van een medewerker, ook als zij geen klant zijn. De Verzuimhulp bestaat uit drie diensten: Verzuimdossiercheck, Arbeidsmediation en HR-advies. We hebben een pilot uitgevoerd om te testen of de Verzuimhulp aanslaat onder de doelgroep.

Centraal Beheer wil ondernemers helpen bij het realiseren van hun groeiambities. Groeiversneller is een meerjarig programma en ontwikkeld door Port4Growth en het ministerie van Economische Zaken. Port4Growth en Centraal Beheer hebben hiernaast een korte variant uitgewerkt die in een half jaar tijd doorlopen kan worden. Met dit ondernemersprogramma CB Groeiversneller hebben bijna 20 ondernemers hun eigen groeiplan ontwikkeld.

### Financiële oplossingen voor nu, straks en later

Financiële kennis en zelfredzaamheid worden steeds belangrijker omdat collectieve regelingen en vaste banen niet meer vanzelfsprekend zijn. Naar klanten en de samenleving zien wij voor onszelf een belangrijke rol in het creëren van financiële bewustwording en het aanbieden van passende financiële oplossingen.

Samen met de Achmea Foundation zijn wij gestart met deelname aan het Nibud-initiatief 'Hulp met geldzaken'. Dit om mensen op te leiden zodat ze in de eigen omgeving anderen kunnen helpen met financiële hulpvragen. Er doen meer dan 100 medewerkers mee aan de training.

Ondernemers lopen andere risico's dan consumenten. Door de Covid-19-pandemie kunnen zij in onvoorziene problemen terechtkomen. Geldfit Zakelijk helpt ondernemers via een gratis online test naar gepaste hulp. Op initiatief van onder meer het Verbond van verzekeraars en Achmea is deze zakelijke versie van de Nederlandse Schuldhulproute ontwikkeld.

Wij willen bijdragen aan de financiële fitheid van Nederland. Een goed voorbeeld hiervan is Financebook. FinanceBook is een tool voor werknemers die via de werkgever wordt aangeboden en helpt bij het opstellen van een financieel overzicht. Werknemers krijgen binnen vijf minuten een totaal financieel overzicht en de mogelijkheid om te spelen met de verschillende 'wat als'-knoppen. Op deze manier kunnen we financiële coaching dichtbij brengen.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR DE MAATSCHAPPIJ VERVOLG

### Klimaatactie

Achmea hecht veel belang aan klimaatactie en heeft aanvullend op de vijf strategische focusgebieden een groepsbreed klimaat charter opgesteld. Hierin staat onze klimaat ambitie voor 2030, verdeeld in verschillende werkstromen. In het hoofdstuk Onze aanpak aangaande klimaatverandering geven we een uitgebreide toelichting op de impact die klimaatverandering heeft op Achmea. Dit doen wij zowel op basis van Achmea's rol als verzekeraar als die van belegger en hypotheekverschaffer.

Als partner van Ecodorp Boekel maken wij deze duurzame wijk mede mogelijk. Dit is een wijk van dertig klimaat-adaptieve en klimaatpositieve huurwoningen, zes mantelzorgwoningen, een buurthuis, een kennis- en educatiecentrum, een werkplaats en kantoren. De wijk heeft mogelijkheden voor een eigen voedselvoorziening en een energievoorziening, ecologische waterzuivering en duurzame ondernemingen. Achmea verzekert het ecodorp, ook al wordt er deels gewerkt en gebouwd met nieuwe en nog niet gecertificeerde materialen. Zo faciliteren wij verduurzaming en doen we kennis en ervaring op.

### ONZE MAATSCHAPPELIJKE ROL ALS BELEGGER EN HYPOTHEEKVERSCHAFFER

Wij houden ook als belegger en hypotheekverschaffer rekening met de wereld om ons heen: met de toekomst van het milieu, sociale rechtvaardigheid en goed bestuur.

### Beleggingen voor eigen rekening

*Klimaatverandering blijft één van onze belangrijkste beleggingsthema's*

Als verzekeraar en langetermijnbelegger besteedt Achmea in het bijzonder aandacht aan risico's gerelateerd aan klimaatverandering. Dit vanuit het besef dat klimaatverandering en de noodzakelijke overgang naar een koolstofarme economie de waarde van onze beleggingen negatief kunnen beïnvloeden. Sinds 2019 is dit het belangrijkste thema waar wij onze aandacht op richten. Toen hebben wij bedrijven uitgesloten die meer dan 30% van hun omzet halen uit:

- de winning van kolen of de winning van olie uit teerzanden;
- het gebruik van kolen of olie uit teerzanden voor de productie van elektriciteit.

Vanaf 2021 scherpen wij dit beleid aan door de omzetgrens te verlagen naar 5%. Verder geldt dit ook voor bedrijven die meer dan 5% omzet behalen uit arctische olie en gas dan wel schalieolie en-gas.

Zie ook het hoofdstuk Onze aanpak aangaande klimaatverandering voor een nadere toelichting op de impact van klimaatverandering op de beleggingen van Achmea.

### *Normen voor beleggingen aangescherpt*

Achmea sluit bedrijven uit die structureel de tien principes van het Global Compact schenden. Deze hebben betrekking op mensenrechten, arbeidsnormen, milieu en anticorruptie. Achmea heeft het uitsluitingsproces gestroomlijnd met het proces dat Achmea Investment

Management hanteert, dat vergeleken met het voormalige proces, een snellere uitsluiting tot gevolg heeft. Door aanscherping van de criteria die Achmea hanteert voor uitsluiting van bedrijven die het Global Compact schenden is deze lijst in juni 2020 uitgebreid naar 25 bedrijven. Ook hebben wij ons uitsluitingsbeleid op landen aangescherpt en uitgebreid naar alle landen die niet voldoen aan naleving van onze criteria op het gebied van mensenrechten, arbeidsrechten en corruptie. Medio 2020 hebben wij dit uitgebreid naar bedrijven van door ons uitgesloten landen waarin de staat een meerderheidsbelang (meer dan 50% aandelen) heeft.

### *In dialoog met bedrijven*

Wij gebruiken engagement ook om het gedrag van bedrijven waarin wij beleggen te verduurzamen. Tegelijkertijd willen wij hiermee de waarde van onze beleggingen vergroten en de kwaliteit van het bestuur verbeteren. Wij voeren gedurende drie jaar gesprekken met bedrijven over aspecten van de bedrijfsvoering waarop zij zich kunnen verbeteren. Onze engagement-uitvoerder Achmea Investment Management voerde in 2020 engagement vanuit verschillende invalshoeken:

- schending van internationale normen
- prestatieverbetering ten aanzien van financiële of maatschappelijke thema's.

In de tabel op de volgende pagina zijn per kernthema de engagement-thema's opgenomen. Tevens is een tabel opgenomen met daarin het aantal Engagements en stemmen dat namens Achmea en namens klanten van Achmea Investment Management is uitgebracht gedurende 2020.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR DE MAATSCHAPPIJ VERVOLG

### ENGAGEMENTS EN STEMMEN ACHMEA

	Engagements				Stemmen			
	2020		2019		2020		2019	
	Aantal onder-nemingen	Aantal onderwerpen	Aantal onder-nemingen	Aantal onderwerpen	Aantal aan-deelhouders-vergaderingen	Aantal stemmen	Aantal aan-deelhouders-vergaderingen	Aantal stemmen
Namens Achmea <sup>1</sup>	123	157	211	248	642	9.267	721	10.127
Namens (klanten van) Achmea Investment Management incl. Fondsmanagement (Retail)	188	267	124	157	1.388	18.519	1.512	20.410

<sup>1</sup> aantal heeft betrekking op engagements uitgevoerd door vermogensbeheerders Achmea IM en Robeco

Kernthema	Engagement (thema)
Mensenrechten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatief engagement over mensenrechtenschendingen</li> <li>• Toegang tot voeding</li> </ul>
Arbeidsnormen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatief engagement over arbeidsnormenschendingen</li> <li>• Leefbaar loon in de supermarkt- en textielsector</li> </ul>
Natuur en milieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatief engagement over milieuschendingen</li> <li>• Waterrisico's bij water- en elektriciteitsbedrijven</li> <li>• Plastics</li> </ul>
Gezondheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goede en beschikbare medicijnen</li> </ul>
Klimaatverandering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport en klimaat</li> <li>• Klimaattransitie</li> <li>• Energie-efficiëntie in de staal- en chemie industrie</li> <li>• Afbouw blootstelling steenkool</li> </ul>

Uitgebreidere informatie over alle engagements staat in onze halfjaarlijkse rapportage Maatschappelijk verantwoord beleggen (zie [hier](#)).

#### Transparant over onze beleggingen

Wij willen transparant zijn over ons beleggingsbeleid en leggen daarover verantwoording af. Dat doen wij in het bijzonder over de indirecte bijdrage die wij via onze beleggingen leveren aan de uitstoot van broeikasgassen. Nadat wij in 2017 zijn begonnen met het meten van de CO<sub>2</sub>-emissies en -intensiteit (CO<sub>2</sub> per miljoen dollar omzet) van onze aandelen, hebben we dit in 2018 uitgebreid met de CO<sub>2</sub>-intensiteit van bedrijfsobligaties (credits) en in 2019 van staatsobligaties en hypotheek. In 2020 zijn we ook de CO<sub>2</sub>-emissies van de vastgoedbeleggingen gaan meten en voor een deel van onze beleggingen die we aanhouden voor 'rekening en risico polishouders'. Hiermee hebben wij de CO<sub>2</sub>-voetafdruk voor 51% (2019: n.b.) van onze vastgoedbeleggingen in kaart gebracht, voor 56% (2019: 58%) van de beleggingen

'voor eigen rekening' en 23% van de beleggingen voor 'rekening en risico polishouders'. Lees meer hierover in bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie. Halfjaarlijks publiceert Achmea een rapportage Maatschappelijk verantwoord beleggen over beleid en behaalde prestaties (zie [hier](#)).

#### Externe toetsing verantwoord beleggingsbeleid

In het periodieke onderzoek van de Eerlijke Verzekeringswijzer naar het duurzame beleggingsbeleid van de negen grootste verzekeringsgroepen van Nederland, is Achmea op de derde plaats geëindigd. Achmea scoorde met name goed op de thema's gezondheid, arbeidsrechten, natuur en wapens maar wat minder op bonussen, dierenwelzijn, corruptie en gendergelijkheid. Op het gebied van klimaatverandering is de score van Achmea gestegen van een 4 naar een 6 (op een schaal van één tot tien). Omdat klimaatverandering een belangrijk thema is zijn we blij met deze stijging, maar streven we naar een hogere score.

Als ondertekenaar van de Principles for Responsible Investment (PRI) richt Achmea zich op het integreren van milieu- en sociale principes en goed ondernemingsbestuur in de beleggingsprocessen. Daarnaast zijn actief aandeelhouderschap en transparantie over geboekte resultaten op verantwoord beleggingsgebied belangrijke principes. In de jaarlijkse beoordeling die de PRI uitvoert, behaalde Achmea op vrijwel alle onderdelen een A-score, waarmee Achmea gelijk of beter scoorde dan de vergelijkingsgroep. Op het onderdeel Strategie en Governance werd de hoogst mogelijke score (A+) behaald.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR DE MAATSCHAPPIJ VERVOLG

### Achmea Bank

Als hypotheekverstrekker willen wij ook bijdragen aan de doelstellingen van het Klimaatakkoord. Daarom ondersteunt Achmea Bank het Klimaatcommitment voor de financiële sector. In 2019 zijn we gestart met het in kaart brengen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van onze hypotheekportefeuille. Aan de hand van de energielabels meten we de CO<sub>2</sub>-uitstoot die door de hypotheek in onze portefeuille wordt veroorzaakt. In 2020 is hierover voor het eerst een rapport gepubliceerd op onze website.

Onze ambitie is om het aandeel groene energielabels in onze portefeuille te laten toenemen en klanten te helpen bij het verduurzamen van hun woning. We bieden onze klanten daarom de mogelijkheid om energiebesparende

### Oproep aan de farmaceutische sector

Achmea Investment Management heeft in 2020 de farmaceutische industrie opgeroepen tot internationale samenwerking bij de bestrijding van het Covid-19-virus. In totaal hebben 65 institutionele investeerders van Japan tot de Verenigde Staten en met samen meer dan €5 biljoen beheerd vermogen dit Investor Statement ondertekend. Aan het initiatief werd wereldwijd aandacht besteed, van de New York Times, Financial Times en Die Zeit tot dichterbij huis de NOS en het NRC. In mei 2020 hebben 24 beursgenoteerde farmaceuten het Investor Statement ontvangen. Daarop zijn gesprekken met alle bedrijven gestart die gedurende 2020 een vervolg hebben gekregen.

maatregelen mee te financieren in de hypotheek. Achmea Bank heeft zich in 2020 aangesloten bij het Sectorcollectief Duurzaam Wonen. Dit initiatief richt zich op versnelling van het verduurzamen van de Nederlandse koopwoningmarkt, door dit onderwerp te integreren in het hypotheekadvies. Daarom is aan alle hypotheekmedewerkers de online opleiding 'adviseur duurzaam wonen' aangeboden. Een deel van de medewerkers heeft de opleiding in 2020 gevolgd. De rest zal deze in 2021 volgen.

### Achmea Investment Management

Achmea Investment Management wil institutionele klanten helpen bij het opzetten, implementeren en rapporteren over MVB, het inzichtelijk maken van relevante wet- en regelgeving en reikt hiervoor praktische instrumenten aan.

Voor de Achmea Investment Management beleggingsfondsen is het MVB-kader aangescherpt: de OESO-richtlijnen en de VN-Richtlijnen hebben een plaats gekregen in het MVB-kader. Daarnaast zijn verschillende MVB-instrumenten toegelicht en is het landenbeleid aangescherpt. Naast landen die worden uitgesloten op basis van de VN- en EU-sanctielijsten worden ook landen uitgesloten die slecht presteren op het gebied van mensenrechten, arbeidsnormen en corruptie. Staatsbedrijven waarvan de uitgesloten landen meer dan 50% aandeelhouder zijn, worden ook uitgesloten van beleggingen. Daarnaast heeft Achmea Investment Management het beleggen in steenkool en teerzanden beperkt. Ondernemingen die meer dan 30% van hun omzet uit steenkool of olie uit teerzanden, of uit gebruik van kolen

of olie uit teerzanden voor de productie van elektriciteit halen, zijn van belegging uitgesloten. In 2021 is dit beleid verder aangescherpt. Het MVB kader is [hier](#) terug te vinden.

Achmea Investment Management heeft een 'routekaart klimaat' opgesteld voor pensioenfondsen om het thema klimaatverandering verder in te bedden in het beleggingsproces. De routekaart is een hulpmiddel voor het opstellen van klimaatbeleid.

### Oproep voor aandacht voor de impact van Covid-19 op zeelieden

Als gevolg van de Covid-19-crisis werden er diverse beperkingen opgelegd met betrekking tot reizen en handel. Dit resulteerde in het afsluiten van havens en het annuleren van vluchten. Doordat zeelieden niet geïdentificeerd zijn als 'key workers' heeft dit ertoe geleid dat honderdduizenden zeelieden op schepen zijn gestrand. Veel landen verboden zeelieden van boord te gaan wanneer ze havens bereikten. Dit heeft ertoe geleid dat zeelieden maandenlang vastzaten op hun schepen, zonder walverlof, aflossing of de mogelijkheid om naar huis te gaan. Gezien de urgentie van dit probleem en de mogelijke gevolgen wanneer dit niet wordt opgelost heeft Achmea een oproep ondersteund van institutionele beleggers aan de VN om deze problematiek op de agenda te zetten. Daarnaast heeft Achmea in haar engagement ondernemingen in de cruisesector aangesproken op hun verantwoordelijkheid richting hun bemanning.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR DE MAATSCHAPPIJ VERVOLG

Ook dit jaar ontving Achmea Investment Management een zeer goede beoordeling vanuit de PRI in haar rol als vermogensbeheerder. Op alle gevraagde modules en beleggingscategorieën behaalde Achmea Investment Management een A, of een A+ score, de hoogst haalbare score.

### Syntrus Achmea Real Estate & Finance (Syntrus Achmea)

Syntrus Achmea investeert in vastgoed en hypotheek namens institutionele beleggers en streeft daarbij naar duurzame investeringen met financieel en maatschappelijk rendement. De Environmental, Social & Governance (ESG) strategie van Syntrus Achmea is [hier](#) te vinden. Syntrus Achmea streeft ernaar dat in 2030 haar gehele Nederlandse vastgoedportefeuille een energielabel A heeft. Ultimo 2020 had circa 67% (2019: 62%) van de door Syntrus Achmea beheerde vastgoedportefeuilles een energielabel van A of hoger, 13% (2019: 14%) een energielabel B en 17% (2019: 19%) een energielabel C.

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat de CO<sub>2</sub>-uitstoot in Nederland in 2050 95% lager zal zijn dan in 1990. Syntrus Achmea wil daarbij aansluiten en streeft naar een CO<sub>2</sub>-neutrale vastgoedportefeuille in 2050. Nadat in 2019 al voor de grote woningportefeuilles een CO<sub>2</sub>-reductie Routekaart tot 2050 is opgesteld, zijn we in 2020 ook gestart met het opstellen van deze routekaarten voor de grote winkel- en kantorenportefeuilles die worden beheerd ten behoeve van klanten. In deze Routekaart staan scenario's waarmee de CO<sub>2</sub>-uitstoot van een portefeuille kan worden gereduceerd. Maatregelen

(betere isolatie, zonnepanelen, duurzame installaties) en kosten en besparingen zijn per scenario inzichtelijk gemaakt. Op basis hiervan heeft Syntrus Achmea, in overleg met haar klanten, doelstellingen voor CO<sub>2</sub>-reductie vastgesteld. In 2020 is een CO<sub>2</sub>-Dashboard ontwikkeld om te monitoren of deze doelstellingen worden gerealiseerd.

In 2020 heeft Syntrus Achmea alle beheerde Nederlandse vastgoedportefeuilles onderzocht op de fysieke risico's van overstromingen, wateroverlast, droogte en hittestress. Voor elke portefeuille is de schade van deze klimaatrisico's ingeschat. In 2021 zal worden bepaald in hoeverre maatregelen nodig zijn om de risico's te beheersen. In 2020 heeft Syntrus Achmea met 10 fondsen en portefeuilles geparticipeerd in de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Het Achmea Dutch Residential Fund en het Achmea Dutch Retail Property Fund behaalden de hoogste rating van 5 sterren. Van de overige fondsen behaalden er zeven 4 sterren en één 3 sterren.

Het door Syntrus Achmea beheerde PVF Particuliere Hypothekenfonds belegt in Nederlandse hypotheek, met als onderpand woningen voor eigen gebruik. Per eind 2020 had 66% van de onderpanden een groen energielabel (A, B en C). Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2019 (63%). Het fonds wil zoveel mogelijk groene energielabels in portefeuille hebben.

Syntrus Achmea wil verduurzaming stimuleren door het energielabel van alle objecten in haar portefeuille te verbeteren en kiest er daarbij bewust voor om

niet-groene labels niet uit te sluiten. In 2020 zijn er ruim 25.000 klanten geïnformeerd over verduurzamingsmogelijkheden. Daarnaast is een premie van €250 aangeboden aan klanten die hun woning daadwerkelijk hebben verduurzaamd.

### VERANTWOORDE BEDRIJFSVOERING

Met onze medewerkers en locaties in Nederland kunnen wij een bijdrage leveren aan de verduurzamingsdoelstellingen. We streven naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030. We meten de CO<sub>2</sub>-uitstoot voor onze gehele bedrijfsvoering en proberen zoveel mogelijk te verduurzamen. Sinds 2011 compenseren wij de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze eigen bedrijfsvoering met de aankoop van VCS-certificaten. Onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk is toegelicht in bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie. Ook versterken we onze (merk)proposities op het gebied van duurzaamheid en maken we deze zichtbaar. Voorbeelden hiervan zijn de aanleg van het groene dak op het pand van Interpolis in Tilburg en de bijna 4.000 zonnepanelen die we in Apeldoorn bij ons bedrijfslocatie hebben geplaatst. Daarnaast heeft Achmea als 'launching customer' een contract getekend voor het afnemen van warmte van een te bouwen geothermie-warmtenet in Leeuwarden dat naar verwachting voorjaar 2022 gereed zal zijn. We willen dat onze leasevloot in 2025 minimaal voor 50% uit elektrische auto's bestaat. Hiervoor hebben we in 2019 een nieuw leasebeleid geïntroduceerd. Eind 2020 bestond 19% (2019: 8%) van het leasewagenpark uit elektrische leaseauto's.





### CENTRAAL BEHEER ZET DRONE IN

In Deventer werden 20 woningen vernield door een in elkaar geknutselde vuurwerkbom. Centraal Beheer verzekerde één van de beschadigde flats. Achmea collega Toine Rennen neemt de schade op met een drone. Minutieus maakt hij opnames van alle kozijnen en ramen van het gebouw. Vaak is er meer schade dan er te zien is vanaf de grond. Achmea heeft inmiddels vier dronepiloten. Een drone helpt om op een makkelijke en innovatieve manier snel schade te inventariseren.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR DE MAATSCHAPPIJ VERVOLG

### ONZE MAATSCHAPPELIJKE ROL ALS BELASTINGBETALER

Het betalen van belasting is één van de pijlers waar een duurzame samenleving op steunt. Transparantie op belastinggebied vinden wij belangrijk en daarom publiceren we ons fiscale beleid op onze website. Daarnaast laten we in de jaarrekening onze fiscale positie zien. We willen een verantwoordelijke belastingbetaler zijn. Dit betekent dat we in alle landen waar we werkzaam zijn de belastingwetgeving in redelijkheid willen toepassen en rekening houden met het doel en de strekking van de wet. De bedrijfseconomische realiteit van een transactie is het uitgangspunt: de winst wordt belast daar waar de winstgevende activiteit plaatsvindt. Verantwoord belasting betalen betekent dat we zelf geen structuren willen gebruiken die alleen als doel hebben om de effectieve belastingdruk te verlagen en dat we die ook niet aan onze klanten aanbieden. De volledige tekst van ons fiscale beleid is [hier](#) te vinden.

### INVESTEREN IN DE SAMENLEVING

Wij investeren ook in maatschappelijke betrokkenheid: het ondersteunen en beschermen van mensen die dat nodig hebben. Hiervoor stellen wij fondsen beschikbaar aan twee door Achmea opgerichte, maar onafhankelijke stichtingen: de Achmea Foundation en Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS).

#### Achmea Foundation

Achmea Foundation wil de weerbaarheid verhogen van kwetsbare mensen in Nederland en daarbuiten. Achmea stelt daarvoor jaarlijks 0,5% van de nettowinst ter beschikking. Er worden sociale leningen en donaties gegeven voor financieel duurzame innovaties op het gebied van gezondheidszorg, landbouw en financiële dienstverlening. Medewerkers van Achmea worden ingezet in ontwikkelingslanden om kennis en expertise beschikbaar te stellen aan organisaties met een sociale doelstelling. Ook organiseert Achmea Foundation samen met Zilveren Kruis het programma Impact Plus om een stimulans te geven aan sociaal ondernemerschap in zorg en welzijn in Nederland. Meer informatie over de projecten die worden ondersteund is te vinden op [www.achmeafoundation.nl](http://www.achmeafoundation.nl).

#### Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving

SASS financiert projecten gericht op het versterken van de positie van slachtoffers. Alle door SASS gefinancierde projecten omvatten drie belangrijke aandachtspunten voor slachtoffers: respect voor en aansluiting bij de veerkracht en empowerment van slachtoffers; zorg voor herstel van verbinding en vertrouwen; en genoegdoening of eerherstel. Voor de periode 2019- 2022 heeft SASS de aandachtsgebieden 'Slachtoffers in de zorg', 'Ernstige verkeersslachtoffers', 'Slachtoffers van huiselijk geweld', 'Slachtoffers van seksueel geweld' en 'Slachtoffers van online criminaliteit'. In 2020 zijn 10 projectaanvragen gehonoreerd. Meer informatie over SASS en gefinancierde projecten is te vinden op [www.sass.nl](http://www.sass.nl).



## ONZE AANPAK AANGAANDE KLIMAATVERANDERING

### ONZE AANPAK VAN DE EFFECTEN VAN KLIMAATVERANDERING

Vanuit haar coöperatieve identiteit vindt Achmea het van groot belang om bij te dragen aan de doelstellingen van het Klimaatakkoord van Parijs: de gemiddelde stijging van de temperatuur op aarde beperken tot maximaal 1,5 - 2 °C. Coöperatief betekent letterlijk 'bereid tot samenwerken'. De doelstellingen van het Klimaatakkoord van Parijs kunnen we als samenleving alleen door samenwerking behalen, waarbinnen individuele partijen een eigen verantwoordelijkheid moeten nemen. Wij zien dit daarom als een morele keuze en als noodzakelijk, omdat dit past bij het beheersen van risico's.

Klimaatverandering heeft op verschillende manieren gevolgen voor Achmea. Door klimaatverandering neemt schade toe: fysieke schade in de gebouwde omgeving, maar mogelijk ook economische, sociale en gezondheidsschade. Dit heeft invloed op onze klanten (consument/werkgevers), partners en ook op Achmea zelf. Wij worden mogelijk geconfronteerd met een hogere schadelast en/of lopen additionele risico's met onze beleggingen in bepaalde sectoren. Daarnaast heeft klimaatverandering invloed op de ontwikkeling van (duurzame) nieuwe producten en diensten door Achmea zelf, maar ook door andere partijen. In deze paragraaf willen wij inzicht geven in de impact die klimaatverandering heeft op Achmea. Dit doen wij op basis van de aanbevelingen van de Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Conform de TCFD is het uitgangspunt van deze paragraaf de impact

die klimaatverandering heeft op Achmea. Dit is het eerste jaarverslag waarin we rapporteren op basis van TCFD-aanbevelingen. In de komende jaren zullen we, met name ten aanzien van Kengetallen en Doelstellingen, een concretisering geven.

### GOVERNANCE

In het charter Klimaat & Energietransitie (april 2019) heeft de Raad van Bestuur vastgesteld hoe Achmea wil bijdragen aan het beperken van klimaatverandering en hoe met de effecten hiervan om te gaan. Daarbij gaat het om de invloed die Achmea heeft op de wereld om ons heen en om de (financiële) impact die klimaatverandering heeft op Achmea zelf. In drie werkstromen (1. Verzekeren en diensten, 2. Beleggen, sparen en financieren en 3. Interne bedrijfsvoering) geeft Achmea invulling aan het charter: elke werkstroom heeft langetermijnambities geformuleerd met doelen en activiteiten in een jaarplan. Elke werkstroom heeft als voorzitter een lid van de directieraad van Achmea en bestaat uit vertegenwoordigers van bedrijfsonderdelen. Een stuurgroep, bestaande uit de werkstroomvoorzitters en directieleden van relevante bedrijfsonderdelen, monitort de voortgang en signaleert en bespreekt dilemma's. De stuurgroep staat onder leiding van de Chief Risk Officer namens de Raad van Bestuur. De stuurgroep rapporteert per kwartaal aan de Raad van Bestuur. Diverse overlegstructuren adviseren en ondersteunen de uitvoering van de werkstromen. Naast de hiervoor genoemde stuurgroep heeft Achmea in 2020 een stuurgroep Wet- en Regelgeving Duurzaamheid ingericht die moet borgen dat Achmea tijdig kan voldoen aan de (toekomstige) regelgeving op het gebied van duurzaamheid.

### STRATEGIE TEN AANZIEN VAN KLIMAAT

Achmea heeft een strategie ten aanzien van klimaatgerelateerde vraagstukken geformuleerd die uit vier bouwstenen bestaat:

1. Kennis en begrip van risico's op het gebied van klimaatverandering voor onze klanten en Achmea vergroten door ontwikkelingen te volgen en onderzoek te doen naar de effecten ervan;
2. Bewustwording creëren van de risico's van klimaatverandering door dialoog met klanten en de maatschappij, onder meer via de Klimaatadaptatiemonitor;
3. Ontwikkelen van beleggings-, verzekerings-, spaar- en financieringsproposities en -diensten voor onze klanten om de klimaatgerelateerde schade te beperken (adaptatie) en hen te helpen hun CO<sub>2</sub>-voetafdruk te verkleinen (mitigatie). Tevens inzichten in klimaatrisico's integreren in risicobeheer- en acceptatiekaders, bijvoorbeeld catastroferisico in de portefeuille, door deze inzichten te vertalen naar de modellen die Achmea gebruikt om verzekeringsrisico's te bepalen en toe te passen op het herverzekeringsprogramma;
4. Een CO<sub>2</sub>-neutrale bedrijfsvoering in 2030 en vermindering van de klimaatvoetafdruk, evenals het bevorderen van de energietransitie via beleggingen van Achmea.

Klimaatverandering heeft op verschillende manieren invloed op het verzekeringsbedrijf, beleggingen en - in mindere mate - op de bedrijfsvoering van Achmea. De impact van klimaatrisico's op de onderdelen van Achmea staat hieronder beschreven. Ten aanzien van klimaatrisico's maakt Achmea een onderscheid in fysieke



## ONZE AANPAK AANGAANDE KLIMAATVERANDERING VERVOLG

en transitierisico's (zie figuur hieronder voor een beschrijving).

### Impact klimaatrisico's op het verzekeringsbedrijf

Achmea wil haar klanten zoveel mogelijk helpen de negatieve gevolgen van klimaatverandering te beperken. Dit is in het belang van de klant, omdat hij dan niet wordt geconfronteerd met de gevolgen van schade en/of andere negatieve gebeurtenissen. Maar dit is ook in het belang van Achmea, omdat we op deze wijze de schadelast en andere verzekeringstechnische uitkeringen kunnen beheersen en zo verzekeringen betaalbaar houden voor onze klanten. In de paragrafen hieronder worden de financiële risico's van de negatieve effecten van klimaatverandering per verzekeringstype beschreven.

#### Schadeverzekeringen

Fysieke risico's door klimaatverandering zijn met name relevant voor het schadeverzekeringsbedrijf. Er is een onderscheid tussen weergegerelateerde risico's en volatiliteit en de trend daarin. Het gaat bij klimaatverandering om de trend in de gebeurtenissen die (misschien) steeds groter worden of in frequentie kunnen toenemen. Door klimaatverandering kunnen weersomstandigheden veranderen en leiden tot zwaardere onweersbuien met extreme regen, harde windstoten en/of hagel.

Door klimaatverandering kan ook het overstromingsrisico toenemen door bijvoorbeeld de zeespiegelstijging en de

verhoogde rivierafvoer door meer neerslag in de winter. In Nederland is overstromingsrisico door een overstroming van de zee, de grote binnenwateren of de grote rivieren uitgesloten voor opstal- en inboedelverzekeringen, maar bijvoorbeeld wel gedekt voor cascoverzekeringen van motorvoertuigen. Achmea is voornemens om overstroming als gevolg van het falen van regionale (secundaire) waterkeringen voor particulieren in 2021 op te nemen in de meeste dekkingen voor opstal en inboedel om op die manier klanten meer zekerheid te bieden.

Door adaptieve maatregelen van de Nederlandse overheid die voortkomen uit het Deltaprogramma is het effect van klimaatverandering op het overstromingsrisico moeilijk in te schatten, met name door de onzekerheid over de voortgang en de effectiviteit van deze

maatregelen op lange termijn. In Nederland nemen ook periodes met droogte toe. De gevolgen hiervan voor de klant zijn niet altijd te beperken. Waar dit niet mogelijk is, zijn de gevolgen voor de schadeuitkeringen voor verzekeringen beperkt, omdat bijvoorbeeld funderingschade als gevolg van droogte niet is gedekt. Met name in Griekenland, Turkije en Australië neemt door toenemende periodes van droogte het risico op natuurbranden toe, maar ook het risico van schade als gevolg van extreme neerslag en/of hagel. Het effect van klimaatverandering op tropische cyclonen is niet heel duidelijk, maar zij lijken extremer te worden en zich langzamer te verplaatsen, met meer neerslag en door zeespiegelstijging met meer overstromingen vanuit de zee. Daardoor neemt de schade toe. Dit heeft gevolgen voor Achmea Australië, de inkomende herverzekeringportefeuille van Achmea

### Onderverdeling klimaatgerelateerde risico's

Deze risico's hebben betrekking op de mogelijke negatieve gevolgen van klimaatverandering en bestaan uit:

#### Fysieke risico's

Risico's die verband houden met de fysieke gevolgen van klimaatverandering. Deze kunnen gebeurtenisgestuurd (acuut) zijn, zoals een toename van extreme weersomstandigheden (bijv. droogte, overstromingen). Ze kunnen ook betrekking hebben op een langetermijnaanpassing (chronisch) in bijvoorbeeld temperatuur, neerslag en stijging van de zeespiegel en toegenomen variabiliteit in weerpatronen.

#### Transitierisico's

Risico's die verband houden met de overgang naar een koolstofarme wereldeconomie. Deze hangen samen met wijzigingen in beleid van bijvoorbeeld overheden en juridische maatregelen, technologische veranderingen, marktreacties en reputatieschade.



## ONZE AANPAK AANGAANDE KLIMAATVERANDERING VERVOLG

Reinsurance en de kosten van onze uitgaande herverzekering. Al deze ontwikkelingen hebben naar alle waarschijnlijkheid grote gevolgen voor onze klanten en kunnen voor Achmea leiden tot hogere verzekeringstechnische lasten (schades en operationele kosten) die de marges van het schadebedrijf beïnvloeden.

Een toename van de frequentie en de ernst van extreme weersomstandigheden kan op termijn de betaalbaarheid van schadeverzekeringen wel beperken. Daarom wil Achmea met onder meer de Klimaatadaptie-monitor inzicht geven aan klanten over de gevolgen van klimaatveranderingen en over de mogelijkheden die zij hebben om de gevolgen te beperken. Voorbeelden zijn het gebruik van gehard glas in de glastuinbouwportefeuille, dat de kwetsbaarheid van kassen voor hagel verkleint, het versturen van waarschuwingen met preventieve maatregelen bij extreem weer en het aanbieden van de aanleg van een groen dak dat de kans op neerslagschade verkleint. Veranderingen in onweer- en hagelrisico leiden naar verwachting tot een beperkte stijging van de schadelast op lange termijn. Achmea ziet op dit moment als gevolg van klimaatverandering geen onverzekerbaarheid ontstaan van risico's in Nederland.

Transitierisico's kunnen ontstaan door veranderingen op weg naar een koolstofarme economie. Nieuwe technologieën voor groene energie gaan de traditionele, op fossiele materialen gebaseerde technologieën geleidelijk vervangen. Dit zal de energiemarkt veranderen

en als gevolg daarvan de aard van verzekerde activa. Denk aan het gebruik van zonnepanelen, warmtepompen, etc. Onderzoek en ontwikkeling zijn daarom nodig om te anticiperen op deze wijzigingen. Hierin past het onderzoek dat wij hebben uitgevoerd naar de schade die hagel kan toebrengen aan zonnepanelen samen met de Vrije Universiteit en het KNMI, gefinancierd door EIT Climate KIC. Dit onderzoek heeft inzicht opgeleverd in hagelklimatologie in Nederland en de gevoeligheid van zonnepanelen voor hagelstenen.

### *Zorgverzekeringen*

Klimaatverandering kan de gezondheid van mensen beïnvloeden, bijvoorbeeld als gevolg van een temperatuurstijging. De toename van allergieën, uitbraken van infectieziekten, hitte-gerelateerde ziekten en stress en psychische klachten zouden de zorgkosten kunnen doen stijgen. Hogere temperaturen kunnen tot ziektes leiden die tot nu toe in Nederland niet of nauwelijks voorkwamen. Denk hier bijvoorbeeld aan infectieziekten die voorheen beperkt waren tot warme landen en die zich nu breder en sneller tot in Noord-Europa kunnen verspreiden. Daarnaast kunnen langere periodes met zon tot meer huidkanker, hittestress en extra overlijden van kwetsbare senioren bij hittegolven leiden. Dit geeft nieuwe uitdagingen voor de verzekerden en de gezondheidszorg. Op dit moment is nog beperkt inzicht in de mogelijke gevolgen van klimaatverandering en naar verwachting zullen deze geleidelijk ontstaan.

Eventuele extra zorgkosten in de basiszorgverzekering hebben betrekking op alle verzekeraars en vallen in de

risicoverevening waarmee het kan betekenen dat verzekerden meer premie moeten gaan betalen terwijl de relatieve positie tussen verzekeraars qua zorgkosten niet verandert. Door de omvang van de dekking van zorgverzekeringen en de wijze waarop de zorgpremies (jaarlijks) aan geleidelijke ontwikkelingen aangepast worden, lijkt de relatieve impact op de financiële en concurrentie positie van Achmea op korte en middellange termijn met de huidige inzichten niet groot.

### *Leven- en inkomensverzekeringen*

De resultaten van een levensverzekeringsportefeuille zijn nagenoeg niet gevoelig voor fysieke klimaatrisico's zoals storm, neerslag, overstromingen en hagel. Het sterfterisico is vooral gevoelig voor hitte of voor kou. Deze kan toenemen door periodes van hittegolven in de zomer, maar afnemen door zachtere winters. Deze effecten beïnvloeden onze levensverzekeringsverplichtingen, maar zullen elkaar gedeeltelijk opheffen. Binnen de levensverzekeringsportefeuille van Achmea is er daarnaast een gedeeltelijke, natuurlijke 'hedge' omdat er polishouders zijn die levenslang financiële zekerheid krijgen door een pensioen of lijfrente te kopen, en polishouders die een overlijdensrisicoverzekering afsluiten voor een uitkering aan nabestaanden bij overlijden. Als polishouders ouder worden dan verwacht betekent dit een negatieve financiële impact vanuit de pensioen- of lijfrente-verzekeringen (lang leven) en een positieve financiële impact voor de overlijdensrisicoverzekeringen (kort leven). Hoe effectief deze hedge is tegen het financiële effect van veranderende sterfte door klimaatverandering is afhankelijk van de balans van deze effecten.



## ONZE AANPAK AANGAANDE KLIMAATVERANDERING VERVOLG

Een recente studie geeft aan dat een temperatuurstijging in Nederland de 'netto-temperatuur gerelateerde oversterfte' in de komende decennia naar verwachting licht zal doen dalen. Dit zal een licht opdrijvend effect hebben op de (langlevens) verzekeringsverplichtingen. Als de temperatuur verder blijft stijgen, zal op termijn de hitte-gerelateerde oversterfte weer de overhand krijgen. Bovengenoemde ontwikkelingen met betrekking tot ziekte en sterfte hebben ook invloed op inkomensverzekeringen, maar Achmea verwacht dat de invloed op inkomensverzekeringen beperkt is.

*Conclusie:* Achmea wil haar klanten zoveel mogelijk helpen de negatieve gevolgen van klimaatverandering te beperken. Dit is in het belang van de klant, maar ook van Achmea. Achmea wil daarnaast klanten de mogelijkheid blijven geven om risico's die zij zelf niet kunnen of willen lopen te verzekeren. Dat betekent dat Achmea, bij negatieve impact van klimaatverandering die niet te mitigeren is, eventueel premie maatregelen zal moeten nemen en/of de dekking van haar producten zal moeten aanpassen. Wij verwachten dat de risico's die samenhangen met klimaatverandering zich geleidelijk zullen voltrekken. Dit geeft Achmea de gelegenheid om bij te sturen. Voor schadeverzekeringen is er een impact vanuit catastrofeschade. Deze zal in frequentie en omvang naar verwachting toenemen, maar voor deze trends wordt gecorrigeerd in het intern model voor schadeverzekeringen. Dit intern model wordt gebruikt voor de premieberekening en de keuze van de herverzekerings-

programma's. Door de jaarlijkse verlenging van schade-, zorg- en herverzekeringscontracten kunnen de bijbehorende risico's effectief worden beheerst.

Achmea volgt de ontwikkelingen van het klimaat op de voet en doet onderzoek naar de effecten ervan op de verzekeringstechnische risico's. Vooralsnog ziet Achmea geen reden om te veronderstellen dat risico's in Nederland onverzekerbaar worden op lange termijn als gevolg van klimaatverandering.

### Impact klimaatverandering op onze beleggingen

Klimaatgerelateerde risico's spelen ook binnen onze beleggingsportefeuille. Transitierisico's kunnen zich al op korte termijn voordoen, vooral als deze het gevolg zijn van abrupte beleidswijzigingen. Regeringen en regelgevers zijn begonnen met het ontwikkelen van voorstellen om marktactiviteiten te sturen en over te zetten naar duurzamere alternatieven. Het actieplan van de Europese Commissie voor de financiering van duurzame groei is hiervan een voorbeeld. Beleggingen kunnen in waarde dalen of hun waarde geheel verliezen doordat de economie overschakelt naar alternatieve energiebronnen en door energiebesparing. Daarnaast spelen er fysieke risico's waarbij beleggingen schade kunnen ondervinden door de negatieve gevolgen van klimaatverandering zoals storm, neerslag, droogte of overstroming. De waarde van beleggingen en beleggingsvastgoed in Nederland kunnen gevoelig zijn voor schade aan funderingen als gevolg van droogte (paalrot of vershilzetting) en overstroming.

Onze inschatting nu is dat de kortetermijnimpact van klimaatgerelateerde risico's op de beleggingsportefeuille beperkt is. Dit omdat de vereiste wereldwijde politieke consensus momenteel ontbreekt om op korte termijn klimaatgerelateerd beleid in te voeren (bijv. een CO<sub>2</sub>-belasting) die een impact kan hebben op de waarde van onze beleggingen en de toepassing en commercialisering van technologische doorbraken langzaam verloopt. Ook vanwege het feit dat het aandeel van CO<sub>2</sub>-intensieve bedrijven in de totale beleggingsportefeuille van Achmea, die voor het grootste deel bestaat uit beleggingen in overheden en financiële instellingen, relatief zeer beperkt is. Met ons beleggingsbeleid willen we (lange termijn) impact realiseren door bijvoorbeeld in gesprek te gaan met bedrijven over de invloed die zij kunnen hebben op klimaatverandering tegen te gaan. Binnen deze context wordt ook gesproken over maatschappelijke ontwikkelingen en de mogelijke gevolgen ervan op een sector. Deze impact kan een negatieve invloed hebben op de waarde van specifieke beleggingen. Dit speelt vooral als deze sector/onderneming zich niet (snel genoeg) kan aanpassen aan de gevolgen van klimaatverandering. In de beleggingsstrategie kan Achmea voldoende tijd anticiperen bij een negatieve impact van klimaatverandering op het rendement van de beleggingen. Hierop voorsortend worden de grootste vervuilers, welke in de bedrijfsvoering het meest kwetsbaar zullen zijn voor maatregelen op het gebied van klimaatverandering, door ons als belegging uitgesloten.

*Conclusie:* Achmea werkt aan een verdere ontwikkeling van het beleggingsbeleid voor maatschappelijk



## ONZE AANPAK AANGAANDE KLIMAATVERANDERING VERVOLG

verantwoord beleggen. Bij het bepalen van het beleid hieromtrent nemen we verschillende perspectieven mee, waaronder de maatschappelijke discussie. Daarbinnen zijn klimaatgerelateerde risico's een belangrijk thema. Jaarlijks stelt Achmea een actieplan op met daarin analyses en onderzoeken, gevolgd door te nemen acties in de beleggingsportefeuille.

### Impact klimaatverandering op onze bedrijfsvoering

Klimaatgerelateerde fysieke risico's zoals storm, neerslag, overstroming e.d. kunnen impact hebben op de bedrijfsvoering van Achmea. In de manier van werken bij Achmea staat het principe van 'plaats- en tijdonafhankelijk werken' al jarenlang centraal. Veel medewerkers kunnen hun werk vanuit huis uitvoeren. Dit is ook in onze visie 'Toekomst van werken' opgenomen. Tevens is er sprake van spreiding in uitbesteding van onder meer IT-infrastructuur over meerdere locaties. Hiermee willen wij ook de continuïteit van dienstverlening naar onze klanten borgen. Door een concentratie van onze data-centers loopt Achmea daar relatief nog het meeste risico bij extreme weersomstandigheden, maar ook dan wordt het risico laag ingeschat. Klimaatverandering kan via de effecten op de leefomgeving invloed hebben op de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers. Een lange periode van hitte kan met diverse maatregelen worden verminderd. Daarom wordt dit risico op dit moment laag ingeschat. Transitierisico's van de energietransitie worden als laag ingeschat voor de bedrijfsvoering.

*Conclusie:* we zien momenteel geen grote klimaatgerelateerde risico's ten aanzien van onze bedrijfsvoering.

### Klimaatgerelateerde kansen

Klimaatverandering kan ook kansen creëren. Achmea wil verzekeringen en diensten aanbieden die helpen om de schade door klimaatverandering te voorkomen of te beperken en de CO<sub>2</sub>-voetafdruk te verkleinen. Ook willen we producten en diensten aanbieden die het risico op klimaatgerelateerde schade beperken en/of de omvang daarvan verminderen. Wij doen dit onder meer door met het uitvoeren van een onderzoek naar de 'klimaatbestendigheid' van woningen in Nederland (de Klimaatadaptatiemonitor) bewustwording te creëren, om zo te helpen de schade en overlast door extreme weersomstandigheden te beperken of te voorkomen. Wij bieden diensten aan die energiebesparing en transitie naar duurzame energiebronnen voor Nederlanders mogelijk maken, zoals zonnepanelen en woningisolatie via Centraal Beheer en groene daken via Interpolis. Aan duurzaamheid geven we ook invulling door bij de uitvoering van verzekeringen en diensten hergebruik van grondstoffen te vragen. Bij hypotheekverstrekking bieden wij de mogelijkheid om tot 106% van de loan to value te financieren om daarmee onze klanten meer financiële ruimte te geven om verduurzaming van de woning mogelijk te maken. Wij willen daarnaast Nederland meer kennis bijbrengen over hoe schade door klimaatverandering kan worden voorkomen of beperkt, zoals met BlueLabel. Lees meer hierover in het hoofdstuk Doelstellingen en Resultaten- Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij.

In de eigen bedrijfsvoering wil Achmea bijdragen aan het tegengaan van klimaatverandering en het bevorderen van de energietransitie. In 2030 willen we in onze bedrijfsvoering klimaatneutraal zijn. Om dit te bereiken zetten wij in op het elektrificeren van ons wagenpark en het faciliteren van medewerkers om duurzame keuzes te maken in woon-werk en zakelijk verkeer. Wij willen onze panden energieneutraal maken door energiebesparing en duurzame opwekking van energie. Wij willen alleen nog maar producten en diensten inkopen die maximaal bijdragen aan circulariteit, energiebesparing en vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot. We willen onder andere kiezen voor een volledig circulaire inrichting. Maar ook hoe duurzaam een mogelijke leverancier opereert, weegt mee in het inkoopselectieproces.

### RISK MANAGEMENT

Jaarlijks voert Achmea Groep en de verschillende bedrijfsonderdelen het Strategisch Risico Assessment (SRA) uit om de belangrijkste risico's te identificeren. Denk aan risico's met een significante impact op de toekomstige winstgevendheid, liquiditeit en solvabiliteit en/of het voortbestaan. Klimaatgerelateerde risico's zijn hier een integraal onderdeel van. In de SRA van 2020 zijn drie klimaatgerelateerde risico's opgenomen:

1. Natuurlijke catastrofes (inclusief klimaatverandering);
2. Kansen in producten en diensten rond duurzaamheid en klimaatverandering;
3. Financiële verliezen op onze beleggingsportefeuille als gevolg van de energietransitie.



## ONZE AANPAK AANGAANDE KLIMAATVERANDERING VERVOLG

Van deze risico's kunnen natuurlijke catastrofes (inclusief klimaatverandering) in de businessplanperiode 2021- 2023 de meeste impact hebben op de financiële positie en resultaten van het schadebedrijf van Achmea. Dit blijkt onder meer uit de in de Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) van 2020 uitgewerkte (extreme) scenario's. In de jaarlijkse ORSA ligt de focus van de scenario's op een planperiode van drie jaar. Ook in de ORSA wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen risico's voortkomend uit klimaatverandering en weergereleerde (catastrofe) risico's. De schadelast kan dan toenemen, ook omdat de waardeconcentratie steeds hoger wordt (we worden steeds rijker en gaan steeds meer bij elkaar wonen). Voor de twee andere in de SRA geïdentificeerde risico's wordt het netto risico voor Achmea als laag ingeschat in de komende planperiode. Voor het risico 'kansen in producten en diensten rond duurzaamheid en klimaatverandering' is geen specifiek scenario opgesteld. Het ORSA-scenario 'verslechterende marktpositie' kan van toepassing zijn als Achmea niet tijdig inspeelt op kansen in de markt. Hoewel de risico-inschatting voor het risico 'financiële verliezen' laag is, is dit jaar in het kader van de ORSA 2020 invulling gegeven aan een scenario. De financiële impact is door-gerekend op basis van een disruptief event. Op basis van deze berekeningen heeft een dergelijke schok naar verwachting een licht positief effect op de prudentiële solvabiliteit van Achmea Groep, vanwege het feit het disruptief event naar verwachting ook een invloed zal hebben op de disconteringscurve voor de gerelateerde

technische voorzieningen waardoor de impact van de waardedaling van de beleggingen meer dan wordt gecompenseerd in de solvabiliteitsberekening.

De klimaatgerelateerde risico's zullen zich over een langere termijn voordoen dan de jaarlijkse ORSA (planperiode van drie jaar) en dat vraagt om een andere benadering. Achmea wil in 2021 de langetermijn-scenario's nader verkennen omdat deze veel parameters bevatten die invloed kunnen hebben op de ontwikkeling en verzachting (mitigatie) van klimaatgerelateerde risico's. Daarbij is het van belang om over voldoende data te beschikken om relevante langetermijnscenario's uit te kunnen werken.

Op subrisico- of risicogebied zijn aanvullende of meer gedetailleerde assessments uitgevoerd. De verantwoordelijkheid ligt hier bij de relevante bedrijfsonderdelen. Voor de onder toezicht staande instellingen die geen verzekeraar zijn, zoals Achmea Bank, Achmea Investment Management en Syntrus Achmea Real Estate & Finance wordt ook in het Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) gerapporteerd over de voor hen relevante klimaatgerelateerde risico's en waar mogelijk uitgewerkt in scenario's.

### Verzekeringsbedrijf

De Nederlandse schadeverzekeringssportefeuille is vooral gevoelig voor storm, hagel, extreme regen en overstrooming. Voor die risico's heeft Achmea ten behoeve van de solvabiliteitsberekeningen een intern model ontwikkeld dat is goedgekeurd voor gebruik door De Nederlandsche

Bank (DNB). In de tabel hieronder is voor de belangrijkste Nederlandse portefeuilles weergegeven welke risico's met behulp van het intern model worden gekwantificeerd.

	Opstal en inboedel	Glastuinbouw	Motorvoertuigen casco
Storm	✓	✓	✓
Hagel en extreme regen	✓	✓	✓
Overstroming			✓

Het intern model is voor storm en hagel voor de uitzonderlijk grote schades gebaseerd op extern ontwikkelde vendormodellen en voor de relatief frequente schades op eigen schadehistorie. De vendormodellen vertalen meteorologische simulatie naar schade in de portefeuille en leveren een kansverdeling op voor de schadelast. Door correctie van de stijgende trend in de schadehistorie die samenhangt met extreme weersomstandigheden wordt de kwantificering van het risico aangepast aan meerjarige veranderingen in het weer. Voor de cascodekking van motorvoertuigen wordt gebruik gemaakt van een model ontwikkeld door Achmea in samenwerking met een consultant op het gebied van watervraagstukken. Het intern model wordt zowel gebruikt voor de solvabiliteitsberekeningen, als voor andere doeleinden, zoals premieberekening en de keuze van de herverzekeringssdekking.

Storm is het grootste catastroferisico. Grote stormen komen in Nederland vooral voor in de periode van oktober tot maart. De invloed van klimaatverandering op





## ONZE AANPAK AANGAANDE KLIMAATVERANDERING VERVOLG

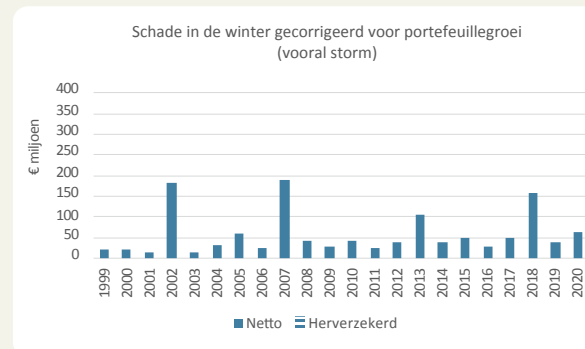
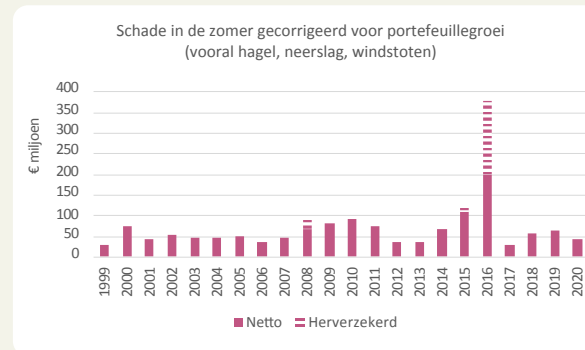
storm is klein in verhouding tot de natuurlijke klimaat fluctuatie. De inkoop van herverzekering wordt voor de groep vooral bepaald door het stormrisico. Zelfs grote hagelschades die eens in de 200 jaar voorkomen, vallen daardoor nog steeds onder de door storm gedomineerde ruime herverzekeringsdekking. Hetzelfde geldt voor overstromingsrisico. Dit maakt Achmea minder gevoelig voor de risico's ten gevolge van klimaatverandering. De kans bestaat dat Achmea door klimaatverandering het hagelrisico onderschat, maar door de hoge herverzekeringsdekking is hiervoor ruim voldoende bescherming.

In Griekenland, Turkije, Slowakije en Australië neemt het overstromingsrisico toe als gevolg van de toename van de kans op extreme neerslag. In Griekenland, Turkije en Australië neemt ook de kans op natuurbrand toe. Deze risico's worden gemitigeerd door middel van herverzekering.

### Beleggingen

Diversificatie binnen onze beleggingsportefeuille beperkt de impact van klimaatrisico's op individuele beleggingen. Toch is dit geen reden om bedrijfsspecifieke risico's van beleggingen te negeren. Waar mogelijk en nodig probeert Achmea klimaatgerelateerde risico's te beheersen of te mitigeren. Daarbij is het noodzakelijk om inzicht te krijgen in de mogelijke impact van klimaatverandering op de waarde van onze beleggingen, bijvoorbeeld bij overheidsbeleid omtrent CO<sub>2</sub>-doelstellingen.

Vanaf 2018 meet Achmea de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de beleggingen: in eerste instantie van beursgenoteerde aandelen en bedrijfsobligaties. Deze meting wordt zoveel mogelijk uitgebreid naar andere beleggingscategorieën. Voor een aantal beleggingscategorieën heeft Achmea een CO<sub>2</sub>-doelstelling geformuleerd. De meetresultaten zijn opgenomen in bijlage E. Achmea is daarnaast gestopt met investeren in bepaalde bedrijven en tevens zijn we in gesprek met bedrijven over hun mogelijke impact op



klimaatverandering door middel van engagements. Meer hierover is te lezen in hoofdstuk Doelstellingen en resultaten - Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij.

### KENGETALLEN EN DOELSTELLINGEN

Om de gevolgen van klimaatveranderingen of klimaatgerelateerde risico's inzichtelijk te maken rapporteert Achmea verschillende kengetallen. Voor een aantal hiervan heeft Achmea doelstellingen geformuleerd. De belangrijkste zijn hieronder beschreven.

#### Verzekeringsbedrijf

##### Weergegerelateerde schade

In de figuur hiernaast is de ontwikkeling van de weergegerelateerde schade in Nederland voor en na herverzekering gecorrigeerd voor portefeuillegroei opgenomen, uitgesplitst naar schades in de winter (met name storm) en schades in de zomer (met name schades gerelateerd aan onweer, zoals hagel, extreme regen en zware windstoten). Uit de figuur blijkt dat er in de winterschades geen duidelijke trend waar te nemen is, maar bij de zomerschades wel. Deze schades zijn, voor zomer gecorrigeerd voor de trend, input voor het intern model en worden op die manier meegenomen in de solvabiliteitsberekening, premieberekening en de keuze van het herverzekeringsprogramma.

#### Beleggingen

Achmea meet de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de beleggingen. Wij deden dit al voor (een deel van) de beleggingen voor eigen rekening in aandelen, bedrijfsobligaties,



## ONZE AANPAK AANGAANDE KLIMAATVERANDERING VERVOLG

staatsobligaties en hypotheek. In 2020 hebben wij de CO<sub>2</sub>-voetafdruk meting uitgebreid met een deel van onze vastgoedbeleggingen en beleggingen 'rekening en risico polishouders'. Met onze vermogensbeheerders hebben wij afspraken gemaakt om de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de aandelen- en bedrijfsobligatieportefeuilles optimaal terug te brengen vergeleken met de gehanteerde benchmark. Lees meer hierover in bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie.

Door middel van ons uitsluitingsbeleid en engagements met bedrijven waarin we beleggen wil Achmea impact hebben om zo de gevolgen van klimaatverandering te beperken. Het aantal bedrijven waarmee in 2020 thematische engagementgesprekken zijn gevoerd waarbij CO<sub>2</sub>-reductie/klimaatverandering/energietransitie tot de engagementdoelstellingen behoort was ruim 20. Daarnaast zijn er ook normatieve gesprekken gevoerd waarbij dit thema onderdeel was van het gesprek. Meer informatie over ons actief beleggingseigenaarschap is te lezen in hoofdstuk Doelstellingen en resultaten - Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij.

In 2020 hebben wij een eerste analyse gedaan om te beoordelen hoe onze beleggingsportefeuille zich verhoudt ten opzichte van de EU-taxonomie voor duurzame financiering. In de EU-taxonomie zijn activiteiten beoordeeld en geclassificeerd op basis van hun bijdrage aan de duurzaamheidsgerelateerde beleidsdoelstellingen van de EU. De EU-taxonomie moet nog verder worden uitgewerkt voor een aantal van deze doelstellingen en is daarom nog niet compleet. De EU-taxonomie is gebaseerd op de zogenaamde NACE-codes (Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne). De NACE-code is een code die door de Europese Unie aan een bepaalde klasse van economische activiteiten wordt toegekend. Een overzicht van de beleggingen voor eigen rekening naar NACE-code (niveau 4) is te vinden op de website van [Achmea](#).

### Bedrijfsvoering

Achmea heeft de ambitie om in 2030 een volledig klimaatneutrale bedrijfsvoering te hebben, met kwantitatief vastgestelde doelstellingen om onze broeikasgasemissies te verminderen. Lees meer hierover in bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR ONZE KLANTEN

Met onze merken willen we toonaangevend zijn in onze producten, diensten en klantreizen. We willen onze proposities (extra) toegankelijk maken door inzet van moderne distributiekanaalen met digitale én persoonlijke interactie. En we vernieuwen voortdurend door de inzet van innovatieve technologie en data. Wij bieden niet alleen inzicht en overzicht in risico's en de mogelijkheid voor risicodeling, maar ook oplossingen waarmee wij klanten kunnen helpen of bijdragen aan maatschappelijke

en duurzame doelen. Dat doen we steeds meer door het combineren van verzekeringen met diensten die het probleem oplossen of voorkomen.

### Klantbelang Centraal en wederzijds vertrouwen als basis van ons handelen








We willen weten wat er leeft en speelt onder onze klanten en werken vanuit hun belang. Wij willen dat klanten dit herkennen, ons vertrouwen, en bereid zijn

data met ons te delen vanuit een welbegrepen eigenbelang. We betrekken onze klanten bij het verbeteren van onze dienstverlening door met hen te overleggen (o.a. met klantenpanels en klantraden), door klachten zorgvuldig af te handelen en klantsignalen op te pakken. Achmea monitort via eigen metingen zélf de voortgang op belangrijke thema's. We gebruiken ook een Net Promoter Score (NPS) om de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van onze merken te meten. Deze score geeft aan of klanten onze merken zouden aanbevelen. In 2020 hebben we de systematiek voor het bepalen van relationele NPS van schade particulier voor zowel Centraal Beheer als Interpolis gewijzigd. Bij de overige bedrijfsonderdelen is de bestaande systematiek gehandhaafd. In deze nieuwe methodiek voor het bepalen van de NPS schade particulier van Centraal Beheer en Interpolis maken we gebruik van onze eigen klantendatabase voor het bepalen van de deelwaarneming. Dit geeft naar onze mening een meer representatief beeld. Omdat de NPS voor schade particulier voor Centraal Beheer en Interpolis volgens de nieuwe systematiek niet vergelijkbaar is met NPS volgens de oude systematiek hebben we geen vergelijkende cijfers over 2019 opgenomen. De waardering van onze klanten meten wij verder aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken.

### Klanten weten zich optimaal geholpen met onze proposities

Met onze verzekeringen en diensten willen wij klanten goede en toegankelijke oplossingen bieden voor het omgaan met onzekerheden. We willen met onze dienstverlening aansluiten bij klantwensen en -eisen met

### OVERZICHT VAN KLANTTEVREDENHEIDSSCORES ACHMEA MERKEN

	Keurmerk Klantgericht Verzekeren	Consumentenmarkt						Zakelijke markt			
		Schade <sup>1</sup>		Zorg <sup>2</sup>		Leven <sup>1</sup>		Schade <sup>3</sup>		Inkomen <sup>3</sup>	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Centraal Beheer		7,8	7,7			7,4	7,1	7,8	7,9	7,6	7,5
Interpolis		7,7	7,6	8,1	8,1	7,4	7,3	7,7	7,6	7,7	7,5
Zilveren Kruis				7,9	7,9						
Avéro Achmea								7,5	7,5	7,5	7,2
De Friesland Zorgverzekeraar				8,0	8,1						
FBTO		7,6	7,5	8,1	8,1	7,3	7,2				
InShared		7,5	7,4								
Pro Life				8,3	8,2						
<b>Gemiddelde Achmea merken<sup>4</sup></b>		<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>
<b>Sectorgemiddelde</b>		<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>

<sup>1</sup> Bron: Verbond van Verzekeraars, Verzekeraars in Beeld onderzoek 2020 en 2019.

<sup>2</sup> Bron: MarketResponse (voorheen SAMR), Klantenmonitor Zorgverzekeringen, stand april 2020 en 2019.

<sup>3</sup> Bron: Verbond van Verzekeraars, Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2020 en 2019.

<sup>4</sup> Avéro Achmea en OZF Achmea verkopen vanaf 2020 geen zorgverzekeringen meer. Daarom zijn er geen klanttevredenheidsscores beschikbaar voor deze merken over 2020 voor zorgverzekeringen in de consumentenmarkt. We hebben de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR ONZE KLANTEN **VERVOLG**

communicatie via verschillende communicatiekanalen en een focus op wat voor de betreffende klant belangrijk is. We maken risico's inzichtelijk en stellen klanten in staat om voor hun persoonlijke situatie keuzes te maken over risico's die ze wel of niet willen verzekeren. Institutionele klanten helpen wij met diensten op het gebied van pensioenuitvoering en vermogensbeheer. We benutten de unieke samenstelling van de groep om optimaal in de behoeften van klanten te voorzien.

### Klanten voelen zich verbonden met onze merken

Klanten kennen het merk, weten wat de onderscheidende kenmerken zijn en voelen zich vaak sterk verbonden en betrokken met het merk. Wij willen de verbondenheid versterken door relevant en onderscheidend te zijn, juist op de momenten die er voor de klant toe doen. Onze klanten zijn tevreden over de producten en diensten van onze merken (zie tabel met klanttevredenheidsscores op vorige pagina). Dit blijkt ook uit jaarlijkse Customer Experience

Excellence Analysis van KPMG en de klanttevredenheids-onderzoeken in 2020. Daarnaast hebben de merken afgelopen jaar diverse prijzen gewonnen waaruit de waardering van onze klanten blijkt. Deze komen bij de toelichting op merken verder aan de orde.

### Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV) onderstreept de kwaliteit van de klantgerichtheid van een verzekeraar. Evenals in 2019 heeft Achmea in 2020 al haar keurmerken behouden. Met de herziening van het stelsel voor zelfregulering dat vanaf 1 juli 2020 is ingegaan heeft het Verbond van Verzekeraars het afgelopen jaar een extra kwaliteitslag gemaakt. Hiermee is de toegevoegde waarde van het KKV grotendeels verdwenen, waardoor het KKV per 1 oktober 2020 is opgeheven.

### Klantbelang Dashboard AFM

Met het Klantbelang Dashboard toetste de AFM de

afgelopen jaren in hoeverre Achmea als grote verzekeraar het belang van de klant centraal stelde. Diverse belangrijke thema's uit de onderzoeken van de AFM hebben inmiddels hun plek gekregen binnen de herziene zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars. Daarnaast monitort Achmea via een eigen meting zélf ook de voortgang op belangrijke thema's als Productontwikkeling, Klachtenmanagement en Vertrouwd Communiceren. Naast aandacht voor het belang van de klant van nu keken we afgelopen jaar ook uitdrukkelijk vóóruit. We richtten ons in dit kader op de ontwikkelingen rondom 'artificial intelligence' en data en hoe je hier als bedrijf verantwoord mee om kunt gaan.

### CENTRAAL BEHEER

In 2020 biedt Centraal Beheer volgens de Nederlandse Customer Experience Excellence Analysis 2020, een onderzoek van KPMG, één van de beste klantervaringen van alle financiële dienstverleners in Nederland. De stijgende lijn van de laatste jaren is doorgezet en inmiddels staat Centraal Beheer op nr. 9. De relationele NPS van Centraal Beheer Schade particulieren over 2020 is +23.

Centraal Beheer heeft in 2020 weer aandacht gegeven aan oplossingen voor een veilige en duurzame leefomgeving. Zo heeft Centraal Beheer haar dienstenpakket uitgebreid met woningisolatie en zijn er ook dit jaar weer zonnepanelen geplaatst op het dak van klanten. Lees meer hierover in het hoofdstuk Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij.

### De Kracht van Samen voor onze klanten

Achmea wil bijdragen aan financiële oplossingen voor nu, straks en later. Wij ontwikkelen daarom nieuwe hypotheekvormen die klanten meer flexibiliteit geven. In 2020 lanceerde Woonfonds de Woonfondskrediethypotheek. Deze maakt het mogelijk om op een verantwoorde manier het slapend vermogen in een eigen woning vrij opneembaar te maken. Centraal Beheer lanceerde in 2020 de Leef Hypotheek; een hypotheek zoveel mogelijk afgestemd op de wensen van consumenten. De financiering voor deze nieuwe hypotheek

komt van het Achmea Mortgages Investment Platform dat in 2020 gelanceerd is door Syntus Achmea Real Estate & Finance. Via dit nieuwe platform kunnen pensioenfondsen, banken en verzekeraars investeren in een eigen portefeuille hypotheek met een door hen gewenst risicoprofiel en rentelooptijd. Achmea Bank N.V. en Achmea Pensioen & Leven N.V. treden als eerste investeerders toe. Een goed voorbeeld van onze strategie 'De Kracht van Samen': door de krachten te bundelen krijgen we meer voor elkaar.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR ONZE KLANTEN **VERVOLG**

Het onafhankelijke bureau Moneyview heeft de inboedelverzekering van Centraal Beheer beoordeeld met de maximale score van 5 sterren, zowel vanuit het

perspectief vanuit de klant als ten opzichte van de markt. Ook op het gebied van onbezorgd ondernemen en goed werkgeverschap zijn in 2020 stappen gezet. In 2020 is

Centraal Beheer gestart met private lease via Wagenplan waarvan de eerste contracten zijn afgesloten. Op het gebied van thuiswerken heeft Centraal Beheer ingespeeld op de actuele omstandigheden in 2020 door werkend Nederland te adviseren over een ergonomisch verantwoorde werkplek thuis. In de Ondernemerswinkel van Centraal Beheer waren in 2020 ongeveer 40 diensten beschikbaar op het gebied van compliance, contractbeheer, HR-diensten en mobiliteit. Er zijn inmiddels meer dan 300 diensten afgenomen.

Voor financiële oplossing voor nu, straks en later heeft Centraal Beheer in 2020 de Leef Hypotheek gelanceerd. Daarnaast bood Centraal Beheer, evenals Woonfonds, haar klanten de mogelijkheid tot maatwerkafspraken in allerlei opzichten die financieel beter voor onze klanten uitwerken.

### ZILVEREN KRUIS

‘Gezondheid dichterbij’ is de kernstrategie van Zilveren Kruis. Gezondheid is ‘een totaalplaatje’. Dat is de communicatieboodschap van Zilveren Kruis sinds het najaar van 2020. Klanten en niet-klanten kunnen via een check op de website inzicht krijgen in het totaalplaatje van hun gezondheid en zij kunnen vervolgens in kleine stappen direct aan de slag met behulp van podcasts, inspirerende magazine-artikelen op de website en ook met bijvoorbeeld een programma om beter te gaan slapen. De relationele NPS van Zilveren Kruis is het afgelopen jaar licht gedaald van +5 naar +3, waarbij we echter wel zien dat het algemene oordeel over de dienstverlening ongewijzigd is gebleven ten opzichte van vorig jaar.

### Zorgstelsel in Nederland

Nederland heeft een zeer solidair zorgstelsel dat goed presteert als het gaat om de balans tussen kwaliteit, betaalbaarheid en toegankelijkheid. Het is gefundeerd op een sterke mate van risicosolidariteit, waarbij jonge en/of gezonde mensen meebetalen aan de zorg voor oudere en/of ongezonde mensen. Tegelijkertijd staat de zorg voor grote uitdagingen. Zo neemt de zorgvraag toe, onder meer door de vergrijzing, en is er sprake van oplopende personeelstekorten en grenzen aan de betaalbaarheid van zorg. Om te waarborgen dat ook in de toekomst iedere Nederlander kan rekenen op goede, toegankelijke en betaalbare zorg, is het nodig om de zorg slimmer te organiseren volgens de principes van de juiste zorg op de juiste plek. Wij zijn van mening dat de kracht van dit stelsel ligt in de ruimte voor zorgverzekeraars, zorgaanbieders, patiënten, verzekerden en overheid om op landelijk, regionaal en lokaal niveau afspraken te maken, concepten te ontwikkelen en uit te proberen en deze bij gebleken succes op te schalen. Hierbij wordt rekening gehouden met de onderlinge samenhang en specifieke context. De uitdagingen rondom de gezondheid van kwetsbare mensen in een stad als Utrecht vragen bijvoorbeeld een totaal andere aanpak dan een dreigend huisartsentekort in een provincie als Drenthe.

In de aanloop naar de verkiezingen komt ook het publiek-private karakter van het Nederlandse zorgstelsel wederom in

beeld. Er zijn partijen die voor een publiek zorgstelsel kiezen. De prestaties van de Nederlandse zorg, ook in internationaal perspectief, blijven daarbij in de discussie naar onze mening onderbelicht. Wij vinden dat een ingrijpende stelselwijziging niet nodig is, maar wel is de zorg naar onze mening toe aan meer samenwerking en vernieuwing. Als grootste zorgverzekeraar van Nederland zien wij het als onze verantwoordelijkheid om een voortrekkersrol op ons te nemen bij het realiseren van deze verandering. Daarom heeft Zilveren Kruis een manifest gepresenteerd in aanloop naar de Tweede Kamerverkiezingen in Nederland. Dit manifest bevat vijf essentiële veranderingen die noodzakelijk zijn om gezondheid en zorg dichterbij te brengen (zie [manifest 2021](#) voor een uitgebreide beschrijving):

- Verbeter de gezondheid door zorg en welzijn met elkaar te verbinden;
- Intensiveer de samenwerking in zorgnetwerken;
- Laat ouderen en mensen die langdurig afhankelijk zijn van zorg zo lang mogelijk thuiswonen;
- Versnel de beweging van zorg naar huis door digitale zorg en thuisbehandeling; en
- Versterk de samenwerking tussen eerstelijns- en acute zorg.

Met deze benodigde veranderingen borgen we ook naar de toekomst de betaalbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit van onze gezondheidszorg.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR ONZE KLANTEN **VERVOLG**

Zilveren Kruis werkt aan een toekomstbestendige productportfolio met onderscheidende proposities en diensten. Het collectief en aanvullend verzekeringsaanbod is vernieuwd en de dienstverlening via Actify is verruimd. Daarnaast is er een ruim aanbod binnen Gezond Ondernemen van diensten om verzekerden en collectiviteiten te helpen om gezonder te leven en te werken.

In 2020 heeft Zilveren Kruis haar communityplatform 'Samen' vernieuwd. Op 'Samen' gaat Zilveren Kruis in gesprek met communityleden om te kijken naar mogelijkheden voor verbeteringen in haar dienstverlening. In lijn met de strategie 'Gezondheid dichterbij' staat Zilveren Kruis bij vragen over gezondheid klaar met Zilveren Kruis Wijzer. Deze app geeft iedereen toegang tot advies van een Nederlands sprekende (medisch) expert. Of dat nu thuis is, op vakantie of tijdens een dagje weg. De app van Zilveren Kruis is enkele jaren geleden gelanceerd als De vakantiedokter. De app heeft veel gebruikers die vragen stellen. Daarmee voorzien we in een behoefte.

### INTERPOLIS

Via 'Focus op wat echt belangrijk is' geeft Interpolis invulling aan het merk en de klantbelofte van Achmea en Interpolis. We geloven en gaan uit van een sterk collectief van zelfredzame klanten. Hierin vormen én goed geregeld, én elkaar begrijpen én ertoe doen de inhoud van Focus op wat echt belangrijk is en maatschappelijk er toe doen. De relationele NPS van Interpolis Schade particulieren over 2020 is +20.

Tijdens de verkiezing Website van het jaar werd de site van Interpolis tot beste van het jaar in de Nederlandse verzekeringswereld verkozen.

Het onafhankelijke bureau Moneyview heeft de Inboedelverzekering All-Risk beoordeeld met 5 sterren op voorwaarden. Inboedel All-Risk scoorde daarmee de hoogste waardering van Moneyview op voorwaarden. Ook de Interpolis Autoverzekering met de Beperkt Cascodekking behaalde 5 sterren.

Interpolis introduceerde in 2020 de vernieuwde overlijdensrisicoverzekering. Ook introduceerde Interpolis de 'Services-after-claim', een nieuwe aanvullende dienstverlening voor particuliere klanten die een schade melden.

Daarnaast heeft Interpolis gewerkt aan de doorontwikkeling van haar slimme oplossingen op het gebied

van mobiliteit, waaronder de AutoModus en PhoNo app en het educatieve virtuele programma VR Wegwijs voor basisscholen. Bij nieuwe initiatieven wil Interpolis haar klanten aanzetten tot gedragsverandering, sterker maken in het omgaan en voorkomen van risico's en een bijdrage leveren aan de oplossing van grote maatschappelijk problemen. Met Isoleerwijzer, de Inbraakbarometer en de 'groene daken' levert Interpolis een bijdrage aan een veilige woon- en leefomgeving. Ook heeft Interpolis in 2020 haar initiatieven op het gebied van welbevinden voortgezet. Daarbij lag het accent op het voorkomen van burn-outs bij millennials en op de mentale gezondheidsaspecten naar aanleiding van de coronacrisis door 'OpenUp'. Lees meer over deze initiatieven in het hoofdstuk Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij.

### FBTO

In 2020 heeft FBTO een nieuwe ongevallenverzekering gelanceerd die uitgebreider en eenvoudiger is. Ook is

#### Solidariteit of individuele risico's bij premiestelling?

De basis van verzekeren is solidariteit: samen de risico's delen die je individueel niet kunt dragen. We zien dat deze solidariteit onder druk staat. Enerzijds omdat er in de markt verzekeringen worden aangeboden die gericht zijn op een specifiek publiek met een laag risicoprofiel. Anderzijds omdat ook klanten zich soms alleen verzekeren als ze verwachten dat ze een schade zullen hebben. Het aanbieden van op individuele risico's gebaseerde premies knabbelt aan de 'grote' solidariteit en leidt daarnaast mogelijk tot onverzeke-

baarheid vanwege de hogere premies. Het is voor individuele klanten, maar ook vanuit maatschappelijk oogpunt, belangrijk dat iedereen zich kan verzekeren. Dat kan alleen als de premies voor individuele klanten niet te hoog worden. Als verzekeraar met een coöperatieve identiteit betekent dit voor ons een dilemma tussen enerzijds een premie die is afgestemd op de risico's van een individuele polishouder en anderzijds de betaalbaarheid van verzekeringen voor klanten met een hoog risicoprofiel.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR ONZE KLANTEN **VERVOLG**

een nieuwe overlijdensrisicoverzekering geïntroduceerd, waarbij de klant elke maand dezelfde premie betaalt. De doorlopende reisverzekering is verbeterd en biedt extra opties. FBTO innoveert niet alleen op het gebied van verzekeringen, maar ook op het gebied van klantcontact.

‘Hey Google!’ is sinds 2020 de start van het afsluiten van de FBTO Reisverzekering via de Google Assistent. Op dezelfde manier kan er een premieberekening voor de FBTO Zorgverzekering 2021 plaatsvinden. Verder is FBTO in 2020 gestart met een pilot om openstaande premies te laten betalen via Tikkie. FBTO won voor de tweede keer op rij de Shopping Award in de categorie ‘Persoonlijke en Financiële Diensten’ voor de verdere verbetering van [FBTO.nl](https://www.fbto.nl) en de ‘mobile first’-website. De Shopping Awards zijn bekende vak- en juryprijsen voor e-commerce in Nederland.

### **AVÉRO ACHMEA**

Avéro Achmea wil klanten helpen bij het maken van bewuste keuzes bijvoorbeeld bij actuele thema’s zoals cyberrisico’s, digitalisering en risicomanagement. Avéro Achmea wil financieel adviseurs bewustmaken van de (cyber)risico’s die mkb-ondernemers lopen en biedt daartoe de training ‘Risicoadviseur’ aan. In 2020 hebben de eerste deelnemers deze training volbracht. Ook helpt Avéro Achmea adviseurs bij de ontwikkeling van hun eigen onderneming via de consultancydiensten van ‘Voorzie’.

### **INSHARED**

Minder schade betekent dat InShared meer geld kan overhouden. Geld dat overblijft in de schadepot, gaat via

de Jaarbeloning terug naar de klant. InShared behaalde een NPS van +25. Dat is 8 punten hoger dan in 2019.

### **ACHMEA BANK**

Achmea Bank heeft per 1 november 2020 een portefeuille Nederlandse woninghypotheken overgenomen van BinckBank, onderdeel van de Saxo Bank Group. De overname van deze portefeuille met een omvang van circa €460 miljoen onderstreept de groeiambities van Achmea op hypotheekgebied.

Woonfonds heeft met de Woonfonds Krediet hypotheek de Gouden Lotus Award 2020 gewonnen voor het meest innovatieve hypotheekproduct. Voor veel ouderen geldt dat een groot deel van het vermogen vast zit als overwaarde in de eigen woning. De Krediet Hypotheek maakt het mogelijk om het slapend vermogen vrij opneembaar te maken. Bijvoorbeeld voor het verduurzamen van de woning of het aanvullen van het pensioen.

### **ACHMEA PENSIOENSERVICES (APS)**

Achmea Pensioenservices is samen met het Pensioenfonds voor de Grafische Bedrijven (PGB) en IT-dienstverlener CGI een consortium gestart voor het opzetten van een pensioenadministratieplatform gebaseerd op het platform van het Utrechtse bedrijf InAdmin RiskCo (zie ook het hoofdstuk Hoe wij waarde creëren met onze processen). Uit recent onderzoek van een extern bureau blijkt dat APS één van de meest geadviseerde uitvoeringsorganisaties is. We hebben in 2020 twee nieuwe klanten kunnen verwelkomen: SPH (Pensioenfonds Huisartsen) en ADP (Pensioenfonds

Ahold Delhaize). Uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek dat jaarlijks wordt uitgevoerd, blijkt dat de overall beoordeling van de dienstverlening van APS met een 8,0 gelijk is gebleven aan 2019.

In 2020 behaalde APS bij de World Pensions Summit Innovation Awards de 2e plaats. Hier presenteerde APS in samenwerking met SBZ en Shell het Collectief Variabel Pensioen, een blauwdruk voor toekomstige pensioenen.

### **ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT**

Achmea Investment Management ontwikkelt zich ook in 2020 verder om een toonaangevende Nederlandse vermogensbeheerder te worden die dagelijks relevant is voor haar klanten in de opbouw van hun oudedagsvoorziening. Achmea Investment Management wil onderscheidend zijn op het gebied van het inlevingsvermogen en de verbinding tussen de medewerkers van Achmea Investment Management en klanten. Ook in 2020 werd dit gewaardeerd. Dit bleek onder meer uit de klanttevredenheidsscore van 7,7.

### **SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE (SYNTRUS ACHMEA)**

Syntrus Achmea wil met haar vermogensbeheer bijdragen aan een toekomstbestendige maatschappij door te kiezen voor duurzame investeringen met financieel én maatschappelijk rendement. Als stadspartner willen wij bijvoorbeeld verbinding maken met alle partijen die kunnen helpen om wijken en steden beter te maken: aantrekkelijk, duurzaam en inclusief. Belangrijk is verder

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR ONZE KLANTEN **VERVOLG**

dat wij relevant zijn en blijven voor de institutionele beleggers waarvoor wij beleggen in vastgoed en hypotheek. In dit kader dienen deze beleggingen bij te dragen aan de financiële en duurzaamheidsdoelstellingen van deze klanten. De introductie eind 2020 van het separate account voor hypotheek waarmee wij beleggers een maatwerkoplossing kunnen bieden, sluit hier goed op aan. De overall dienstverlening over 2020 is door onze institutionele klanten beoordeeld met een 7,7. Dit is gelijk aan de beoordeling van vorig jaar en geeft aan dat wij ondanks Covid-19 in staat zijn gebleven onze klanten goed te blijven bedienen.

### **ACHMEA INTERNATIONAAL**

In december heeft Achmea aangekondigd haar aanwezigheid in Slowakije te willen vergroten door een voorgenomen overname van verzekeraar Poštová poisťovňa. Met deze overname krijgt Achmea meer schaalgrootte en distributiekraacht in Slowakije.

De Medi ON-applicatie van Interamerican werd op de Mobile Excellence Awards 2020 bekroond met een Silver Award in het onderdeel Mobiele Applicaties in de categorie Gezondheid. Deze app biedt onder andere de mogelijkheid om op afstand de symptomen van Covid-19 te beoordelen. Union lanceerde in 2020 een Pay-as-you-driveproduct voor klanten die door meer thuiswerken mogelijk minder op de weg zitten.

EurekokPit, een tool waarmee schademeldingen digitaal kunnen worden afgehandeld door direct contact via camera's tussen de klant en de schade-expert van Eureko Sigorta, bewees tijdens de Covid-19-pandemie zijn nut. De tool was al in 2019 geïntroduceerd, maar het gebruik ervan is in 2020 toegenomen en klanten geven aan deze tool te waarderen.





**SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE  
DRAAGT BIJ AAN DOORSTROOM EN  
LEEFBAARHEID IN STEDEN**

In juni 2020 werden 137 woningen in het Remisehof opgeleverd in Rotterdam-Zuid, een belegging van het Achmea Dutch Residential Fund. Een belangrijke maatschappelijke doelstelling bij de realisatie van dit project was het bevorderen van de doorstroming binnen de Rotterdamse woningmarkt vanuit de sociale huursector. Het is prachtig om te zien dat we hieraan hebben kunnen bijdragen! Een groot deel van de nieuwe bewoners komt uit de omliggende wijken, waaronder de Afrikaanderwijk. Zij laten in sommige gevallen een sociale huurwoning achter. De woningen kennen een grote diversiteit in grootte en indeling, naast een gemeenschappelijke binnentuin die ruimtelijk en kindvriendelijk wonen in de stad mogelijk maakt.

**syntrus | achmea**

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR ONZE MEDEWERKERS

Onze medewerkers zijn het kloppend hart van onze organisatie. Met ons medewerkersbeleid streven we ernaar dat onze medewerkers hun talenten zo goed mogelijk kunnen inzetten, zodat onze klanten zich geholpen voelen en Achmea bijdraagt aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving.

### DE IMPACT VAN COVID-19

Sinds 16 maart 2020 werken onze medewerkers volledig vanuit huis, tenzij het noodzakelijk is om naar kantoor te komen. Scholen en kinderopvang waren in 2020 tijdelijk gesloten. Voor een deel van onze medewerkers betekende dit een combinatie van thuiswerken en de zorg voor de kinderen. Medewerkers werden opgeroepen om met hun leidinggevende te overleggen hoe zij werk en zorgtaken konden combineren. Daar waar nodig konden zij per dag 1 à 2 uur minder werken. Het thuiswerken vroeg ook om (tijdelijke) maatregelen voor het inrichten van een thuiswerkplek. Medewerkers werden in de gelegenheid gesteld om een bureaustoel en een monitor aan te schaffen. Het thuiswerken en de verwachting dat we in de toekomst meer thuis zullen werken dan voorheen, was aanleiding om de telewerkregeling te herzien. In de nieuwe regeling Thuiswerken, die op 1 oktober is ingegaan, is ook aandacht besteed aan mentale aspecten, zoals het creëren van een werkplek waarin je goed kunt focussen. Daarnaast krijgen medewerkers per 1 oktober een thuiswerkvergoeding. De structurele reiskostenvergoeding is per 1 mei stopgezet. In het programma Toekomst van Werken is Achmea proactief bezig met de toekomst ná Covid-19, om de ervaringen van het thuiswerken mee te nemen en de manier waarop wij werken

nog verder te verbeteren. In verschillende pilots wordt bepaald welke aspecten van het thuiswerken goed zijn bevallen en welke verbetering verdienen. Voorbeelden zijn hybride werken en gezond thuiswerken.

### HOGE RESPONS MBO

Het Medewerker Betrokkenheid Onderzoek (MBO) laat zien of we op koers liggen in het realiseren van onze strategie. Daarom houdt Achmea elk jaar in september een onderzoek. In 2020 was de respons opnieuw hoog met 87,4% (2019: 87%). Het MBO geeft daarmee een betrouwbaar beeld van de betrokkenheid van medewerkers. Achmea wil de krachten van de verschillende divisies bundelen binnen de strategie 'De Kracht van Samen'. In het MBO wordt daarom gevraagd of teams goed samenwerken in de keten. Medewerkers beoordelen deze vraag met een 7,5; deze score is conform de doelstelling voor 2020. Het is onze ambitie om op dit punt een stijgende lijn te laten zien.

Daarnaast is met Covid-pulse onderzoeken medewerkers gevraagd hoe zij langdurig thuiswerken ervaren. Hieruit bleek dat Achmea op de meeste thema's significant beter scoorde dan de door ons zelf gedefinieerde benchmark. Medewerkers zijn trots op de mogelijkheid om op afstand te kunnen werken. Daarnaast werd de samenwerking met collega's het meest genoemd als iets waar collega's trots op zijn. De balans tussen werk en ontspanning bleek een aandachtspunt. De MBO-score op het thema Vitaliteit was dan ook iets lager dan beoogd: 7,2 (doel: 7,3). De mate waarin medewerkers zich ondersteund voelen bij een gezonde leef- en werkstijl is iets toegenomen

(2020: 7,1; 2019: 6,9); de ervaren fitheid is iets afgenomen (2020: 7,2 en in 2019: 7,3). Dit komt vermoedelijk door de impact van het thuiswerken, de opvang van kinderen, het hervinden van een nieuwe werk-privé balans en zonder perspectief op het 'nieuwe normaal'. Hierdoor blijft de behaalde vitaliteitscore net iets achter op het doel.

### MEER BALANS IN 34 UUR

Achmea vindt de balans tussen werk en privé belangrijk. Daarom is in 2019 een cao afgesloten waarin het standaard aantal arbeidsuren is teruggebracht naar 34 uur per week vanaf 2021. In het afgelopen jaar heeft Achmea de implementatie hiervan voorbereid en konden medewerkers aangeven of ze in 2021 overstappen op de 34-urige werkweek als fulltime werkweek. Van de fulltimers stapte 38,1% in 2021 over op een 34-urige werkweek. In 2021 mogen medewerkers nog 9 uur per dag werken; vanaf 2022 wordt dit arbeidspatroon teruggebracht naar maximaal 8,5 uur op een dag. Verwacht wordt dat in 2022 meer medewerkers zullen kiezen voor een 34-urige werkweek.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR ONZE MEDEWERKERS **VERVOLG**

### VERSTERKEN IMAGO

We willen ons merk als werkgever nog verder versterken. In 2020 is daarom een nieuwe ‘employer branding’-campagne gestart. Hierin wordt het innovatieve en maatschappelijke karakter van Achmea benadrukt. De campagne richt zich op hoogopgeleide jongeren tot 35 jaar. De reputatiescore van Achmea is het afgelopen jaar gestegen van 59,9 (2019) naar 60,9. Daarnaast is Achmea in 2020 in het Intermediair imago-onderzoek opnieuw uitgeroepen tot beste werkgever in de categorie pensioenfondsen en verzekeraars. De NPS-score voor het aanbevelen van Achmea als werkgever is het afgelopen jaar opnieuw gestegen van 21,3 (2019) naar 31,3. Dat is ver boven de benchmark van -0,9.

### ONTWIKKELEN TALENT EN VAKMANSCHAP

Achmea heeft het ‘Ontwikkelen van medewerkers & organisatie’ benoemd tot speerpunt voor de periode 2020-2022. Achmea biedt veel mogelijkheden om medewerkers te ondersteunen bij het werken aan hun talent en vakmanschap. Met de introductie van TOP (Talent, Ontwikkelen, Presteren) in 2019 willen we continu de dialoog voeren over leren, (talent) ontwikkelen en presteren. TOP heeft zes kaders waarmee elk team aan de slag kan: eigen regie, talenten, feedback, kort-cyclisch, zelfreflectie en coachende leidinggevende. Deze helpen medewerkers en teams om vooruit te blijven kijken en te focussen op de talenten die elk mens heeft.

Zo verwachten we dat medewerkers blijven werken aan het eigen vakmanschap, aan een bredere inzetbaarheid en aan een goed aanpassingsvermogen. Achmea heeft

een ruim aanbod aan leerinterventies (waaronder bijvoorbeeld trainingen en coaching) die grotendeels digitaal doorgang konden vinden. In 2020 zijn 57.889 leerinterventies afgenomen, die gemiddeld met een 7,5 werden beoordeeld.

### DOORONTWIKKELEN LEIDERSCHAP

Achmea wil de coachende rol van leidinggevenden verder doorontwikkelen. Als gevolg van Covid-19 kwam hier een extra aspect bij: leiderschap op afstand. Leidinggevenden hebben in podcasts gedeeld hoe zij dit hebben ervaren en aangepakt. De MBO-score op Leiderschap is net als in 2019 een 7,8. De trainingen ‘Leider als teamcoach’ en ‘Leider als individuele coach’ zijn omgezet naar digitale trainingen. De trainingen zijn ook opengesteld voor niet-hiërarchisch leidinggevenden. Van alle leidinggevenden heeft eind 2020 60% beide trainingen gevolgd. Ruim 20% heeft één van beide trainingen gevolgd. Het afgelopen jaar is ook een leiderschapsprogramma ontwikkeld voor de directieraad. Dit ter ondersteuning van de transitie van slagvaardige ketens naar een impactvol Achmea. Dit programma wordt in 2021 doorlopen.

### DIVERSITEIT EN INCLUSIE

Achmea streeft naar een divers en inclusief medewerkersbestand. In 2020 heeft Achmea in samenwerking met TNO en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gewerkt aan een waarde vrij selectieproces. Om kandidaten zo objectief mogelijk te beoordelen en te selecteren op hun kwaliteiten zijn voor de pilot ‘nudging in werving en selectie’ aanpassingen gedaan in het sollicitatieproces. De verwachting is dat dit zal leiden

### VERDELING MANNEN EN VROUWEN BIJ ACHMEA

	man		vrouw	
	2020	2019	2020	2019
RVC	56%	67%	44%	33%
RvB	67%	67%	33%	33%
Directieraad	77%	78%	23%	22%
Sr. Management	68%	69%	32%	31%
Subtop	73%	47%	27%	26%
Totaal Achmea	53%	52%	47%	48%

*Exclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen*

tot meer diversiteit in ons bedrijf. De resultaten van de pilot worden in 2021 verwacht. Voor genderdiversiteit is het streven om op alle niveaus een goede balans te hebben met een doelstelling van minimaal 30% vrouwen. In de tabel is de verdeling van mannelijke en vrouwelijke medewerkers binnen Achmea opgenomen. Het percentage vrouwen in het senior management is licht gestegen 32% (eind 2019: 31%). Dat was ook het geval voor het percentage vrouwen in de subtop dat licht is toegenomen naar 27% (eind 2019: 26%).

Achmea neemt sinds 2020 deel aan de Prestatieladder Socialer Ondernemen en heeft de status van aspirant-ld.

### MEDEZEGGENSCHAP EN VAKORGANISATIES

Achmea vindt een goede relatie en samenwerking met de medezeggenschap belangrijk en we streven ernaar om in co-creatie organisatievraagstukken op te lossen. In 2020 voerden de Ondernemingsraden binnen Achmea regelmatig overleg met de directies van de bedrijfsonderdelen. Op centraal niveau sprak de Centrale Ondernemingsraad

## HOE WIJ WAARDE CREËREN VOOR ONZE MEDEWERKERS **VERVOLG**

(COR) met de Raad van Bestuur. In 2020 kreeg de COR in totaal 12 adviesaanvragen en 8 instemmingsverzoeken voorgelegd. Achmea voerde ook overleg met de vakorganisaties over lopende cao-afspraken.

### **VOORKOMEN ONGEWENST GEDRAG**

We proberen ongewenst gedrag te voorkomen, onder meer door hier helder over te communiceren. We hebben een klachtenregeling voor ongewenste omgangsvormen en er zijn ruim 20 interne en externe vertrouwenspersonen voor medewerkers. In 2020 hebben de vertrouwenspersonen 70 casussen begeleid op dit punt (2019: 75 casussen). In 2020 zijn 2 klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen. In 2020 is vanuit de interne en externe vertrouwenspersoon op basis van de Klokkenuiderregeling 1 melding behandeld.

### **INTEGERE BEDRIJFSCULTUUR**

Achmea hecht veel waarde aan een integere bedrijfsvoering. Daarom voert Achmea jaarlijks een integriteitsrisicoanalyse uit en geldt de Algemene Gedragscode Achmea. Medewerkers kunnen een e-learning volgen rond het thema integriteit. Circa 94% van onze interne en externe medewerkers heeft sinds 2017 deze training gevolgd. In de e-learning krijgen zij handvatten om integriteitsdilemma's in het dagelijkse werk te herkennen en hier goed mee om te gaan. Ook leggen medewerkers een eed of belofte af waarin zij verklaren hun functie integer en zorgvuldig uit te oefenen.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN MET EN VOOR ONZE PARTNERS

Achmea werkt met verschillende partners samen om het aanbod van verzekeringen en diensten te verbeteren en te vernieuwen. Achmea werkt intensief samen met strategisch partner Rabobank, evenals met partners in Turkije en Canada. We werken samen met IT-partners, waaronder Atos in het kader van de beheeractiviteiten van het Achmea platform. Daarnaast werken we samen met intermediairs, zorgverleners, vitaliteitspartners en organisaties uit het maatschappelijk domein. Met al deze partners willen wij waarde creëren voor klanten en maatschappij.

### ACHMEA EN RABOBANK

De samenwerking tussen Rabobank en Achmea/Interpolis gaat decennialang terug en vindt zijn oorsprong in de coöperatieve komaf van beide organisaties. Door naast bancaire diensten ook verzekeringen van Interpolis aan te bieden, voorziet Rabobank haar klanten van een breed aanbod. Dit heeft geleid tot grote portefeuilles voor schadeverzekeringen, inkomensverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen. Daarnaast blijven we onze dienstverlening verbeteren, het assortiment vernieuwen en de online klantbediening verder uitbreiden. Inmiddels neemt zo'n 60% van de particuliere en ongeveer 45% van de kleinzakelijke klanten hun verzekeringen met de hulp van online kanalen af. Een fraai resultaat dat mede te danken is aan de inzet van vele gezamenlijke teams. Deze teams hebben ook gewerkt aan nieuwe verzekeringen en diensten, zoals bijvoorbeeld een nieuwe overlijdensrisicoverzekering. Aan de zakelijke kant wordt door Interpolis en Rabobank gewerkt aan een vernieuwd digitaal assortiment bedrijfsverzekeringen.

Interpolis en Rabobank kijken voortdurend naar het bieden van oplossingen voor bredere vraagstukken van klanten. Zo hebben Rabobank en Interpolis enige jaren geleden het platform IkWoonLeefZorg ontwikkeld; dit om langer thuis wonen door ouderen mede mogelijk te maken. Verder wordt nagedacht over een klantpropositie voor veilig en duurzaam wonen. Op preventief gebied heeft Rabobank de 'groene daken propositie' van Interpolis in haar online aanbod opgenomen.

### FAIRFAX FINANCIAL EN GARANTI BBVA

In Canada is Onlia voor particuliere klanten een voorbeeld van internationale samenwerking. Deze online verzekeringspropositie is een joint venture van Achmea met het Canadese Fairfax Financial. Onlia werkt met het online platform van InShared, onderdeel van Achmea. In Turkije biedt Eureka Sigorta verzekeringen aan via een langdurig partnership met bankassurantiepartner Garanti BBVA, de op één na grootste private bank van

Turkije. Deze bank staat bekend om haar unieke netwerk en digitale focus. Eureka Sigorta en Garanti BBVA werken samen om klanten te bedienen via een direct digitaal kanaal.

### PARTNERS IN INNOVATIE

#### Partnerschap Eurapco

Eurapco is een partnerschap van Achmea met zeven andere Europese verzekeraars. Binnen dit partnerschap worden nieuwe initiatieven ontwikkeld. Hierbij is in 2020 aandacht geweest voor de maatschappelijke rol die onderlinge verzekeringsmaatschappijen in de Covid-19-crisis kunnen vervullen. In het leiderschapsprogramma Eureka werken talenten van diverse partners samen aan concrete vraagstukken. Dit heeft geleid tot het besluit om bij twee partners een 'proof of concept' voor een mantelzorgplatform te ontwikkelen. Binnen het Eurapcolab worden de krachten gebundeld om gezamenlijk innovaties te ontwikkelen. Het jaarlijkse Eurapco-event voor haar leden was dit jaar digitaal.

#### De Kracht van Samen met en voor partners

Achmea wil bijdragen aan een gezonde, veilige, toekomstbestendige maatschappij. Deze grote ambitie kunnen we niet alleen realiseren. Achmea werkt daarom samen met andere bedrijven zoals met Royal HaskoningDHV en met zorginstellingen. Zorginstellingen zijn, als onderdeel van de Green Deal, bezig met het opzetten van routekaarten voor de verduurzaming van de zorg. In 2020 heeft Achmea gezamenlijk met Royal HaskoningDHV en twee grote zorgrelaties van Achmea de eerste stappen gezet om deze

routekaarten te verrijken met zorgintelligentie. Voor Achmea gaat verduurzaming van zorgvastgoed, gebouwen waarin zorg geboden wordt, verder dan zonnepanelen en groene daken plaatsen. Het gaat ook over het inschatten van de zorgvraag van de toekomst, oftewel: de energietransitie combineren met de zorgtransitie. Met dit partnerschap streven we ernaar te helpen om het juiste vastgoed te verduurzamen voor goede, doelmatige zorg tegen een betaalbare prijs.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN MET EN VOOR ONZE PARTNERS VERVOLG

### Partners op het gebied van zorg

Achmea werkt met verschillende partners samen. In 2020 is de samenwerking tussen Tergooi en Zilveren Kruis doorontwikkeld. Tergooi en Zilveren Kruis organiseren, samen met regionale zorgverleners, de zorg steeds meer om patiënten heen. Het programma Zorg Dichterbij brengt de zorg bij de patiënt thuis of in het ziekenhuis. Onderdeel van het programma is telemonitoring bij chronisch hartfalen en het verplaatsen van behandelingen naar de thuissituatie, zoals chemotherapie. In 2020 is het gebruik van onder meer telemonitoring bij COPD toegenomen. Ook zijn in 2020 pilots gestart waaronder het zorgpad Fractuurpreventie. Dit stelt patiënten in staat om zich na de eerste breuk te laten screenen op osteoporose.

In 2020 is het project 'Beter Samen in Noord' voortgezet, een samenwerking tussen Zilveren Kruis, de gemeente Amsterdam, Amsterdamse zorg- en welzijnsaanbieders en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Het project is gericht op inwoners van Amsterdam-Noord met meerdere aandoeningen die regelmatig naar de spoedeisende hulp komen. Als er dan geen lichamelijke oorzaak gevonden wordt, volgt daarop niet altijd de best passende nazorg. Doel van het project is om tot een beter passend vervolgtraject te komen. In 2020 heeft Zilveren Kruis aangekondigd zorgverleners zogenaamde 'spiegelinformatie' te gaan aanbieden; hiermee kunnen zorgverleners hun praktijken onderling vergelijken en van elkaar leren. Ook richt Zilveren Kruis zich op het verminderen van de werklust bij huisartsen, apothekers en specialisten. Veel ouderen zijn in coronatijd aan huis gekluisterd geweest. Bezoek was niet mogelijk. In 2020 is

Zilveren Kruis een partnerschap gestart met Stichting Met je hart. Het initiatief wil aandacht vragen voor het steeds groter wordende probleem van eenzaamheid onder ouderen. Zilveren Kruis wil de Stichting verbinden met ouderencollectiviteiten om samen te proberen het aantal gemeentes te vergroten waarin de Stichting actief is.

### Partners op het gebied van woonomgeving en mobiliteit

In 2020 is Centraal Beheer in samenwerking met Hlprs de dienst Huishoudelijke Hulp gestart, waarmee we klanten willen helpen een goede schoonmaker te vinden. Ook werkt Centraal Beheer samen met Heijmans op diverse trajecten. Zo heeft Heijmans gekozen voor Homies als toepassing voor hun slimme woningen. In 2020 heeft Interpolis, in samenwerking met gemeente Tilburg, BikeScout geïnstalleerd op de locatie in Tilburg. BikeScout is een systeem van Heijmans dat automobilisten waarschuwt voor naderende fietsers. Hiermee willen wij bijdragen aan de verkeersveiligheid.

Onlia is in 2020 een partnership met Setter gestart. Klanten van Onlia kunnen door Setter een veiligheidscheck laten uitvoeren bij het afsluiten van een auto- en inboedelverzekering. Polishouders krijgen hulp bij het identificeren van risico's door een persoonlijk plan met aanbevelingen.

### Partners op het gebied van ondernemen en werkgeverschap

Achmea werkt aan het toekomstbestendig maken van pensioenoplossingen. In 2020 kozen meerdere

pensioenfondsen voor de uitvoering van Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF), dat de krachten van pensioenfondsen, werkgevers en werknemers bundelt. Met de toetredingen wordt haar positie in de markt verder versterkt. Centraal Beheer APF introduceerde in 2020 de nieuwe 'multiclient defined benefit-kring' voor kleinere pensioenfondsen met een hoge dekkingsgraad, bedoeld als antwoord op het uitdagende proces van samengaan van pensioenfondsen. In 2020 heeft Achmea besloten om samen met Pensioenfonds PGB en ICT-dienstverlener CGI een platform voor pensioenadministratie op te zetten. Lees meer hierover in het hoofdstuk Hoe wij waarde creëren via onze processen.

### Partners op het gebied van financiële oplossingen

Achmea, TNO en een aantal Nederlandse banken zijn voor het Partnership for Cyber Security Innovation (PCSI) de eerste projecten gestart. Het doel is om met resultaten uit onderzoeken en projecten de maatschappij beter te wapenen tegen cyberaanvallen. Binnen deze samenwerking verbinden de partners toegepast onderzoek, actuele data en uitdagingen uit de maatschappij op het gebied van cybersecurity.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN MET EN VOOR ONZE PARTNERS **VERVOLG**

### INTERMEDIAR

Een groot deel van de werkgevers en ondernemers in Nederland kiest voor advies en bemiddeling door een intermediair. Achmea biedt onder het merk Avéro Achmea schade- en inkomensverzekeringen aan en onder het merk Zilveren Kruis zorgverzekeringen. Wij werken samen met de intermediairs die door middel van hun advies waarde kunnen bieden aan klanten. Wij willen het intermediair duurzaam succesvol maken en ontwikkelen programma's rond thema's zoals duurzame inzetbaarheid, digitalisering, risicomanagement en gezond ondernemen. In 2020 organiseerden Avéro Achmea en Voorzie, een initiatief van Avéro Achmea, samen met experts het webinar 'Bedrijfscontinuïteit in crisistijd'. Daarin legden drie experts uit welke scenario's en analyses passen bij de calamiteit die zich voordoet.

Binnen Syntrus Achmea Real Estate & Finance is een nieuw hypotheekbedrijf gevormd, waarbinnen Achmea's verschillende hypotheekmerken worden gevoerd (Centraal Beheer, Woonfonds, Attens en Syntrus Achmea). Het intermediair krijgt hiermee één aanspreekpunt voor alle hypotheekmerken van Achmea.

Het is de ambitie van Achmea om het hypotheekmerk Centraal Beheer te laten groeien op de intermediaire markt. Voor zakelijke schade hebben het co-assurantie- en volmachtkanaal bijgedragen aan verbeteringen vanuit onze deelname in het Verbond van Verzekeraars. De Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten (NVGA), de branchevereniging van onafhankelijk financieel adviseurs (Adfiz) en de Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs (VNAB) zijn hierin relevante gesprekspartners. In het zorgdomein kiezen we voor samenwerking met intermediairs die, samen met ons, investeren in vitaliteit en gezond ondernemen.



## JONGEREN VEILIG IN HET VERKEER

Interpolis wil het verkeer in Nederland veiliger maken en ongevallen voorkomen. Door jongeren bewust te maken en een oplossing te bieden die hen helpt hun telefoon niet te gebruiken. Hoe? Door het gesprek te laten ontstaan vanuit iets wat jongeren al omarmen: Nederlandse hip hop. In samenwerking met Snelle maakte Interpolis een track en een spraakmakende videoclip gebaseerd op echte verhalen. Een korte documentaire laat zien hoe de track en de videoclip gebaseerd zijn op de realiteit. En tot slot een app die bewustwording onder jongeren moet vergroten: PhoNo.

*Interpolis*





## HOE WIJ WAARDE CREËREN MET ONZE PROCESSEN

Achmea wil met behulp van het IT-platform zorgen voor een veilige en vertrouwde verwerking van data in een omgeving die complexer wordt en met technologie die steeds meer mogelijkheden biedt. Op deze manier willen we het mogelijk maken dat klanten, medewerkers en partners op een vertrouwde manier hun zaken met Achmea regelen. Dit doen we door data als een strategische asset in te zetten en door onze manier van werken te digitaliseren. Dit doen wij zorgvuldig en met respect voor privacy.

### DIGITALISERING DANKZIJ STERK IT-PLATFORM

In 2020 is de waarde gebleken van de investeringen in het IT-platform van Achmea. Tijdens de corona-pandemie heeft ons IT-platform het mogelijk gemaakt om al onze medewerkers op een digitale manier veilig thuis te laten werken. De uitlevering van de Windows10-werkstations is in 2020 afgerond. We zijn overgestapt naar Microsoft Teams om digitaal werken zo goed mogelijk te ondersteunen. In ons klantcontactplatform zijn diverse functies zoals chatbots toegevoegd in de klantbediening. Medewerkers die klanten bedienen beschikken bovendien over uitgebreidere informatievoorziening. In 2020 zijn de testwerkzaamheden op onze administratieve systemen voor de nieuwe verslaggevingsstandaarden IFRS 9 en IFRS 17 voortgezet. Net als in 2019 zijn IT-beheeractiviteiten verder geautomatiseerd. Ondanks het op grote schaal digitaal thuiswerken is het aantal incidenten op ons IT-platform gedaald. In het najaar van 2020 is gestart met de voorbereidingen voor een veilige terugkeer naar kantoor na Covid-19.

### SCHADE EN INKOMEN

De vernieuwing van het gemeenschappelijke schadeplatform is in 2020 voortgezet met het overzetten van de polissen van Centraal Beheer en FBTO. Op basis van dit nieuwe platform zijn proposities ontwikkeld, zoals voor motorvoertuigen van Centraal Beheer en de doorlopende reisverzekering van FBTO. De mogelijkheden om schades online te melden zijn uitgebreid. Klanten van Interpolis, Centraal Beheer en FBTO kunnen schades digitaal via de app melden. Verder is het mogelijk voor onze klanten om de status van de claimafhandeling in te zien. Door de coronabeperkingen in de manier van werken is de expertise bij schades op afstand uitgevoerd via beeldcommunicatie. Op de websites van Centraal Beheer en Interpolis is de informatievoorziening uitgebreid. Klanten kunnen voor steeds meer vragen terecht bij chatbots.

De Virtuele Assistent van Interpolis beantwoordt vragen over particuliere schadeverzekeringen en chatbot CeeBee van Centraal Beheer beantwoordt bovendien vragen over zakelijke verzekeringen.

Bij het schadeplatform voor bedrijven is eveneens een aantal vernieuwingen doorgevoerd. Na het overzetten van de polissen van de Interpolis Zeker van je Zaak propositie naar het nieuwe schadeplatform in 2019, is in 2020 het verouderde systeem buiten gebruik gesteld. In samenwerking met de Rabobank is de vernieuwing gestart van de digitale bediening van de zakelijke schadeklanten. De proposities voor Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen van Interpolis en Avéro Achmea zijn vernieuwd. Voor de tussenpersonen die werken met Avéro Achmea is het intermediairportaal vernieuwd. Verder zijn er

### Hoe wij data en technologie benutten voor een digitale manier van werken

Achmea wil data en technologie benutten voor onderscheidende informatie en een digitale manier van werken. Een betere en efficiëntere dienstverlening voor onze klanten staat daarbij voorop. In ons schadebedrijf voerden we in 2020 een aantal initiatieven uit om meer datagedreven te werken.

Voor zakelijke schadeverzekeringen werken we aan een nieuwe manier van acceptatie door inzet van data. Data op het gebied van risico's, eerder uitgevoerde expertises, preventiemaatregelen en de risicocultuur van klanten wordt benut om deze klanten directer te kunnen accepteren en hen te adviseren over het terugdringen van risico's.

Om de afhandeling van letselschades te verbeteren, ontwikkelen we voorspelmodellen. Hiermee willen we een kortere doorlooptijd, een betere financiële reservering en hogere klanttevredenheid bereiken. Voor de afhandeling van verkeerschades onderzoeken we de mogelijkheid van beeldherkenning. We willen die inzetten voor het sneller afhandelen van eenvoudige verkeerschades. Dit maakt voor experts tijd vrij om zich te richten op complexere schades.

Door deze initiatieven werken we steeds meer digitaal. We willen het voor klanten, medewerkers en partners steeds makkelijker en vertrouwd maken om met Achmea te werken.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN MET ONZE PROCESSEN VERVOLG

verbeteringen doorgevoerd in de digitale gezondheidsverklaring.

### ZORG

Het samenvoegen van de zorgverzekeringsactiviteiten van Avéro Achmea en Zilveren Kruis per eind 2019 heeft in 2020 de efficiency in de backoffice verbeterd. In ons klantcontactcenter ondersteunt Chatbot Zoë de medewerkers bij het beantwoorden van vergoedingsvragen. Zoë werkt met schriftelijke natuurlijke taalherkenning. De ontwikkeling van Zoë in 2020 heeft geleerd dat het tijd kost om deze technologie te implementeren.

In 2020 hebben we voor de publieke website, het klant-domein en de app een nieuwe huisstijl en een aantal gebruiksvriendelijke functies geïntroduceerd. In 2020 zijn Zilveren Kruis zorgkantoren in de regio Flevoland aangesloten op het landelijk PGB-portaal voor persoonsgebonden budgetten, waardoor cliënten beter inzicht

hebben in hun persoonsgebonden budget. Per 1 januari 2020 maakt het Zorgkantoor van De Friesland gebruik van de systemen van Zilveren Kruis.

### OUDEDAGSVORZIENINGEN

Achmea Pensioenservices is samen met het Pensioenfonds voor de Grafische Bedrijven (PGB) en IT-dienstverlener CGI een consortium gestart voor het opzetten van een pensioenadministratieplatform gebaseerd op het platform van het Utrechtse bedrijf InAdmin RiskCo. Achmea en PGB hebben dit bedrijf in 2020 overgenomen. Het streven is om het pensioenadministratieplatform aan de gehele pensioensector aan te bieden.

In 2020 is een aantal nieuwe klanten toegetreden tot het Centraal Beheer APF. Daarnaast heeft Achmea in 2020 de hypotheekactiviteiten geconcentreerd. De hypotheek-beheeractiviteiten zijn belegd bij Syntrus Achmea Real Estate & Finance; de marketingactiviteiten van

Woonfonds zijn samengevoegd met die van Centraal Beheer.

Centraal Beheer heeft de Leef Hypotheek geïntroduceerd. Lees meer hierover in Hoe wij waarde creëren voor onze klanten. Op [www.centraalbeheer.nl](http://www.centraalbeheer.nl) is de informatievoorziening aangepast voor mensen die een huis willen kopen of verbouwen. Dit is onder andere gebeurd door een online kennistoets voor klanten die zelfstandig een hypotheek willen afsluiten.

Klanten van Achmea Bank met een aflossingsvrije hypotheek zijn benaderd over de toekomstige betaalbaarheid van hun hypotheek met behulp van een betaalbaarheids-toets. Een deel van onze klanten heeft hiervan gebruik gemaakt. Dit initiatief wordt in 2021 herhaald. Verder zijn er aanpassingen doorgevoerd in de klantidentificatie en transactiemonitoring, vanwege eisen vanuit de wet op het financieel toezicht (Wft) en de wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Vanaf 1 januari 2020 beheert Achmea Investment Management het vermogen van het Pensioenfonds Vervoer. De komst van het pensioenfonds betekent een versteviging van onze positie in fiduciair vermogensbeheer.

### PENSIOEN & LEVEN

In 2020 is gewerkt aan het efficiënter maken en digitaliseren van de bedrijfsvoering voor pensioen- en levensverzekeringen. Zo is in 2020 het doorvoeren van polismutaties voor Avéro Achmea-klanten verbeterd.

### Vertrouwen vraagt meer dan voldoen aan wet- en regelgeving

Achmea wil klanten, medewerkers en partners op een vertrouwde manier laten werken met hun informatie. Dat houdt in dat de verwerking in onze systemen minimaal voldoet aan de IT-security normen en aan de privacy wetgeving en de AVG. Achmea wil verder gaan omdat een vertrouwde manier van werken verder gaat dan enkel het voldoen aan normen en wetgeving. Gedreven door onze coöperatieve identiteit willen we informatie en technologie inzetten op een ethisch verantwoorde manier vanuit het belang van klanten, stakeholders en

de maatschappij. Daartoe ontwikkelen we een 'moreel kompas' dat ons uitdaagt om over dit thema in gesprek te gaan. We willen dit thema ook naar voren brengen bij onze technologieleveranciers. De realiteit is wel dat we niet altijd in staat zijn om grote technologieleveranciers direct te beïnvloeden. Achmea wil met hen in gesprek gaan en afspraken maken om tot oplossingen te komen, gedreven vanuit ons eigen moreel kompas en passend binnen Nederlandse wetgeving.

## HOE WIJ WAARDE CREËREN MET ONZE PROCESSEN **VERVOLG**

De mogelijkheden om te betalen via betaalmail als digitaal alternatief voor de acceptgiro zijn uitgebreid. Bij de afhandeling van e-mails wordt gebruik gemaakt van robotisering. Van de klanten met levensverzekeringen heeft een aanzienlijk deel positief gereageerd op de mogelijkheid van digitale communicatie. De overlijdensrisicoverzekering met gelijkblijvende premie is toegevoegd aan de proposities van Centraal Beheer en Interpolis. Ook klanten van pensioenverzekeringen gebruiken onze dienstverlening digitaal. Sinds 2020 hebben zij de mogelijkheid hun vragen te stellen aan een chatbot.

### **INTERNATIONAAL**

In 2020 is de kennisuitwisseling op IT-gebied versterkt tussen de bedrijfssonderdelen in Nederland en de internationale operating companies. De Nederlandse bedrijfssonderdelen adviseren de operating companies op het gebied van onder andere de IT-architectuur, IT-security, werkplekinrichting en datagovernance. Verder was er sprake van advisering over de IT-strategie en de strategische IT-projecten van de operating companies, waaronder de implementatie van IFRS 9 en IFRS 17.



**ONLINE CONTACT MET DE ZORGVERLENER.  
OOK DAT TELT MEE.**

Waar en wanneer het uitkomt online contact hebben met een zorgverlener. Steeds meer zorg kan vanuit de eigen omgeving. Of op een andere fijne plek in de buurt. Mensen lijken zich hierbij beter te voelen. Zij ervaren meer regie en onafhankelijkheid. En dat heeft een invloed op gezondheid. Daarom zet Zilveren Kruis zich in voor de digitalisering van zorg. Zo maken wij het mogelijk om via een app gezondheidsvragen te stellen aan een (medisch) expert. En kunnen bijvoorbeeld COPD-patiënten op afstand worden gemonitord. Of kunnen mensen met psychologische klachten online gesprekken voeren met hun zorgverlener.



## HOE WIJ FINANCIËLE WAARDE CREËREN

Als grote financiële dienstverlener vinden wij het belangrijk voor alle stakeholders dat wij een goede financiële positie hebben met gezonde financiële resultaten, zowel op de korte als op de lange termijn. Het grootste deel van de premies die we ontvangen, gebruiken we voor het vergoeden van schades en het betalen van uitkeringen. Zo keerden wij bijvoorbeeld binnen ons zorgbedrijf over 2020 96% van de premies die we ontvangen als vergoeding voor zorggerelateerde kosten uit. Deze zorggerelateerde kosten betreffen enerzijds kosten die verband houden met betalingen aan zorgaanbieders en/of polishouders voor ontvangen zorg. Anderzijds hebben deze kosten in 2020 betrekking op de verschillende regelingen die in dit bijzondere jaar zijn getroffen voor de financiële ondersteuning van zorgaanbieders. Achmea heeft als marktleider in Zorg samen met andere

zorgverzekeraars het initiatief genomen om zich in te spannen om de zorg toegankelijk te houden voor haar polishouders, maar tegelijkertijd ook zorgaanbieders te ondersteunen. Dit door verschillende regelingen te treffen om zorgaanbieders te compenseren voor gemiste inkomsten en extra kosten door Covid-19. Hierdoor zijn zorgaanbieders ook in 2021 weer in staat om waarde en zorg te leveren aan verzekerden.

Rendement is belangrijk voor de continuïteit van ons bedrijf. Daarin dient er een balans te zijn tussen uitvoeringskosten, de winst en solvabiliteit enerzijds en de premiehoogte anderzijds. Lage rendementen hebben een negatief effect op de ruimte om te kunnen investeren, te innoveren en op de continuïteit. Daarom is het belangrijk dat wij voldoende middelen

hebben om eventuele calamiteiten goed op te kunnen vangen. Daarnaast hebben wij ook op de lange termijn uitdagingen die om voldoende buffers vragen, zoals de historisch lage rente die de beleggingsrendementen en solvabiliteit onder druk zet.

Wij bieden onze klanten zorg en financiële zekerheid en gaan daarbij met hen langdurige relaties aan. Onze polishouders rekenen er op dat wij in staat zijn om hun die zekerheid te geven wanneer zij die nodig hebben. Dit kan relatief snel zijn, bijvoorbeeld bij een tandartsbezoek, maar ook pas tientallen jaren later als een klant besluit met pensioen te gaan. Sterke kapitaalbuffers zijn zeer belangrijk om ook in de toekomst aan deze verplichtingen te kunnen blijven voldoen.

Achmea is naast verzekeraar ook een innovatieve brede financiële dienstverlener. Daartoe investeren we in onze werknemers en in het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten. Hiervoor is kapitaal nodig dat onder meer wordt gegenereerd uit de winsten die we behalen en het kapitaal dat jaarlijks vrijkomt door het aflopen van ons pensioen- en levenboek. Door te investeren maken we ons bedrijf nog beter toekomstbestendig en blijven we relevant voor de maatschappij, voor onze klanten en voor onze werknemers.

Onze belangrijkste financiële stakeholders worden gevormd door onze aandeelhouders, obligatiehouders en kredietbeoordelaars. Met stabiele resultaten en gezonde reserves stellen we ons in staat om ook onze financiële verplichtingen richting onze aandeel- en obligatiehouders

### Robuust financieel resultaat en beleggingsbeleid

Achmea wil verantwoord beleggen en daarmee zowel waarde voor de klant, voor de maatschappij als financiële waarde creëren. Dat kan betekenen dat we in sommige gevallen bedrijven uitsluiten van onze beleggingsportefeuille. Hierdoor kunnen wij enerzijds een mogelijk aantrekkelijk (korte termijn) rendement niet behalen wat van invloed is op het resultaat. Daarnaast betekent uitsluiting ook dat wij geen invloed meer kunnen uitoefenen binnen deze onderneming. Dit is een belangrijk dilemma: kan Achmea meer bereiken in de reële economie via engagements of uitsluitingen? Vanuit onze coöperatieve identiteit nemen wij onze rol in de samenleving serieus en willen zoveel mogelijk rekening houden met onze

omgeving. Ook in de selectie van bedrijven waarin wij willen beleggen. Daarbij proberen wij een balans te vinden tussen de belangen van alle stakeholders en nemen daarbij ook in aanmerking hoe wij denken zo effectief mogelijk te zijn in het creëren van impact in de samenleving. Wij denken daarnaast dat bij verantwoord beleggen geen concessies hoeven te worden gedaan op het langetermijnderendement: ondernemingen die rekening houden met hun omgeving zijn meestal innovatief en goed voorbereid op de toekomst. Op deze wijze creëren we een robuust langetermijnderendement door middel van onze beleggingen en willen wij waarde creëren voor de maatschappij en onze klanten.

## HOE WIJ FINANCIËLE WAARDE CREËREN VERVOLG

na te komen. Zo krijgen onze aandeelhouders jaarlijks een voorspelbaar dividend en vergoeden we rente op onze obligatieleningen. Daarnaast kunnen we door een goede kredietbeoordeling tegen gunstige voorwaarden op de kapitaalmarkt geld lenen. Deze lage financieringskosten helpen ons vervolgens weer om onze verzekeringsproducten tegen een scherpe prijs aan te kunnen bieden.

Bij het formuleren van onze financieel-strategische doelen houden wij rekening met de wensen en behoeften van alle stakeholders: met de te verwachten financiële verplichtingen richting klanten, door middel van de ontwikkeling van onze werknemers, en met voorspelbare uitkeringen aan financiële stakeholders. Het jaarlijks rendement dat wij nastreven vormt een afspiegeling van deze wensen en behoeften.

### ONZE RESULTATEN IN 2020

Hieronder is korte toelichting opgenomen van de resultaten van Achmea in 2020. Een uitgebreidere toelichting is opgenomen in deel 2 Jaarrapport, hoofdstuk Resultaten en ontwikkelingen in 2020.

#### Financiële resultaten

Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van de Covid-19-uitbraak met grote impact op de maatschappij en daarmee ook op onze klanten en bedrijfsvoering. Het operationeel resultaat steeg in 2020 tot €630 miljoen (2019: €547 miljoen). Ook dit financiële resultaat is in belangrijke mate door Covid-19 beïnvloed. Zo is de schadelast op evenementen- en verzuimverzekeringen gestegen en hadden de ongunstige ontwikkelingen op

### Resultaat en rendement

#### Operationeel resultaat

(€ miljoen)

2020	2019
<b>630</b>	547

#### Business performance

#### Bruto geschreven premies (€ miljoen)



#### Bruto bedrijfskosten (€ miljoen)



financiële markten, met name in het eerste halfjaar, een negatief effect op het beleggingsresultaat. Deze effecten werden meer dan opgevangen door de resultaten bij ons zorgverzekeringsbedrijf en lagere schadelast in de auto- en brandverzekeringsportefeuilles.

### Solvency, dividend en rating

#### Solvabiliteit

(SII)

2020	2019
<b>208%</b>	214%

#### Schuldratio

(%)

2020	2019
<b>24,0%</b>	24,9%

Rating Achmea B.V. Fitch

2020	2019
<b>A</b>	A

Rating Achmea B.V. S&P

2020	2019
<b>BBB+</b>	BBB+

De bruto geschreven premies zijn in 2020 met 1% licht gestegen tot €20.175 miljoen (2019: €19.949 miljoen). Hierbij is de premiedaling door het closed-book Leven gecompenseerd door premiegroei in Schade & Inkomen en Zorg. De premieomzet uit onze Nederlandse schade- en inkomensverzekeringen is met €104 miljoen (3%) gegroeid door een toename van het aantal klanten en premie-aanpassingen. De premieomzet uit onze internationale schade- en inkomensverzekeringen is met €11 miljoen (2%) toegenomen, vooral door groei in Griekenland en Australië. De premieomzet binnen de Nederlandse zorgactiviteiten is mede door de bijdrage vanuit de catastrofe- en solidariteitsregelingen per saldo

## HOE WIJ FINANCIËLE WAARDE CREËREN VERVOLG

gestegen. De premieomzet uit onze internationale zorgactiviteiten is met €54 miljoen toegenomen door met name een toename van het aantal zorgverzekerden in Slowakije. De premieomzet uit pensioen- en levensverzekeringen nam in Nederland af met 14%. Deze afname is in lijn met onze service-book strategie. De premieomzet in de open-book portefeuille liet een lichte stijging zien.

Wij ontwikkelen ons steeds meer van traditionele verzekeraar naar brede financiële dienstverlener. Overeenkomstig hiermee ontvangen wij een groeiend deel van onze inkomsten uit andere bronnen dan verzekeringspremies. Binnen segment Oudedagsvoorzieningen zijn deze inkomsten door nieuwe klanten met €36 miljoen gegroeid tot €378 miljoen (2019: €342 miljoen). Deze stijging wordt gedreven door een hogere omzet van Achmea Bank, Achmea Investment Management, Achmea Pensioenservices en Syntrus Achmea Real Estate & Finance. Ook onze dienstenproposities blijven zich ontwikkelen. Met deze diensten willen wij niet alleen bijdragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving, onder andere door preventie van schades, maar verbreden we tegelijkertijd ook ons businessmodel.

De bruto bedrijfskosten waren in 2020 €34 miljoen lager dan in 2019 (2020: €2.058 miljoen, 2019: €2.092 miljoen).

De lagere kosten worden deels verklaard door een lagere externe bezetting door efficiency verbeteringen en door lagere kosten als gevolg van de Covid-19-uitbraak. Daarnaast waren de kosten voor externe inhuur en marketing in 2020 ook lager. Deze effecten vingen een onderliggende stijging van de interne personeelskosten, met name door hogere pensioenlasten als gevolg van een lagere rekenrente, meer dan op.

### Financiële positie

De solvabiliteit van Achmea Groep, gebaseerd op het partieel intern model, is gedaald van 214% eind 2019 naar 208% eind 2020. Deze daling wordt deels verklaard doordat, conform nadere richtlijnen van DNB, vanaf ultimo 2020 in de groepssolvabiliteit ook de bancaire entiteiten (Achmea Bank, Achmea Investment Management en Syntrus Achmea Real Estate & Finance) worden meegenomen (impact minus 8 pp). In de solvabiliteit eind 2019 van 214% was al rekening gehouden met het voorstel voor dividenduitkering als onderdeel van de winstbestemming 2019. Vanwege de ontwikkelingen uit hoofde van de Covid-19-pandemie en de oproep van EIOPA en DNB om terughoudend te zijn met dividenduitkeringen, heeft Achmea, in april 2020 besloten het besluit tot uitkering van dividend aan te houden en in de tweede helft van 2020 te beoordelen of een uitkering alsnog tot de mogelijkheden behoorde. In september 2020 heeft Achmea, met instemming van DNB, besloten alsnog een kapitaaluitkering te doen.

De schuldratio<sup>1</sup> is afgenomen tot 24,0% (2019: 24,9%). Deze verbetering is het resultaat van een stijging van het eigen vermogen bij een per saldo ongewijzigde schuldpositie. Met betrekking tot de schuldpositie is in mei 2020 een €750 miljoen 'Senior Unsecured' obligatielening uitgegeven welke in november 2020 is aangewend om een eerder uitgegeven €750 miljoen Senior Unsecured obligatielening af te lossen.

Op 8 september 2020 heeft Standard & Poor's (S&P) de 'A' rating en 'Stable' outlook voor de Nederlandse kernverzekeringsentiteiten van Achmea bevestigd. S&P oordeelde dat zowel Achmea's omzet als resultaten in 2020 negatief beïnvloed zullen worden door de Covid-19-pandemie, maar gaat ervanuit dat de groep sterk zal blijven dankzij de volgens S&P robuuste kapitalisatie en sterke marktpositie. De kredietrating (ICR<sup>2</sup>) van Achmea B.V. is ongewijzigd gebleven op BBB+. Op 4 september 2020 heeft Fitch de rating van Achmea B.V. en haar verzekeringsentiteiten bevestigd. Dit besluit werd ondersteund door een 'Very Strong' PRISM FBM<sup>3</sup> score. De ratings zijn respectievelijk A (IDR<sup>4</sup>) en A+ (IFS<sup>5</sup>) en zij hebben een 'stable outlook'. De rating (IDR) van Achmea Bank N.V. is door Fitch bevestigd op A met een 'stable outlook'.

<sup>1</sup> Schuldratio: (niet-bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen) als percentage van de som van (totale eigen vermogen + niet bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen minus goodwill)

<sup>2</sup> ICR: Issuer Credit Rating

<sup>3</sup> PRISM FBM: Prism Factor-Based Model, een risk-based capital model

<sup>4</sup> IDR: Issuer Default Rating

<sup>5</sup> IFS: Insurer Financial Strength

In de bijlagen geven wij informatie over de voorgaande hoofdstukken in dit jaarverslag. In bijlage A geven we aan welke uitgangspunten wij hanteren bij het opstellen van het jaarverslag. Dit jaarverslag is opgesteld in overeenstemming met de GRI-richtlijnen en uitgangspunten zoals genoemd in de PSI. In bijlage B en C geven we aan hoe wij dit doen. De GRI-richtlijnen vereisen bepaalde personele informatie. In aanvulling op de informatie zoals opgenomen in het hoofdstuk Doelstellingen en resultaten- Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers is deze opgenomen in bijlage D. Bijlage E is een aanvulling op het hoofdstuk Doelstellingen en resultaten- Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij en omvat informatie over de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van onze bedrijfsvoering en beleggingen. In bijlage F leggen we een verband tussen de verschillende onderdelen van het jaarverslag (Context en strategie en Doelstellingen en resultaten) door aan te geven hoe de materiële thema's verankerd zijn in de strategische pijlers van onze strategie en hoe wij op deze materiële thema's sturen. Tenslotte bevat bijlage G een lijst van begrippen die relevant (kunnen) zijn bij het lezen van informatie over een financiële dienstverlener.

## BIJLAGEN

Bijlage A. Verslaggevingsprincipes	65
Bijlage B. GRI-index	67
Bijlage C. PSI-tabel	72
Bijlage D. Overige personeelsinformatie	74
Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie	78
Bijlage F. Connectiviteitstabel	84
Bijlage G. Begrippenlijst	88
Colofon en contactinformatie	94



## BIJLAGE A. VERSLAGGEVINGSPRINCIPES

Het jaarverslag van Achmea, opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van Achmea B.V., bestaat uit twee delen:

- 1) Deel 1 is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep, zoals klanten, medewerkers en belangengroepen. Dit deel vormt samen met het eerste hoofdstuk van deel 2 (Resultaten en ontwikkelingen in 2020) het Bestuursverslag en gaat in op onze strategie, de voortgang over 2020 en onze visie op de toekomst. In de bijlage bij deel 1 is de detailinformatie over duurzaamheid opgenomen. In de bijlage bij deel 1 is ook opgenomen hoe aan de richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving van het Global Reporting Initiative (GRI) en de door Achmea ondertekende Principles for Sustainable Insurance (PSI) is voldaan.
- 2) Deel 2 is het 'Jaarrapport' en bevat onder meer de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening van Achmea over 2020. Het eerste hoofdstuk van deel 2 maakt onderdeel uit van het Bestuursverslag (het tot het Bestuursverslag behorende 'Jaaroverzicht' is opgenomen in deel 1) en omvat tevens het verslag van de Raad van Commissarissen, de toelichting op de governance en het risicomanagement.

Ons jaarverslag is te downloaden via onze website ([www.achmea.nl](http://www.achmea.nl)) vanaf 13 april 2021. Hier is ook een Engelstalige versie beschikbaar gesteld. Bij verschillen tussen de Nederlandse en de Engelse versie is de Nederlandse versie leidend.

### WIJZINGEN IN DIT VERSLAG

Er zijn geen wijzigingen doorgevoerd in de verslaggevingsgrondslagen over 2020 in deel 1 'Jaaroverzicht'. Een overzicht van de wijzigingen in de waarderingsgrondslagen voor het bepalen van onze financiële resultaten is opgenomen in deel 2 'Jaarrapport', Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening Achmea B.V., 1. Algemene waarderingsgrondslagen.

Voor de relevante indicatoren is 2019 zo veel mogelijk als vergelijkend cijfer opgenomen. Door de invloed van Covid-19 is de vergelijkbaarheid van met name de duurzaamheidsinformatie echter beperkt. Dit geldt bijvoorbeeld voor de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van onze eigen bedrijfsvoering. Door Covid-19 is het woon/werkverkeer sterk gedaald en ook de bedrijfsgerelateerde (vlieg-)reizen. Deze ontwikkelingen zorgen voor een lagere CO<sub>2</sub>-voetafdruk in vergelijking tot 2019. Een ander element dat bijdraagt aan een lagere CO<sub>2</sub>-voetafdruk is het beleid van Achmea, bijvoorbeeld de ingebruikname van de zonnepanelen ten behoeve van onze eigen bedrijfsvoering in Apeldoorn. Het is echter niet mogelijk het effect van Covid-19 en dit beleid afzonderlijk te bepalen, waardoor de ontwikkeling in de cijfers over 2020 niet altijd even goed vergelijkbaar is met die van voorgaande jaren.

Voor de duurzaamheidsinformatie hebben wij op sommige onderdelen de presentatie gewijzigd en extra toelichtingen opgenomen. We hebben bijvoorbeeld voor een aantal extra beleggingscategorieën de CO<sub>2</sub>-voetafdruk opgenomen. Daarnaast presenteren we

de CO<sub>2</sub>-voetafdruk voor de gevolgen van zogenaamde groene inkoop (bruto) en na mitigerende maatregelen (netto), om zo een beter inzicht te geven in de impact van het beleid van Achmea. Voor 2020 presenteerden we de CO<sub>2</sub>-voetafdruk voor deze inkoop op een netto basis.

Tenslotte hebben we de wijze waarop de relationele NPS-scores tot stand komt voor Schade particulier bij Centraal Beheer en Interpolis aangepast. De aangepaste totstandkoming is naar onze mening meer representatief voor de beoordeling door onze klanten.

### TOTSTANDKOMING

De Raad van Bestuur van Achmea B.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van de twee delen die tezamen het jaarverslag vormen. De (geconsolideerde en enkelvoudige) jaarrekening in deel 2 wordt onder regie van Financiën opgesteld. De verantwoordelijkheid voor de teksten en cijfermatige onderbouwing voor deel 1 van het jaarverslag is in de organisatie belegd. Een werkgroep draagt zorg voor de inhoud van de externe verslaggeving. De stuurgroep accordeert de uitgangspunten, conceptteksten en definitieve teksten. De directeur Groep Financiën is de voorzitter van deze stuurgroep die verder bestaat uit de directeuren Reporting, Performance management, Communicatie, Strategie, MVO en Informatietechnologie.

### GRONDSLAGEN VOOR VERSLAGLEGGING

Het jaarverslag is opgesteld conform de Nederlandse wettelijke vereisten. Ons jaarverslag is opgesteld in overeenstemming met de richtlijnen (core-optie) van het

## BIJLAGE A. VERSLAGGEVINGSPRINCIPES **VERVOLG**

Global Reporting Initiative (GRI). De inrichting van het jaaroverzicht (deel 1) is mede gebaseerd op de uitgangspunten van het 'International Integrated Reporting Framework' van het International Integrated Reporting Council (IIRC).

### **AFBAKENING EN REIKWIJDTE VAN DE VERSLAGLEGGING**

De financiële informatie en een deel van de informatie over de medewerkers in deze jaarrapportage is geconsolideerd voor Achmea B.V. en al haar dochtermaatschappijen. Achmea is in belangrijke mate actief in Nederland (ongeveer 95% van de totale premieomzet van Achmea en ongeveer 80% van het totale aantal fte's). Vanwege deze sterke Nederlandse invalshoek hebben de meeste paragrafen in deel 1 van het jaarverslag alleen betrekking op de Nederlandse activiteiten van Achmea. Als het relevant is, wordt ook een toelichting opgenomen over de internationale activiteiten. Voor verantwoord beleggen en verantwoord inkopen rapporteert Achmea ook over een deel van de waardeketen. Waar dit het geval is, wordt het afwijkende bereik aangegeven.

### **METEN, SCHATTEN EN BEREKENEN**

De kwantitatieve gegevens in de financiële en medewerkersparagrafen in deel 1 zijn verzameld met ons datamanagementsysteem en in sommige gevallen verzameld via extracomptabele overzichten. Deze worden jaarlijks gevuld door de verantwoordelijke bedrijfs- of onderdelen. Alle informatie wordt beoordeeld en er vinden plausibiliteitscontroles plaats.

### **REIKWIJDTE EN MATE VAN ZEKERHEID VAN DE ACCOUNTANT**

Achmea heeft haar externe accountant, PwC, gevraagd de externe verslaggeving te controleren c.q. te beoordelen. De mate van zekerheid die van toepassing is op de verslaggeving is hieronder weergegeven.

- PwC heeft de (geconsolideerde) jaarrekening 2020, zoals opgenomen op pagina 54-191 van het jaarrapport (deel 2 van het jaarverslag) gecontroleerd. PwC heeft op 11 maart 2021 een goedkeurende verklaring verstrekt bij de (geconsolideerde) jaarrekening. De controleverklaring is opgenomen in deel 2 (onder Overige informatie) op pagina 195-210.
- Naast de controle van de jaarrekening heeft PwC een beoordeling uitgevoerd op de duurzaamheidsinformatie opgenomen in het jaaroverzicht (deel 1 van het jaarverslag). PwC heeft een assurance-rapport afgegeven waarin een 'beperkte mate van zekerheid' met betrekking tot de betrouwbaarheid en aanvaardbaarheid van de duurzaamheidsinformatie die in het jaaroverzicht wordt gegeven. De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie, en zijn geringer in diepgang dan die bij een assurance-opdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij beoordelingsopdrachten is daarom aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij controle-opdrachten. PwC verstrekt geen zekerheid bij de aannames en haalbaarheid van toekomstgerichte

informatie, zoals in het verslag opgenomen doelstellingen, verwachtingen en ambities. De inhoud van de websites waarnaar in dit verslag wordt verwezen en de bijlage C. PSI-tabel, Bijlage F. Connectiviteitstabel en bijlage G. Begrippenlijst van het jaaroverzicht vallen buiten de scope van dit assurance-rapport. Het assurance-rapport is opgenomen in deel 2 (onder Overige informatie) op pagina 211-213.

### **WIJ WAARDEREN UW FEEDBACK**

Geïntegreerde verslaggeving blijft zich ontwikkelen waardoor we in de toekomst verdere verbeteringen doorvoeren in onze verslaggeving. We ontvangen graag uw reactie over hoe we onze benadering kunnen verbeteren. Onze adresgegevens vindt u op de laatste pagina van dit jaaroverzicht.

## BIJLAGE B. GRI-INDEX

Het Global Reporting Initiative (GRI)-verslaggevingsraamwerk is een algemeen aanvaarde verslaggevingsrichtlijn over de economische, milieugerelateerde en sociale prestaties van een organisatie. Dit raamwerk is te vinden op de GRI-website ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)). Het Bestuurverslag van Achmea is opgesteld aan de hand van dit GRI-raamwerk, core-optie. Onderstaand wordt een overzicht gegeven van de GRI-vereisten met verwijzingen naar waar de informatie kan worden gevonden. Met deze tabel willen we inzichtelijk maken hoe aan het betreffende GRI-vereiste is voldaan.

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
Algemene informatie		
Organisatie profiel		
GRI 102-01	Naam van de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Colofon en contactinformatie blz. 94
GRI 102-02	Voornaamste activiteiten, merken, producten en/of diensten	Jaaroverzicht deel 1: Achmea in één oogopslag blz. 7; Onze merken blz. 8; Onze waardecreatie blz. 10
GRI 102-03	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Colofon en contactinformatie blz. 94
GRI 102-04	Het aantal landen waar de organisatie actief is	Jaaroverzicht deel 1: Onze merken blz. 8
GRI 102-05	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance blz. 47-48
GRI 102-06	Afzetmarkten	Jaaroverzicht deel 1: Onze merken blz. 8; Onze strategie (Groeistrategie) blz. 19; Hoe wij waarde creëren voor onze klanten (klanttevredenheidsscores) blz. 43
GRI 102-07	Omvang van de verslaggevende organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Achmea in één oogopslag blz.7; Hoe wij financiële waarde creëren blz. 62; Bijlage D. Overige personeelsinformatie blz. 75 Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening, Balans blz. 56
GRI 102-08	Samenstelling medewerkersbestand	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage D. Overige personeelsinformatie blz. 75-77
GRI 102-09	Omschrijving van de keten van de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Onze waardecreatie blz. 10, Hoe wij waarde creëren met en voor onze partners blz. 53-55
GRI 102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	Jaaroverzicht deel 1: 2020 in vogelvlucht blz. 9 Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op geconsolideerde jaarrekening blz. 62-65
GRI 102-11	Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie	Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening, Kapitaal- en risicomanagement
GRI 102-12	Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage A. Verslaggevingsprincipes blz. 65-66, Bijlage C. Principles for Sustainable Insurance blz. 72-73
GRI 102-13	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij blz. 26-34, Bijlage C. Principles for Sustainable Insurance blz. 72-73, Bijlage G. Begrippenlijst blz. 88-93, <a href="http://www.achmea.nl/contact/veelgestelde-vragen">www.achmea.nl/contact/veelgestelde-vragen</a>
Strategie		
GR 102-14	Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie	Jaaroverzicht deel 1: Woord van onze voorzitter blz. 4-6

## BIJLAGE B. GRI-INDEX VERVOLG

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
GRI 102-15	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden	Jaaroverzicht deel 1: Onze omgeving blz. 13-14; In gesprek met onze stakeholders blz. 15-17; Onze strategie (De pijlers onder onze strategie) blz. 19-21 Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening, Kapitaal- en risicomanagement
<b>Ethiek en integriteit</b>		
GRI 102-16	Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance blz. 43-44 www.achmea.nl (duurzaamheid)
GRI 102-17	De interne en externe mechanismen voor het melden van ethisch onverantwoord of onrechtmatig gedrag, inclusief formeel georganiseerde zaken zoals escalatie naar het middenkadermanagement, een klokkenluidersregeling of hulplijn	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers (Integere bedrijfscultuur) blz. 52 Jaarrapport deel 2: Corporate Governance blz. 44
<b>Governance</b>		
GRI 102-18	De bestuursstructuur van de organisatie	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance blz. 43-53
<b>Stakeholder betrokkenheid</b>		
GRI 102-40	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 15
GRI 102-41	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage D. Overige personeelsinformatie blz. 76
GRI 102-42	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 15
GRI 102-43	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 15
GRI 102-44	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 15-17
<b>Rapportage</b>		
GRI 102-45	Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen	Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening, Belangen in dochtermaatschappijen blz. 171
GRI 102-46	Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 15-16; Bijlage A. Verslaggevingsprincipes blz. 65-66
GRI 102-47	Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 16-17; Onze strategie (De pijlers onder onze strategie) blz. 19-21
GRI 102-48	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage A. Verslaggevingsprincipes blz. 65
GRI 102-49	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage A. Verslaggevingsprincipes blz. 65
GRI 102-50	Verslaggevingsperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	Jaaroverzicht deel 1: Inhoudsopgave blz. 2
GRI 102-51	Datum van het meest recente vorige verslag	Jaarrapport deel 2, 2019: Toelichting op geconsolideerde jaarrekening blz. 178

## BIJLAGE B. GRI-INDEX VERVOLG

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
GRI 102-52	Verslaggevingscyclus	Jaaroverzicht deel 1: Inhoudsopgave blz. 2
GRI 102-53	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan	Jaaroverzicht deel 1: Colofon en contactinformatie blz. 94
GRI 102-54	De gekozen 'in overeenstemming met'-optie	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage A. Verslaggevingsprincipes blz. 65
GRI 102-55	De GRI-inhoudsopgave voor de gekozen optie	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage B. GRI index blz. 67-71
GRI 102-56	Beleid met betrekking tot assurance	Jaaroverzicht deel 1: Inhoudsopgave blz. 2; Bijlage A. Verslaggevingsprincipes blz. 66
Management approach		
GRI 103-01	Afbakening per materieel onderwerp binnen de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage A. Verslaggevingsprincipes blz. 66
GRI 103-02	Afbakening van de materiële onderwerpen buiten de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage A. Verslaggevingsprincipes blz. 66
GRI 103-03	De evaluatie van de managementaanpak	De wijze waarop de materiële thema's zijn geïntegreerd in onze strategie en hoe wij hierop sturen is opgenomen in Jaaroverzicht deel 1: Bijlage F. Connectiviteitstabel, blz. 84-87 Een deel van de materiële thema's kent specifieke KPI's. Voor een deel wordt hierop gestuurd door jaarplannen met deliverables voor de periode 2020 - 2022. De voortgang wordt continu gevolgd en waar nodig wordt er bijgestuurd.
Materiële thema's		
Verantwoord beleggen		
Management Approach	<p>a Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp.</p> <p>b Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan.</p> <p>c Evaluatie van de managementaanpak.</p>	<p>Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders</p> <p>De wijze waarop de materiële thema's zijn geïntegreerd in onze strategie en hoe wij hierop sturen is opgenomen in Jaaroverzicht deel 1: Bijlage F. Connectiviteitstabel.</p> <p>Dit materiële thema kent specifieke KPI's. Daarnaast wordt hierop voor een deel gestuurd door jaarplannen met deliverables voor de periode 2020 - 2022. De voortgang wordt continu gevolgd en waar nodig wordt er bijgestuurd.</p>
Eigen indicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PRI-score en andere ESG-gerelateerde ranglijsten</li> <li>- % beleggingen eigen rekening waarvoor CO<sub>2</sub>-voetafdruk is bepaald</li> <li>- CO<sub>2</sub>-voetafdruk/intensiteit beleggingen</li> <li>- Aantal engagements/stemmen</li> <li>- Energielabels hypotheekportefeuille</li> <li>- Invulling uitsluitingsbeleid</li> </ul>	<p>Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Bijlage F. Connectiviteitstabel</p>

## BIJLAGE B. GRI-INDEX VERVOLG

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
Klimaatverandering		
Management Approach	<p>a Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp.</p> <p>b Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan.</p> <p>c Evaluatie van de managementaanpak.</p>	<p>Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Onze aanpak aangaande klimaatverandering</p> <p>De wijze waarop de materiële thema's zijn geïntegreerd in onze strategie en hoe wij hierop sturen is opgenomen in Jaaroverzicht deel 1: Bijlage F. Connectiviteitstabel.</p> <p>Dit materiële thema kent specifieke KPI's. Daarnaast wordt hierop voor een deel gestuurd door jaarplannen met deliverables voor de periode 2020 - 2022. De voortgang wordt continu gevolgd en waar nodig wordt er bijgestuurd.</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie</p>
Indicator: CO <sub>2</sub> -voetafdruk eigen bedrijfsvoering / Klimaatverandering (GRI 305-1)	Directe broeikasgasemissies (scope 1)	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie blz. 79
Indicator: CO <sub>2</sub> -voetafdruk eigen bedrijfsvoering / Klimaatverandering (GRI 305-2)	Energie indirecte broeikasgasemissies (scope 2)	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie blz. 79
Indicator: CO <sub>2</sub> -voetafdruk eigen bedrijfsvoering / Klimaatverandering (GRI 305-3)	Andere indirecte broeikasgasemissies (scope 3)	Jaaroverzicht deel 1: Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie blz. 79
Eigen indicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Energiebesparing</li> <li>- % van elektrische auto's in het leasewagenpark</li> <li>- en alle indicatoren onder Verantwoord beleggen</li> </ul>	<p>Jaaroverzicht deel 1: Bijlage F. Connectiviteitstabel</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij</p> <p>Jaaroverzicht deel 1: Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie</p>
Zorg & Gezondheid		
Management Approach	<p>a Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp.</p> <p>b Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan.</p> <p>c Evaluatie van de managementaanpak.</p>	<p>Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders</p> <p>De wijze waarop de materiële thema's zijn geïntegreerd in onze strategie en hoe wij hierop sturen is opgenomen in Jaaroverzicht deel 1: Bijlage F. Connectiviteitstabel.</p> <p>Dit materiële thema kent specifieke KPI's. Daarnaast wordt hierop voor een deel gestuurd door jaarplannen met deliverables voor de periode 2020 - 2022. De voortgang wordt continu gevolgd en waar nodig wordt er bijgestuurd.</p>

## BIJLAGE B. GRI-INDEX VERVOLG

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
Eigen indicator	- NPS relationeel Zilveren Kruis - Klanttevredenheid consumentenmarkt, Zorg, jaarlijks onderzoek MarketResponse	Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor onze klanten Jaaroverzicht deel 1: Bijlage F. Connectiviteitstabel
Robuust financieel resultaat		
Management Approach	a Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c Evaluatie van de managementaanpak.	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij financiële waarde creëren
Eigen indicator	- Operationeel resultaat - Resultaat na belastingen - Solvabiliteitsratio - Bruto geschreven premie - Combined ratio - Bedrijfskosten - Schuldratio	Jaaroverzicht deel 1: Achmea in één oogopslag Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij financiële waarde creëren Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening
Bescherming klantgegevens		
Management Approach	a Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c Evaluatie van de managementaanpak.	Jaaroverzicht deel 1 : In gesprek met onze stakeholders De wijze waarop de materiële thema's zijn geïntegreerd in onze strategie en hoe wij hierop sturen is opgenomen in Jaaroverzicht deel 1: Bijlage F. Connectiviteitstabel. Op dit materiële thema wordt gestuurd met behulp van jaarplannen voor de periode 2020 - 2022. De voortgang wordt continu gevolgd en waar nodig wordt er bijgestuurd.
Eigen indicator	Op dit materiële thema wordt gestuurd met behulp van jaarplannen voor de periode 2020 - 2022.	Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren via onze processen Jaaroverzicht deel 1: Bijlage F. Connectiviteitstabel

## BIJLAGE C. PSI-TABEL

### MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S

Achmea heeft in 2012 de Principles for Sustainable Insurance ondertekend (PSI). Met onderstaande verwijstabel wil Achmea op een transparante manier verantwoording afleggen over de implementatie van deze principes. Meer informatie over de PSI is te vinden op [www.unepfi.org/psi](http://www.unepfi.org/psi).

#### Principe 1: Milieu-, sociale en bestuurlijke (ESG) aspecten die relevant zijn voor onze verzekeringsactiviteiten, vormen een vast onderdeel van onze besluitvorming

Mogelijke acties: Bedrijfsstrategie	Invulling/verwijzing
Zet een bedrijfsstrategie op het niveau van de Raad van Bestuur en het uitvoerend management op om ESG-aspecten in de bedrijfsvoering te identificeren, evalueren, beheersen en controleren	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Onze missie, Onze strategie, Onze waardecreatie
Voer de dialoog met de aandeelhouders over de relevantie van ESG-aspecten voor de bedrijfsstrategie	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Onze missie, In gesprek met onze stakeholders, <a href="http://www.verenigingachmea.nl">www.verenigingachmea.nl</a>
Integreer ESG-aspecten in wervings-, opleidings-, en medewerkers betrokkenheidprogramma's	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers
Mogelijke acties: Risicobeheersing en-acceptatie	Invulling/verwijzing
Stel processen vast om ESG-aspecten die inherent zijn aan het portfolio te identificeren en evalueren en wees bewust van potentiële ESG-gerelateerde gevolgen van de transacties van het bedrijf	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Integreer ESG-aspecten in het beheersen en accepteren van risico's en besluitvormingsprocessen over solvabiliteit, met inbegrip van onderzoek, modellen, analyses, instrumenten en statistieken	Achmea Jaarrapport 2020 - Geconsolideerde jaarrekening, Kapitaal- en Risicomanagementparagraaf
Mogelijke acties: Ontwikkeling van producten en diensten	Invulling/verwijzing
Ontwikkel producten en diensten die risico's beperken, een positieve invloed op ESG-aspecten hebben en beter risicomanagement aanmoedigen	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Onze strategie, Hoe wij waarde creëren voor onze klanten, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Ontwikkel of ondersteun alfabetiseringsprogramma's over risico's, verzekeringen en ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor onze klanten, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij, Hoe wij waarde creëren via onze processen
Mogelijke acties: Claimafhandeling	Invulling/verwijzing
Reageer altijd snel, eerlijk, zorgvuldig en transparant naar klanten en zorg er voor dat claim-processen duidelijk worden uitgelegd en begrepen	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor onze klanten, Hoe wij waarde creëren via onze processen
Mogelijke acties: Verkoop en marketing	Invulling/verwijzing
Leid verkoop- en marketingmedewerkers op over ESG-aspecten die relevant zijn voor producten en diensten en integreer belangrijke boodschappen op een verantwoordelijke manier in strategieën en campagnes	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers, Hoe wij waarde creëren via onze processen
Zorg dat dekking, kosten en baten van producten en diensten relevant zijn en duidelijk uitgelegd en begrepen worden	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij, Hoe wij waarde creëren voor onze klanten, Hoe wij waarde creëren via onze processen

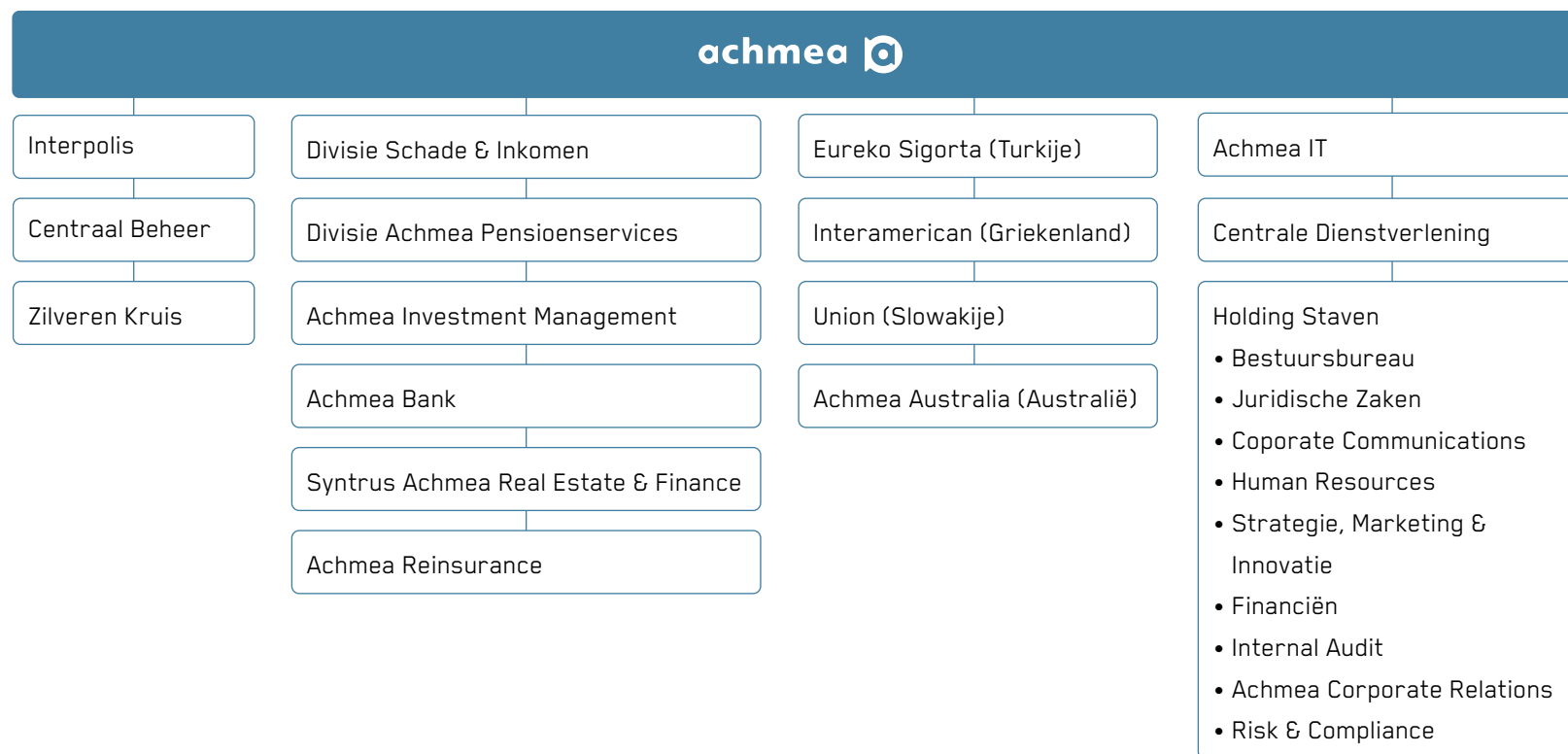


## BIJLAGE C. PSI-TABEL VERVOLG

Mogelijke acties: Vermogensbeheer	Invulling/verwijzing
Integreer ESG-aspecten in investeringsbeslissingen (bijvoorbeeld door de Principles for Responsible Investment te implementeren)	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
<b>Principe 2: Wij werken samen met onze klanten en zakelijke partners om bewustzijn te creëren over milieu-, sociale en bestuurlijke aspecten, de hieraan verbonden risico's te beheersen en oplossingen te ontwikkelen</b>	
Mogelijke acties: klanten en leveranciers	Invulling/verwijzing
Voer de dialoog met klanten en leveranciers over de voordelen van het beheersen van ESG-aspecten en de verwachtingen en vereisten van de organisatie aangaande ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2020 - In gesprek met onze stakeholders, Onze strategie, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Voorzie klanten en leveranciers met informatie en hulpmiddelen die hen kunnen helpen bij het beheersen van ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor onze klanten, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Integreer ESG-aspecten in aanbestedings- en selectieprocedures voor leveranciers	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Mogelijke acties: verzekeraars, herverzekeraars en tussenpersonen	Invulling/verwijzing
Bevorder het gebruik van de principes	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Onze strategie, In gesprek met onze stakeholders, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Ondersteun de opname van ESG-aspecten in beroepsopleiding en ethische normen in de verzekeringssector	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers
<b>Principe 3: We werken samen met overheden, toezichhouders en andere belanghebbenden om de samenleving in beweging te krijgen op het gebied van milieu-, sociale en bestuurlijke aspecten</b>	
Mogelijke acties: overheden, toezichhouders en andere beleidsmakers	Invulling/verwijzing
Ondersteun prudentieel beleid, regelgeving en wettelijke kaders die zorgen voor risicoreductie, innovatie en een betere beheersing van ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2020 - Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij Achmea Jaarrapport 2020 - Geconsolideerde jaarrekening, Kapitaal- en risicomanagement
Voer de dialoog met overheden en toezichhouders om integraal risicomanagement en oplossingen voor overdracht van risico's te ontwikkelen	Achmea Jaaroverzicht 2020 - In gesprek met onze stakeholders
Mogelijke acties: andere belanghebbenden	Invulling/verwijzing
Voer de dialoog met intergouvernementele en niet-gouvernementele organisaties over duurzame ontwikkeling door deskundigheid beschikbaar te stellen op het gebied van risicomanagement en overdracht van risico's	Achmea Jaaroverzicht 2020 - In gesprek met onze stakeholders, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Voer de dialoog met de academische wereld en de wetenschappelijke gemeenschap om onderzoek en educatieve programma's over ESG-aspecten in de context van de verzekeringssector te bevorderen	Achmea Jaaroverzicht 2020 - In gesprek met onze stakeholders
Voer de dialoog met media om het publiek bewust te maken van ESG-aspecten en goed risicobeheer te bevorderen	Achmea Jaaroverzicht 2020 - In gesprek met onze stakeholders

## BIJLAGE D. OVERIGE PERSONEELSINFORMATIE

Het Global Reporting Initiative (GRI)-verslaggevingsraamwerk vraagt inzicht te geven in de samenstelling van het medewerkersbestand. In aanvulling op de informatie zoals opgenomen in het hoofdstuk Doelstellingen en resultaten - Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers geeft deze bijlage hieraan invulling. Vanuit het oogpunt van een praktische bundeling van expertise kent Achmea een operationeel organisatiemodel bestaande uit: distributiedivisies, productdivisies, uitvoerende diensten en beleidsvormende staven. Voor de uitvoering van het Achmea personeelsbeleid hanteert HR onderstaande organisatiestructuur:



## BIJLAGE D. OVERIGE PERSONEELSINFORMATIE VERVOLG

Tabel 1. Aantal (interne) fte en medewerkers van Achmea per 31 december, incl. derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen

Aantal medewerkers op 31 december	2020		2019	
	fte	medewerkers	fte	medewerkers
Achmea Corporate Relations	17	17	16	17
Achmea Bank	150	152	170	174
Achmea Investment Management	247	242	230	224
Centraal Beheer	779	837	763	823
Centrale Dienstverlening	1.067	1.141	1.031	1.105
Divisie Pensioen & Leven	480	506	542	572
Divisie Schade & Inkomen	2.524	2.664	2.528	2.681
Financiën	442	451	437	445
Human Resources	114	115	115	116
Achmea IT	1.154	1.159	1.048	1.047
Interpolis	160	165	153	156
Achmea Pensioenservices	404	409	442	448
Syntrus Achmea Real Estate & Finance	419	418	371	368
Zilveren Kruis	2.290	2.474	2.365	2.553
Overig	522	539	533	561
<b>Subtotaal Achmea in Nederland excl. derdenbedrijven</b>	<b>10.769</b>	<b>11.289</b>	<b>10.744</b>	<b>11.290</b>
Eurocross Assistance	149	153	152	151
InShared	90	87	80	77
Klant Contact Services	91	108	96	107
OZF	0	0	23	26
Pim Mulier	7	8	8	14
Vitaliteit / Actify	7	10	9	9
<b>Subtotaal derdenbedrijven</b>	<b>344</b>	<b>366</b>	<b>368</b>	<b>384</b>
<b>Subtotaal Achmea in Nederland</b>	<b>11.114</b>	<b>11.655</b>	<b>11.112</b>	<b>11.674</b>
Achmea Australia	112	107	83	81
Eureko Sigorta	772	691	713	667
Interamerican Greece	1.266	1.188	1.227	1.147
Union	658	617	666	627
<b>Subtotaal buitenlandse dochterbedrijven</b>	<b>2.808</b>	<b>2.603</b>	<b>2.689</b>	<b>2.522</b>
<b>Totaal</b>	<b>13.921</b>	<b>14.258</b>	<b>13.801</b>	<b>14.196</b>

## BIJLAGE D. OVERIGE PERSONEELSINFORMATIE VERVOLG

Tabel 2. Aantal medewerkers van Achmea naar type contract en geslacht, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen

Aantal medewerkers op 31 december naar type contract en geslacht	2020		2019	
	vast contract	tijdelijk contract	vast contract	tijdelijk contract
Man	7.053	247	6.916	295
Vrouw	6.610	348	6.556	429
<b>Totaal</b>	<b>13.663</b>	<b>595</b>	<b>13.472</b>	<b>724</b>

Tabel 3. Aantal medewerkers van Achmea naar type contract en land, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen

Aantal medewerkers op 31 december naar type contract en land	2020		2019	
	vast contract	tijdelijk contract	vast contract	tijdelijk contract
Nederland	11.101	401	10.983	540
Australië	101	6	77	4
Bulgarije	6	3	7	1
Griekenland	1.174	14	1.133	14
Slowakije	464	153	485	142
Tsjechië	25	3	17	6
Turkije	789	14	767	16
Suriname	3	1	3	1
<b>Totaal</b>	<b>13.663</b>	<b>595</b>	<b>13.472</b>	<b>724</b>

Tabel 4. Aantal medewerkers van Achmea naar type arbeidsverband en geslacht, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen

Aantal medewerkers op 31 december naar arbeidsduur en geslacht	2020		2019	
	full-time	part-time	full-time	part-time
Man	6.516	784	6.442	769
Vrouw	3.829	3.129	3.699	3.286
<b>Totaal</b>	<b>10.345</b>	<b>3.913</b>	<b>10.141</b>	<b>4.055</b>

## BIJLAGE D. OVERIGE PERSONEELSINFORMATIE VERVOLG

Tabel 5. Aantal medewerkers van Achmea naar dienstbetrekking, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen

Aantal medewerkers op 31 december	2020		2019	
	intern <sup>1</sup>	extern	intern <sup>1</sup>	extern
Man	7.300	1.221	7.211	1.385
Vrouw	6.958	1.679	6.985	1.762
<b>Totaal</b>	<b>14.258</b>	<b>2.900</b>	<b>14.196</b>	<b>3.147</b>

<sup>1</sup> Interne medewerkers zijn medewerkers met een arbeidsovereenkomst met Achmea.

## BIJLAGE E. OVERIGE DUURZAAMHEIDSINFORMATIE

### CO<sub>2</sub>-UITSTOOT VAN DE BEDRIJFSVOERING

Wij streven er naar om de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze bedrijfsvoering te reduceren en willen in 2030 in onze bedrijfsvoering klimaatneutraal zijn. Wij verminderen onze belasting van het milieu door besparingen en vergroening van ons energieverbruik, minder papier te verbruiken en ons afval te hergebruiken. Daarnaast compenseren we sinds 2011 de netto CO<sub>2</sub>-uitstoot van Achmea in Nederland met de inkoop van certificaten, waarbij we sinds 2020 hierbij het beleid hebben dat deze certificaten moeten bijdragen aan minstens 2 van onze focus-SDG's.

Conform het 'Green House Gas Protocol' (GHG Protocol) wordt de CO<sub>2</sub>-voetafdruk uitgedrukt in verschillende 'Scope'-categorieën. Scope 1-emissies zijn directe emissies van eigen bronnen of bronnen waarover Achmea zeggenschap heeft. Scope 2-emissies zijn indirecte emissies bij de opwekking van ingekochte energie en/of diensten. Scope 3-emissies zijn alle relevante indirecte emissies (niet opgenomen in scope 2) die voorkomen in de waardeketen van het Achmea. Het betreft bijvoorbeeld de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van het woon-werkverkeer van onze medewerkers.

In de overzichten zijn vergelijkende cijfers opgenomen. Door de gevolgen van Covid-19 is de vergelijkbaarheid met voorgaande jaren echter beperkt. Als gevolg van de invloed van Covid-19 is bijvoorbeeld het energieverbruik sterk gedaald (omdat onze bedrijfspanden minder gebruikt werden), is het woon/werkverkeer sterk gedaald

en ook de bedrijfsgerelateerde (vlieg-)reizen. Deze ontwikkelingen zorgen voor een lagere CO<sub>2</sub>-voetafdruk. Een ander element dat zorgt voor een lagere CO<sub>2</sub>-voetafdruk hangt samen met het beleid van Achmea, bijvoorbeeld de ingebruikname van de zonnepanelen in Apeldoorn. Het is echter niet mogelijk het effect van Covid-19 en dit beleid te splitsen, waardoor de duiding van de ontwikkeling in de cijfers over 2020 ten opzichte van voorgaande jaren moeilijker is.

Dit jaar hebben we ervoor gekozen niet langer de ontwikkeling in papierverbruik en afvalscheiding op te nemen. Enerzijds vanwege de hierboven genoemde beperkte vergelijkbaarheid met voorgaande jaren, anderzijds vanwege het feit dat de impact al is meegenomen in de bepaling van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk.

#### Grondslagen

De grondslag voor de meeste conversiefactoren voor de voetafdruk is de 'Lijst CO<sub>2</sub> emissiefactoren' ([www.CO<sub>2</sub>-emissiefactoren.nl](http://www.CO2-emissiefactoren.nl)). Voor papier baseren we ons op de Milieubarometer van Stichting Stimular. Voor de vliegreizen gebruikt onze reisagent de DEFRA-methode. Voor afval gebruikt onze verwerker conversiefactoren van CE Delft. Het woon-werkverkeer wordt geschat door de afstand tussen de geregistreerde standplaats en de woonplaats te vermenigvuldigen met het aantal geregistreerde reisdagen. Er is een correctie gemaakt voor vakanties en ziekteverzuim en rekening gehouden met de invloed van Covid-19. Achmea maakt gebruik van groene 'inkoop' ten behoeve van haar bedrijfsvoering. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om gas,

elektriciteit, papier en externe servers. De herkomst en de bron van deze geleverde groene stroom (de zogenaamde Garantie van Oorsprong (GvO)) is uit het buitenland geïmporteerde GvO's van groene stroom (waterkracht). Vanaf 2020 wordt de CO<sub>2</sub>-voetafdruk die samenhangt met de groene inkoop in de bruto CO<sub>2</sub>-voetafdruk opgenomen en vervolgens in de netto CO<sub>2</sub>-voetafdruk gecorrigeerd. Tot 2020 werd de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de groene stroom op nihil gesteld voor het bepalen van de bruto CO<sub>2</sub>-voetafdruk. Hierdoor werd bijvoorbeeld groene stroom op een andere wijze meegenomen in de berekening van de bruto CO<sub>2</sub>-voetafdruk dan andere groene inkoop. Vanaf 2020 verwerken wij alle groene inkoop op consistente wijze. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig aangepast.

#### Reikwijdte van CO<sub>2</sub>-data

We meten de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van energieverbruik, mobiliteit, verbruikte koudemiddelen, papierverbruik, afval en uitbestede servers. De CO<sub>2</sub>-emissie is bepaald voor Achmea Nederland exclusief derdenbedrijven (voor definitie zie bijlage D). Bij het bepalen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van het gasverbruik (scope 1) en elektriciteitsverbruik (scope 2) zijn ook de derdenbedrijven in de calculaties meegenomen. De CO<sub>2</sub>-voetafdruk van het gebruik van cloud-dienstverlening is nog niet in de berekening betrokken. Aangezien het gebruik van deze dienstverlening de afgelopen jaren is toegenomen onderzoeken we momenteel de mogelijkheden om deze vanaf volgend jaar in de voetafdruk te verwerken.

## BIJLAGE E. OVERIGE DUURZAAMHEIDSINFORMATIE VERVOLG

De figuur hieronder geeft de CO<sub>2</sub>-uitstoot over de afgelopen vijf jaar weer.

De datakwaliteit van de gegevens ten behoeve van de bepaling van de CO<sub>2</sub>-uitstoot is de afgelopen jaren verbeterd. Daarnaast komt er ook steeds meer data beschikbaar. Belangrijke 'drivers' hierbij zijn niet alleen het belang dat de Achmea toekent aan het bepalen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk, maar ook de maatschappij. Dit betekent dat er in de vergelijking over de jaren sommige

data wordt meegenomen die in eerdere jaren niet of minder volledig beschikbaar was. Zo waren bijvoorbeeld tot 2018 uitsluitend de interne processen ten aanzien van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk voor het papierverbruik in scope en worden vanaf 2018 ook de papierstromen van externe processen meegenomen.

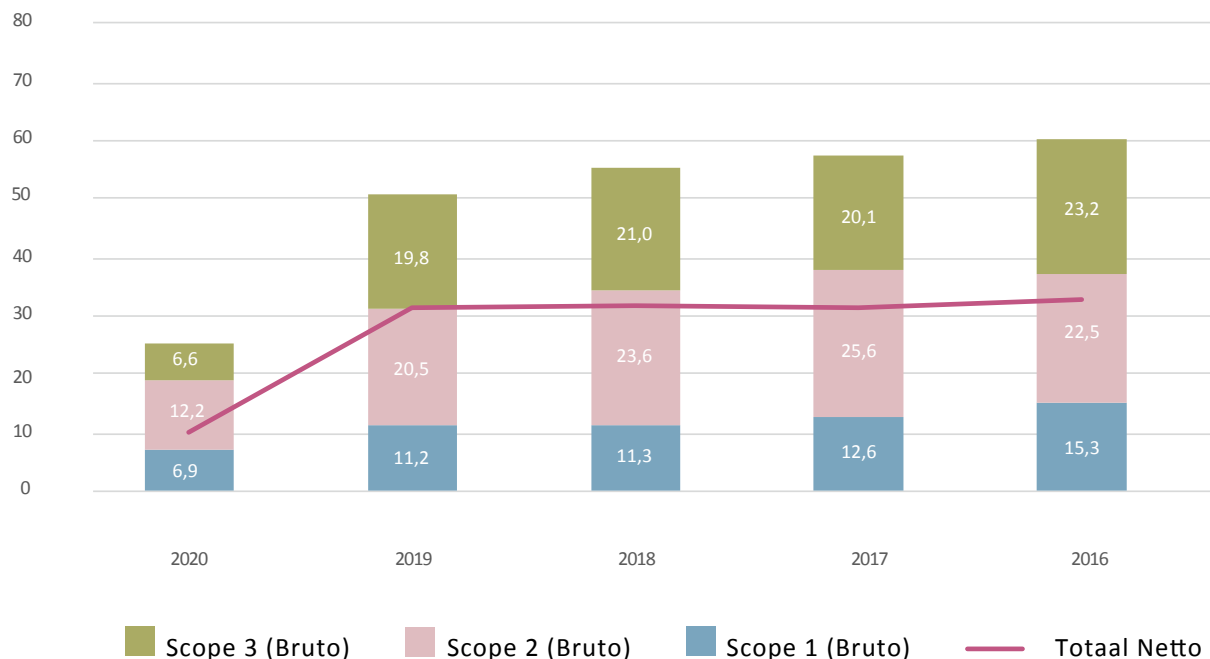
De afgelopen 5 jaar is de totale bruto CO<sub>2</sub>-uitstoot van 61,0 kiloton in 2016 afgenomen tot 25,6 kiloton in 2020 en de netto bruto CO<sub>2</sub>-uitstoot van 33,2 kiloton in 2016

tot 10,0 kiloton in 2020. Ten opzichte van vorig jaar is zowel de bruto als netto CO<sub>2</sub>-voetafdruk gedaald. Dit kan voor een groot deel worden verklaard uit de impact van Covid-19 op het energieverbruik in gebouwen en de afname van woon/werk verkeer en vliegreizen van medewerkers van Achmea.

### Energiebesparingen

Ons energiebeleid is gericht op een jaarlijkse verbruiksreductie van 2% over de periode 2005 - 2020. Het energieverbruik, zoals opgenomen in de figuur op de volgende pagina, is bepaald voor Achmea Nederland exclusief derdenbedrijven (voor een definitie zie bijlage D). Bij het bepalen van het gasverbruik en elektriciteitsverbruik zijn ook de derdenbedrijven in de calculaties meegenomen. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan de verplichtingen die voortkomen uit de ondertekening van het Convenant Meerjarenafspraak energie-efficiëntie (MJA3) over dit tijdvak. In de praktijk verdubbelen we deze doelstelling: in de periode 2005- 2020 is het gemiddelde energieverbruik jaarlijks gedaald met circa 5,9% (2019: 4,9%). In 2020 is het energieverbruik met 30% gedaald ten opzichte van 2019. Dit kan voor een groot deel worden verklaard uit de impact van Covid-19 waardoor onze bedrijfspanden in 2020 minder gebruikt zijn.

### CO<sub>2</sub>-UITSTOOT (IN KTON CO<sub>2</sub>) BRUTO/NETTO

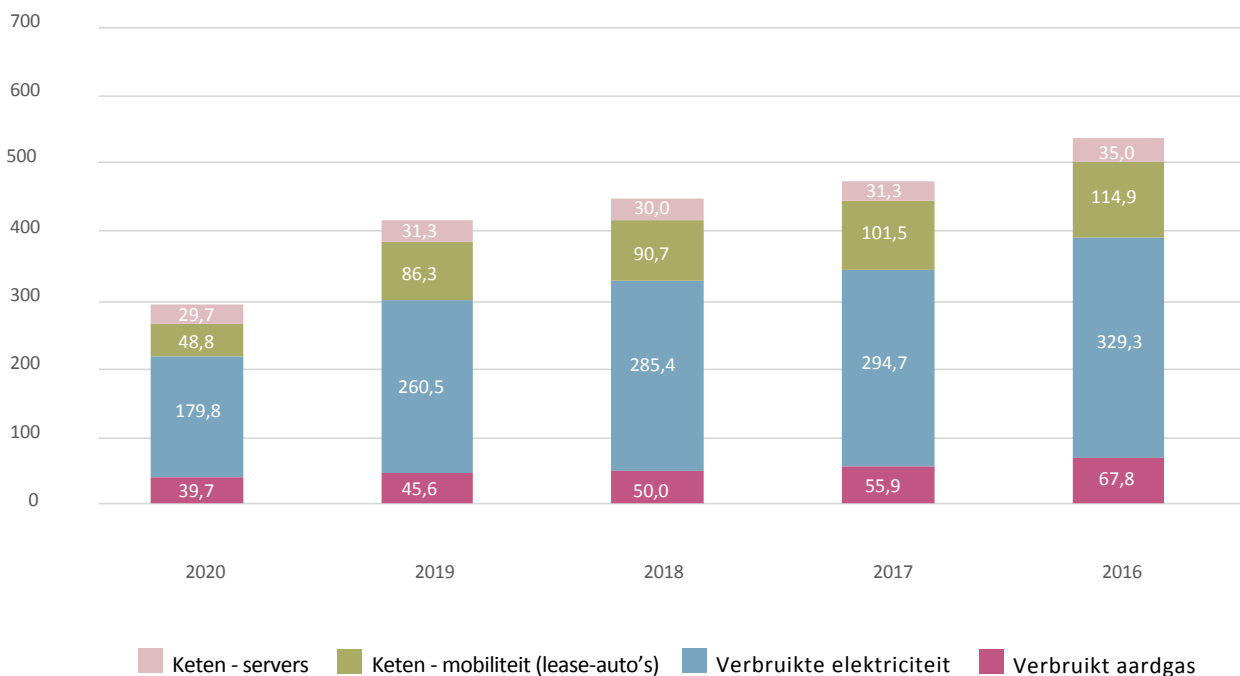


### CO<sub>2</sub>-UITSTOOT VAN DE BELEGGINGS- PORTEFEUILLE

Ook als belegger kijkt Achmea naar klimaatverandering. Onder meer vanuit het besef dat klimaatverandering en de noodzakelijke overgang naar een koolstofarme economie de waarde van onze beleggingen kunnen

## BIJLAGE E. OVERIGE DUURZAAMHEIDSINFORMATIE VERVOLG

### ENERGIEVERBRUIK (IN GIGAJOULE X 1000)



beïnvloeden. We zijn in 2017 gestart met het meten van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van een groot deel van de beleggingen in aandelen voor eigen rekening. In 2018 hebben we dit uitgebreid met het meten van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de beleggingen in bedrijfsobligaties en in 2019 zijn wij gestart met het meten van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van onze beleggingen in staatsobligaties en hypotheek. Dit jaar breiden we de meting van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk uit met

onze vastgoedbeleggingen en met een deel van de beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties die wij aanhouden voor rekening en risico van onze polishouders. Hiermee hebben wij de CO<sub>2</sub>-voetafdruk voor 51% (2019: n.b.) van onze vastgoedbeleggingen in kaart gebracht en voor 56% (2019: 58%) van de beleggingen 'voor eigen rekening' en 23% (2019: n.b.) van de beleggingen voor 'rekening en risico polishouders'.

Vervolgstap is om de CO<sub>2</sub>-voetafdruk stap voor stap te reduceren. We beginnen bij de beleggingen voor rekening van Achmea en beleggingscategorieën waar wij het meest verwachten te bereiken: onze beleggingen in grote bedrijven. Met onze vermogensbeheerders hebben wij afspraken gemaakt om de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de aandelen- en bedrijfsobligatieportefeuilles optimaal terug te brengen vergeleken met de gehanteerde benchmark. Optimaal betekent dat met deze reductie het risico en rendement van de beleggingsportefeuille niet significant wijzigt. We hebben nu voor 19% (2019: 20%) van onze portefeuille een CO<sub>2</sub>-doelstelling geformuleerd.

#### Methodologie

Voor het berekenen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk en de CO<sub>2</sub>-intensiteit volgen wij de aanbevelingen van respectievelijk het Nederlandse Platform Carbon Accounting Financials (PCAF) en van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Voor het berekenen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de aandelen en bedrijfsobligaties betrekken we de scope 1 en 2-emissies; de scope 3-emissies zijn buiten beschouwing gelaten omdat deze emissies nog niet op consequente wijze door bedrijven worden gerapporteerd. De scope 1 en 2 CO<sub>2</sub>-uitstoot van een aandeel in een onderneming wordt naar verhouding toegekend aan de voetafdruk van de portefeuille. Dat wil zeggen: bij bezit van 1% van de aandelen wordt 1% van de CO<sub>2</sub>-uitstoot meegewogen. De totale CO<sub>2</sub>-uitstoot van de gehele aandelenportefeuille wordt gedeeld door de totale marktwaarde van de



## BIJLAGE E. OVERIGE DUURZAAMHEIDSINFORMATIE VERVOLG

aandelenportefeuille en vermenigvuldigd met €1 miljoen. Op deze wijze wordt de CO<sub>2</sub>-uitstoot berekend voor iedere miljoen euro die is geïnvesteerd. Hierdoor wordt de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de portefeuille beter vergelijkbaar met andere portefeuilles en door de tijd heen. De CO<sub>2</sub>-intensiteit van de aandelen en bedrijfsobligatieportefeuilles wordt bepaald aan de hand van de gewogen gemiddelde CO<sub>2</sub>-intensiteit methodiek. De CO<sub>2</sub>-intensiteit (t CO<sub>2</sub> per miljoen dollar omzet) van een onderneming wordt toegekend aan de portefeuille op basis van het portfoliogewicht.

Voor het berekenen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de staatsobligaties betrekken we alleen de scope 1-emissies: scope 2- en 3-emissies zijn buiten beschouwing gelaten vanwege het gebrek aan uniforme en betrouwbare data. De

scope 1 CO<sub>2</sub>-uitstoot van een land wordt naar verhouding toegekend aan de voetafdruk van de portefeuille. Op basis van een 'eigenaarschapsbenadering' wordt bepaald welk deel van de totale overheidsschuld (nominaal) van een land aanwezig is in een portefeuille. Op basis van dit percentage wordt berekend welk deel van de CO<sub>2</sub>-emissies van het land is gefinancierd. Overheidsgerelateerde obligaties worden meegewogen alsof ze binnen het domicilie van het land vallen.

Voor het berekenen van de CO<sub>2</sub>-emissies van de hypotheek wordt eerst het energieverbruik voor de onderliggende waarde berekend. Dit doen we op basis van het energieverbruik per postcodegebied verkregen van netwerkbeheerders, dan wel op basis van het gemiddelde energieverbruik voor een energielabel.

Dit energieverbruik wordt vervolgens omgezet in een CO<sub>2</sub>-uitstoot door het energieverbruik te vermenigvuldigen met emissiefactoren.

Voor de meting van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van beleggingsvastgoed wordt eerst het energieverbruik van het vastgoedobject bepaald. Data is afkomstig van slimme meters, handopnamen, facturen en door de landelijke netbeheerders aangeleverde standaard jaarverbruiken (SJV's). Dit energieverbruik wordt vervolgens omgezet in een CO<sub>2</sub>-uitstoot door het energieverbruik te vermenigvuldigen met emissiefactoren. Op portefeuille-niveau wordt dit uitgedrukt in een CO<sub>2</sub>-uitstoot per m<sup>2</sup>. Hierdoor is de ontwikkeling van de uitstoot in de portefeuille in de loop van de tijd beter inzichtelijk.

### OVERZICHT BRON- EN REIKWIJDTE CO<sub>2</sub>-DATA PER BELEGGINGSCATEGORIE

	Beleggingen Eigen rekening										Beleggingen Rekening en risico polishouders					
	2020		2019		2020		2019		2020		2019		2020		2019	
	Aandelen (Achmea EQ DM)		Bedrijfsobligaties <sup>1</sup> (Achmea credits)		Staatsobligaties (Achmea staatobligaties)		Hypotheek (beleggingen verzekeringbedrijf)		Kredietportefeuille bankbedrijf		Beleggingsvastgoed <sup>2</sup>		Aandelen		Bedrijfsobligaties <sup>1</sup>	
% beleggingen waarvoor de CO <sub>2</sub> -voetafdruk gemeten is (afgemeten aan de boekwaarde van de belegging)	71%	73%	66%	65%	85%	83%	99%	95%	90%	89%	54%	nb	73%	nb	14%	nb
Bron data van beleggingen waarvoor CO <sub>2</sub> gemeten is <sup>3</sup> :																
% gebaseerd op gerapporteerde CO <sub>2</sub> -data (door ondernemingen, overheden etc.)	79%	84%	81%	77%	100%	99%							81%	nb	65%	nb
% gemodelleerd <sup>4</sup>	19%	16%	9%	10%	0%	1%	100%	100%	100%	100%	100%	nb	18%	nb	14%	nb

<sup>1</sup> Dit zijn de bedrijfsobligaties in ontwikkelde markten van de Nederlandse verzekeraars, waarbij de beleggingen volgens de beleggingsstrategie 'kredietkwaliteit investment grade of hoger' worden aangehouden.

<sup>2</sup> Voor beleggingsvastgoed op basis van de oppervlakten van de vastgoedobjecten.

<sup>3</sup> De CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de aandelen, bedrijfsobligaties, staatsobligaties en beleggingsvastgoed is gebaseerd op CO<sub>2</sub>-data over 2019.

<sup>4</sup> Voor hypotheek en vastgoedbeleggingen is 100% gemodelleerd aangezien CO<sub>2</sub>-emissies niet direct worden gerapporteerd. Deze worden bepaald aan de hand van het energieverbruik zoals verkregen door netwerkbeheerders (vastgoedbeleggingen en deel hypotheek), benaderd door energielabels (hypotheek) danwel bepaald op basis van het gemiddeld energieverbruik op basis van landelijk gemiddelden (hypotheek).

## BIJLAGE E. OVERIGE DUURZAAMHEIDSINFORMATIE VERVOLG

De beleggingen voor ‘rekening en risico polishouders’ waarvoor we de CO<sub>2</sub>-uitstoot meten betreffen beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties. Hiervoor wordt dezelfde methodiek gehanteerd zoals hierboven beschreven voor de beleggingen eigen risico.

### Bron en reikwijdte van CO<sub>2</sub>-data

Voor de berekening van de voetafdruk voor onze beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties is gebruik gemaakt van CO<sub>2</sub>-data ingekocht bij MSCI ESG (zowel eigen risico als risico polishouders). De CO<sub>2</sub>-cijfers voor de berekening van de voetafdruk voor onze beleggingen in staatsobligaties zijn afkomstig van Eurostat, het statistische bureau voor Europa. Het energiegebruik van beleggingen in vastgoed en het vastgoed waarop een hypotheekrecht is gegeven wordt bepaald op basis van slimme meters, data van netwerkbeheerders en indien niet beschikbaar energielabels. De CO<sub>2</sub>-voetafdruk voor het geschatte energieverbruik van het vastgoed is gebaseerd op de emissiefactoren zoals opgenomen op [www.co2emissiefactoren.nl](http://www.co2emissiefactoren.nl).

### Resultaten

Over 2020 was de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de aandelenportefeuille waarvoor we de CO<sub>2</sub>-voetafdruk hebben gemeten op zowel de CO<sub>2</sub>-intensiteit als in CO<sub>2</sub>-emissies, lager dan de benchmark (MSCI World), respectievelijk 18,8% (2019: 20,4%) en 33,0% (2019: 29,5%) lager. Over 2020 was de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de Achmea credits op de CO<sub>2</sub>-intensiteit 33,0% lager dan de referentie-index (2019: 39,2%). Voor Achmea staatsobligaties was de CO<sub>2</sub>-voetafdruk 7,1% lager dan de referentie-index (2019: 7,1%). Voor hypotheken en beleggingsvastgoed is nog geen benchmark gedefinieerd waartegen we deze CO<sub>2</sub>-voetafdruk afzetten. In de komende periode zullen we de methodiek en de wijze waarop wij onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk moeten beoordelen, verder onderzoeken en zo nodig uitwerken. Voor de beleggingen rekening en risico polishouders is geen referentie-index gedefinieerd gezien het karakter van de beleggingen.

## BIJLAGE E. OVERIGE DUURZAAMHEIDSINFORMATIE VERVOLG

	CO <sub>2</sub> -emissies (kton CO <sub>2</sub> /mld euro belegd vermogen)	
Achmea hypotheek <sup>2</sup> :		
Uitgaande van CO <sub>2</sub> -voetafdruk van 100% van onderpand <sup>1</sup>		
- onderdeel Beleggingen voor eigen rekening	22,1	22,0
- onderdeel Kredietportefeuille bankbedrijf	27,7	25,1
Uitgaande van CO <sub>2</sub> -voetafdruk uitgaande van aandeel lening in totale waarde onderpand (attributiefactor) <sup>1</sup>		
- onderdeel Beleggingen voor eigen rekening	13,8	n.b.
- onderdeel Kredietportefeuille bankbedrijf	17,0	n.b.

<sup>1</sup> eind 2020 is de PCAF-systematiek voor het bepalen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van hypotheek gewijzigd. Tot en met 2019 werd de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van het gehele onderpand meegenomen. Vanaf 2020 wordt gekeken naar het aandeel van hypotheek in de totale waarde van het onderpand (attributiefactor). Ten behoeve van de vergelijkbaarheid hebben we zowel de CO<sub>2</sub>-voetafdruk op de oude PCAF-methode als de gewijzigde methode opgenomen. Voor de gewijzigde methode zijn geen vergelijkende cijfers opgenomen. Voor het berekenen van de attributiefactor is uitgegaan van de laatste bekende reële waarde van het onderpand.

<sup>2</sup> uitgedrukt ten opzichte van de nominale waarde.

	CO <sub>2</sub> -emissies (kton CO <sub>2</sub> /mln euro belegd vermogen)		CO <sub>2</sub> -intensiteit (kton CO <sub>2</sub> /mln usd sales)	
	2020	2019	2020	2019
Achmea EQ DM <sup>3</sup>	68,8	83,1	93,3	118,6
MSCI World	84,7	104,5	139,3	168,3
<b>Vershil</b>	<b>-18,8%</b>	<b>-20,4%</b>	<b>-33,0%</b>	<b>-29,5%</b>
Achmea Credits			93,5	84,0
Referentie-index			139,6	138,1
<b>Vershil</b>			<b>-33,0%</b>	<b>-39,2%</b>
Achmea Staatsobligaties	2,3	2,3		
Referentie-index	2,5	2,5		
<b>Vershil</b>	<b>-7,1%</b>	<b>-7,1%</b>		
Achmea Beleggingsvastgoed <sup>4</sup>	19,6	n.b.		
Beleggingen voor 'rekening en risico polishouders':				
- Aandelen			110,8	n.b.
- Bedrijfsobligaties			120,8	n.b.

<sup>3</sup> de CO<sub>2</sub>-intensiteit van de Global Quality Value Equities portefeuille bedroeg in 2020 74,0 (2019: 81,5 TCO<sub>2</sub>/MLN USD sales) en de Global Enhanced Equities portefeuille 98,1 (2019: 137,0 TCO<sub>2</sub>/MLN USD sales). Beide portefeuilles zijn onderdeel van de Achmea EQ DM.

<sup>4</sup> het aantal kg CO<sub>2</sub> per m<sup>2</sup> van de vastgoedbeleggingen bedraagt 42,3. n.b. niet beschikbaar

## BIJLAGE F. CONNECTIVITEITSTABEL

In het hoofdstuk In gesprek met onze stakeholders zijn de materiële thema's toegelicht. In onderstaande tabel geven wij weer hoe de materiële thema's verankerd zijn in de strategische pijlers van onze strategie (lees meer hierover in het hoofdstuk Onze strategie). De volgorde van de materiële thema's is daarbij gebaseerd op het belang dat de diverse stakeholders aan dit thema toe kennen (van groot naar minder groot). Ook laten we zien hoe op deze materiële thema's wordt gestuurd.

Materieel thema	Strategische pijler	Hoe wij de voortgang op dit thema meten	Voor welke stakeholders dit een materieel thema is	Hoofdstuk jaarverslag
<b>Verantwoord beleggen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duurzaamheid &amp; Klimaat</li> </ul>	<p>Achmea heeft een klimaat charter opgesteld. Daarin zijn onze ambities geformuleerd, de langetermijndoelstellingen en doelstellingen voor de korte termijn om hieraan sturing te geven. Wij meten de voortgang op deze doelstellingen onder andere aan de hand van de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PRI-score en andere ESG-gerelateerde ranglijsten</li> <li>- % beleggingen eigen rekening waarvoor CO<sub>2</sub>-voetafdruk is bepaald</li> <li>- CO<sub>2</sub>-voetafdruk /intensiteit beleggingen</li> <li>- Aantal engagements/stemmen</li> <li>- Energielabels hypotheekportefeuille</li> <li>- Invulling uitsluitingsbeleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klanten</li> <li>Samenleving</li> <li>Kapitaalverschaffers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij</li> <li>Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie</li> </ul>
<b>Klimaatverandering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duurzaamheid &amp; Klimaat</li> </ul>	<p>Achmea heeft een klimaat charter opgesteld. Daarin zijn onze ambities geformuleerd, de langetermijndoelstellingen en doelstellingen voor de korte termijn om hieraan sturing te geven. De doelstellingen zijn geformuleerd voor de werkstromen in dit charter (1. Verzekeren en diensten, 2. Beleggen, sparen en financieren en 3. Interne bedrijfsvoering). Wij meten de voortgang op deze doelstellingen onder andere aan de hand van de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CO<sub>2</sub>-voetafdruk eigen bedrijfsvoering (in kton)</li> <li>- Energiebesparing (in gigajoule)</li> <li>- % van elektrische auto's in het leasewagenpark</li> <li>- en alle indicatoren onder Verantwoord beleggen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klanten</li> <li>Samenleving</li> <li>Medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij</li> <li>Bijlage E. Overige duurzaamheidsinformatie</li> </ul>
<b>Zorg &amp; gezondheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coöperatieve identiteit</li> <li>Krachten bundelen</li> <li>Innovatie</li> </ul>	<p>Achmea heeft verschillende charters onder meer gericht op het benutten van onze gecombineerde kracht, het aangaan van partnerships om onze doelen versneld te bereiken en het eigentijds invullen van onze coöperatieve identiteit. Hierin hebben we langetermijnambities geformuleerd en werken deze uit in verschillende methodieken om de voortgang op deze ambitie te meten. Ook meten we (de ontwikkeling in) onze impact via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NPS relationeel Zilveren Kruis</li> <li>- Klanttevredenheid consumentenmarkt, Zorg, jaarlijks onderzoek SAMR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klanten</li> <li>Samenleving</li> <li>Medewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor onze klanten</li> <li>Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij</li> </ul>

## BIJLAGE F. CONNECTIVITEITSTABEL VERVOLG

Materieel thema	Strategische pijler	Hoe wij de voortgang op dit thema meten	Voor welke stakeholders dit een materieel thema is	Hoofdstuk jaarverslag
<b>Robuust financieel resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coöperatieve identiteit</li> <li>• Verantwoord rendement</li> </ul>	<p>Rendement is belangrijk voor de continuïteit van ons bedrijf. Daarin dient er een balans te zijn tussen uitvoeringskosten, de winst en solvabiliteit enerzijds en de premiehoogte anderzijds.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operationeel resultaat</li> <li>- Resultaat na belastingen</li> <li>- Solvabiliteitsratio</li> <li>- Bruto geschreven premie</li> <li>- Combined ratio</li> <li>- Bedrijfskosten</li> <li>- Schuldratio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten</li> <li>• Medewerkers</li> <li>• Kapitaalverschaffers</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij financiële waarde creëren
<b>Bescherming klantgegevens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coöperatieve identiteit</li> <li>• Innovatie</li> </ul>	<p>Achmea wil klanten, medewerkers en partners op een vertrouwde manier laten werken met hun informatie en wil daarom minimaal voldoen aan de IT-security normen en aan de privacy wetgeving en de AVG. Achmea wil hierin echter verder gaan omdat een vertrouwde manier van werken meer is dan enkel het voldoen aan normen en wetgeving. Achmea heeft daarom verschillende charters opgesteld, onder meer gericht op data als asset en digitaal werken. Hierin hebben we langetermijnambities geformuleerd en mijlpalen voor de korte termijn om hieraan sturing te geven. Wij sturen onder meer op het realiseren van deze mijlpalen en sturen waar nodig bij.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten</li> <li>• Samenleving</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren via onze processen
<b>Solidariteit &amp; Inclusie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coöperatieve identiteit</li> <li>• Krachten bundelen</li> <li>• Innovatie</li> </ul>	<p>Achmea heeft verschillende charters opgesteld onder meer gericht op het benutten van onze gecombineerde kracht, het aangaan van partnerships om onze doelen versneld te bereiken en het invullen van coöperatieve identiteit. Hierin hebben we langetermijnambities geformuleerd en we werken verschillende methodieken uit waarmee we de voortgang op deze ambitie willen meten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten</li> <li>• Samenleving</li> <li>• Medewerkers</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
<b>Innovatie &amp; technologie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coöperatieve identiteit</li> <li>• Verantwoord rendement</li> <li>• Innovatie</li> <li>• Krachten bundelen</li> </ul>	<p>Achmea heeft verschillende charters opgesteld o.a. gericht op effectieve en efficiënte processen, data als asset en het digitaal werken. Hierin hebben we langetermijnambities geformuleerd en mijlpalen voor korte termijn om hieraan sturing te geven. Wij sturen onder meer op het realiseren van deze mijlpalen en sturen waar nodig bij. Wij voeren daarnaast regelmatig assessments uit, bijvoorbeeld CMA (Cyber Maturity Assessments), om de voortgang op dit thema te bepalen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten</li> <li>• Samenleving</li> <li>• Medewerkers</li> <li>• Partners</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren via onze processen

## BIJLAGE F. CONNECTIVITEITSTABEL VERVOLG

Materieel thema	Strategische pijler	Hoe wij de voortgang op dit thema meten	Voor welke stakeholders dit een materieel thema is	Hoofdstuk jaarverslag
<b>Financiële zelfredzaamheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coöperatieve identiteit</li> <li>Krachten bundelen</li> </ul>	Achmea heeft concrete invulling gegeven aan dit thema binnen de strategische focusgebieden. Voor de strategische focusgebieden hebben wij langetermijndoelen geformuleerd, die wij tezamen met klanten, partners en samenleving willen realiseren. Om Achmea's bijdrage aan deze doelen te concretiseren, heeft Achmea verschillende charters ingericht o.a. gericht op het invullen van coöperatieve identiteit en partneren om onze doelen versneld te bereiken. Hierin hebben we langetermijnambities geformuleerd en we werken methodieken uit waarmee we de voortgang op deze ambitie willen meten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klanten</li> <li>Samenleving</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
<b>Duurzame &amp; veilige mobiliteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duurzaamheid &amp; Klimaat</li> <li>Coöperatieve identiteit</li> <li>Krachten bundelen</li> <li>Innovatie</li> </ul>	Achmea heeft concrete invulling gegeven aan dit thema binnen de strategische focusgebieden. Voor de strategische focusgebieden hebben wij langetermijndoelen geformuleerd, die wij tezamen met klanten, partners en samenleving willen realiseren. Om Achmea's bijdrage aan deze doelen te concretiseren, heeft Achmea verschillende charters opgesteld o.a. gericht op klimaat, het invullen van coöperatieve identiteit en partneren om onze doelen versneld te bereiken. Hierin hebben we langetermijnambities geformuleerd en werken we verschillende methodieken uit waarmee we de voortgang op deze ambitie willen meten. Verder meten we de voortgang aan de hand van het aantal gebruikers van een aantal innovatieve apps bijv. AutoModus, PhoNo en WegwijsVR.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klanten</li> <li>Samenleving</li> <li>Kapitaalverschaffers</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
<b>Goed werkgeverschap</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coöperatieve identiteit</li> <li>Verantwoord rendement</li> </ul>	Achmea heeft een charter 'Ontwikkelen van medewerkers en organisatie' waarin we langetermijndoelen geformuleerd hebben en doelstellingen voor de korte termijn om hieraan sturing te geven. Wij sturen onder meer op het realiseren van deze jaarlijkse doelstellingen en sturen waar nodig bij. Ook meten we (de ontwikkeling in) onze impact via: <ul style="list-style-type: none"> <li>- % response MBO</li> <li>- Diverse MBO-scores</li> <li>- NPS-score voor het aanbevelen van Achmea als werkgever</li> <li>- Genderdiversiteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers</li> <li>Kapitaalverschaffers</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers

## BIJLAGE F. CONNECTIVITEITSTABEL VERVOLG

Materieel thema	Strategische pijler	Hoe wij de voortgang op dit thema meten	Voor welke stakeholders dit een materieel thema is	Hoofdstuk jaarverslag
<b>Goed ondernemings-klimaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coöperatieve identiteit</li> <li>• Krachten bundelen</li> </ul>	Achmea heeft concrete invulling gegeven aan dit thema binnen de strategische focusgebieden. Voor de strategische focusgebieden hebben wij langetermijndoelen geformuleerd, die wij tezamen met klanten, partners en samenleving willen realiseren. Om Achmea's bijdrage aan deze doelen te concretiseren, heeft Achmea verschillende charters opgesteld, onder meer gericht op het invullen van de coöperatieve identiteit en het aangaan van partnerships om onze doelen versneld te bereiken. Hierin hebben we langetermijnambities geformuleerd en we werken methodieken uit waarmee we de voortgang op deze ambitie meten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenleving</li> <li>• Partners</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
<b>Klanttevredenheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coöperatieve identiteit</li> <li>• Innovatie</li> <li>• Verantwoord rendement</li> </ul>	Met onze verzekeringen en diensten willen wij klanten goede en toegankelijke oplossingen bieden voor het omgaan met onzekerheden. Vanuit onze coöperatieve identiteit, waarin de klant centraal staat, richten wij ons op tevreden klanten en daarmee ook een goed langetermijn financieel resultaat. Wij meten de klanttevredenheid onder meer met: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klanttevredenheidsscores</li> <li>- NPS relationeel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor onze klanten
<b>Veilige en duurzame woon- en leefomgeving</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzaamheid &amp; Klimaat</li> <li>• Coöperatieve identiteit</li> <li>• Krachten bundelen</li> <li>• Innovatie</li> </ul>	Achmea heeft concrete invulling gegeven aan dit thema binnen de strategische focusgebieden. Voor de strategische focusgebieden hebben wij langetermijndoelen geformuleerd, die wij tezamen met klanten, partners en samenleving willen realiseren. Om Achmea's bijdrage aan deze doelen te concretiseren, heeft Achmea verschillende charters opgesteld onder meer gericht op klimaat, op het benutten van onze gecombineerde kracht, het aangaan van partnerships om onze doelen versneld te bereiken en het eigentijds invullen van onze coöperatieve identiteit. Hierin hebben we langetermijnambities geformuleerd en we werken met verschillende methodieken waarmee we de voortgang op deze ambitie meten. Verder meten we de voortgang aan de hand van een aantal innovatieve diensten waaronder het aantal gelegde (of bestelde) groene daken en zonnepanelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten</li> <li>• Samenleving</li> <li>• Partners</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
<b>Duurzame producten en diensten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzaamheid &amp; Klimaat</li> <li>• Coöperatieve identiteit</li> <li>• Krachten bundelen</li> <li>• Innovatie</li> </ul>	Achmea heeft verschillende charters onder meer gericht op klimaat, op het benutten van onze gecombineerde kracht, het aangaan van partnerships om onze doelen versneld te bereiken en het eigentijds invullen van onze coöperatieve identiteit. Hierin hebben we langetermijnambities geformuleerd en we werken met verschillende methodieken waarmee we de voortgang op deze ambitie meten. Verder meten we de voortgang aan de hand van een aantal innovatieve diensten waaronder het aantal gelegde (of bestelde) groene daken en zonnepanelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten</li> <li>• Samenleving</li> <li>• Partners</li> </ul>	Doelstellingen en resultaten: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij

## BIJLAGE G. BEGRIPPENLIJST

### **Aanvullende zorgverzekering**

De aanvullende zorgverzekering is een vrijwillige aanvulling op de dekking van de basis zorgverzekering ter dekking van ziektekosten.

### **Achtergestelde schuld (Subordinated debt)**

Leningen (of effecten) die zijn achtergesteld bij andere schulden als de onderneming onder het beheer van een curator komt te staan of geliquideerd wordt.

### **Algemeen PensioenFonds (APF)**

Een APF is een speler in de tweede pijler van de pensioenmarkt. Een APF heeft geen domeinafbakening. Hierdoor kan een APF-pensioenregelingen van verschillende werkgevers of pensioenfondsen bundelen en uitvoeren. Dit kan schaal- en kostenvoordelen opleveren, terwijl de zeggenschap over de regeling blijft bestaan.

### **Annual Premium Equivalents (APE) of Jaarpremie-equivalenten**

Het totaal van de jaarlijkse premies uit nieuwe reguliere contracten plus 10% van de gedurende het jaar afgesloten koopsommen.

### **Asset-backed securities**

Asset-backed securities zijn financiële instrumenten die worden gefinancierd met een kasstroom gegenereerd uit een portefeuille van activa, waarbij deze activa zijn verstrekt als zakelijk onderpand.

### **Assets under Management (AuM)**

De marktwaarde van alle voor derden beheerde beleggingen.

### **Basis zorgverzekering**

Verplichte verzekering voor ziektekosten, verplicht voor iedereen die in Nederland woont. De dekking onder de basis zorgverzekering bestaat uit een door de overheid vastgesteld standaardpakket van noodzakelijk geachte zorg.

### **Bedrijfskosten**

Alle kosten in samenhang met verkoop- en administratieve activiteiten (met uitzondering van provisie) na toerekening van claimverwerkingskosten aan kosten van claims.

### **Beheerst beloningsbeleid**

In een beheerst beloningsbeleid wordt de balans gezocht tussen een beloning die past bij de capaciteiten en verantwoordelijkheden van onze medewerkers, internationale standaarden en regels en de verwachtingen van onze stakeholders. De principes voor beheerst beloningsbeleid van toezichthouders DNB en AFM, vormen het uitgangspunt bij het beoordelen van het beloningsbeleid van financiële ondernemingen. De principes en het toezicht daarop richten zich op het bestrijden van de prikkels die aanleiding kunnen geven tot het nemen van ongewenste en onverantwoorde risico's en die ertoe kunnen leiden dat het klantbelang wordt veronachtzaamd.

### **Bijzondere waardevermindering**

Een bijzonder waardeverminderingsverlies is het bedrag waarmee de boekwaarde van een actief of een kasstroomgenererende eenheid zijn realiseerbare waarde overschrijdt. De waarde van het actief wordt afgewaardeerd tot de actuele waarde en het verlies is verantwoord in de winst- en verliesrekening.

### **Bruto premieomzet (GWP)**

Totale premies voor verzekerings- of herverzekeringscontracten in een bepaalde periode.

### **Circulaire economie**

De verschuiving van bezit naar gebruik (bijvoorbeeld leaseconstructies), maar ook het hergebruiken van producten (product als grondstof) als antwoord op de schaarste aan grondstoffen.

### **Combined ratio**

De combined ratio is een maatstaf voor de winstgevendheid die gebruikt wordt door verzekeringsmaatschappijen om aan te geven hoe goed ze presteren bij de bedrijfsvoering. Een ratio van minder dan 100% duidt erop dat de maatschappij verzekeringswinst maakt, terwijl een ratio van meer dan 100% betekent dat ze een hoger bedrag aan kosten maakt en uitkeringen doen, dan ze aan premie ontvangt. Een ratio van meer dan 100% betekent echter niet dat een verzekeraar per definitie een verlies op het contract heeft, aangezien een verzekeraar nog beleggingsopbrengsten kan genereren. De combined ratio is de som van de schaderatio en de kostenratio.

### **Compliance**

Compliance ziet er binnen een organisatie op toe dat wetten en regels worden nageleefd. Doel is compliancerisico's te beheersen en eventueel daaruit voortvloeiende schade te voorkomen dan wel te beperken.



## BIJLAGE G. BEGRIPPENLIJST VERVOLG

### **Corporate Governance**

Corporate Governance gaat over deugdelijk ondernemingsbestuur en richt zich op de ‘checks and balances’ binnen ondernemingen. Corporate Governance omvat de combinatie van besturen, beheersen, toezicht houden en verantwoording afleggen over gevoerd beleid aan belanghebbenden waaronder klanten, medewerkers, (business) partners en aandeelhouders.

### **Covered bonds (pandbrieven)**

Een bijzondere vorm van een obligatie, waarbij aan de houders van de obligatie in enige vorm een extra zekerheid is verschaft.

### **CO<sub>2</sub>-voetafdruk**

De totale hoeveelheid uitgestoten broeikasgassen van een organisatie. Alle relevante processen van een organisatie die het klimaat beïnvloeden, worden hierin meegenomen.

### **Credit default swap (CDS) spread**

Een CDS is een overeenkomst tussen twee partijen waarbij het kredietrisico van een derde partij wordt overgedragen. Het kan worden toegepast als verzekering van een beleggingsportefeuille van obligaties, waarbij in het geval dat de uitgever van de obligatie het geleende bedrag niet kan terugbetalen (default), de credit default swap dit verlies compenseert. De spread van een CDS is een indicatie van het risico van de swap, zijnde het verschil tussen de verwachte opbrengst van de CDS en de opbrengst van de obligatie.

### **Defined benefit-pensioenregeling (DB)**

Een pensioenregeling waarbij de werkgever toezegt een bepaald bedrag bij pensionering te betalen. De pensioenuitkering is gebaseerd op een formule en veelal gebaseerd op het inkomen van de werknemer en duur van het dienstverband.

### **Defined contribution-pensioenregeling (DC)**

Pensioenregeling waarbij de werkgever vaste bijdragen afdraagt aan het pensioenfonds of verzekeraar. De werkgever heeft geen in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting om aanvullende bijdragen te betalen aan het fonds indien het fonds niet over voldoende activa beschikt om aan zijn verplichtingen te voldoen.

### **Derdenbedrijven**

Derdenbedrijven zijn de volgende dochterbedrijven van Achmea B.V. die voor sociale en milieuaspecten een eigen administratie hebben. Deze sluit aan op de structuur die ten behoeve van het personeelsbeleid wordt gehanteerd (zie ook bijlage D) en bestaat uit de volgende entiteiten: Eurocross Assistance, InShared, Klant Contact Services, OZF (tot en met 2019), Pim Mulier en Achmea Vitaliteit/Actify.

### **Derivaten**

Financiële instrumenten waarvan de prijs afhankelijk of afgeleid is van een of meer onderliggende activa. De waarde ervan wordt bepaald door schommelingen in het onderliggende actief.

### **Duurzame ontwikkeling / Duurzaamheid**

Ontwikkeling die voldoet aan de behoeften van de huidige generatie, zonder het vermogen van toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen. Duurzame ontwikkeling omvat drie dimensies: economisch, ecologisch en sociaal. Duurzame ontwikkeling verwijst naar bredere milieu- en maatschappelijke belangen, in plaats van naar de belangen van specifieke organisaties.

### **ECB AAA Curve**

Een rentetermijnstructuur gebaseerd op de staatsobligaties van Eurolanden met een Fitch AAA-rating opgesteld door de Europese Centrale Bank.

### **Engagement**

Engagement is een vorm van verantwoord beleggen waarbij de investeerder zich opstelt als een actief aandeelhouder. Daarvoor gaat de investeerder de dialoog aan over duurzaamheidskwesties met het bedrijf waarin wordt belegd.

### **ESG**

Environmental, Social & Governance, oftewel milieu, sociale en bestuurlijke aspecten waarmee rekening wordt gehouden om bepaalde processen, zoals het beleggen van premiegelden, maatschappelijk verantwoord uit te voeren.

### **Execution only**

Bij een execution only-dienstverlening kiest de klant zelf een verzekeringsproduct inclusief alle productopties, zonder advies.

## BIJLAGE G. BEGRIPPENLIJST VERVOLG

### **Free Capital Generation**

De mutatie in het eigen vermogen die vrij beschikbaar is, bijvoorbeeld voor dividenduitkeringen of investeringen. Dit is de toename van het vermogen boven het vereist kapitaal onder Solvency II dan wel het vereiste kapitaal volgens de eigen norm.

### **FSC-gecertificeerd**

FSC, de Forest Stewardship Council (Raad voor Goed Bosbeheer), is een internationale organisatie, opgericht in 1993, die verantwoord bosbeheer stimuleert. FSC stelt wereldwijde standaarden voor bosbeheer op, met daaraan gekoppeld een keurmerk.

### **Gedragscode Verzekeraars**

Deze gedragscode is opgesteld aan de hand van de drie kernwaarden van de verzekeringsbranche: omgaan met risico's, mogelijk maken en maatschappelijk betrokken zijn. De gedragscode dient als fundament voor het opereren van het Verbond van Verzekeraars en zijn individuele leden. De gedragscode overkoepelt bestaande en nieuwe zelf-regulering van de branche met algemene bepalingen.

### **Global Reporting Initiative (GRI)**

Het Global Reporting Initiative is een internationale organisatie die richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving opstelt.

### **Goodwill**

Een actief dat de toekomstige economische voordelen vertegenwoordigt die voortvloeien uit in een bedrijfsvername verworven activa die niet individueel kunnen worden geïdentificeerd en afzonderlijk kunnen worden opgenomen.

### **Immaterieel actief**

Een identificeerbaar, niet-monetair actief zonder fysieke vorm.

### **Integriteit**

Integriteit betekent dat er naar eer en geweten wordt gehandeld en in lijn met de geldende (gedrags)regels. Er worden geen zaken gedaan met organisaties en/of personen die zich schuldig maken aan corruptie en/of fraude. Ook de manier waarop wij omgaan met frauduleuze claims valt onder het begrip integriteit.

### **International Financial Reporting Standards (IFRS)**

Verslaggevingsnormen en interpretaties uitgegeven door de International Accounting Standards Board (IASB). Deze omvatten: International Financial Reporting Standards (IFRSs en IASs) en Interpretaties van het International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRICs en SICs).

### **Klantbelang Centraal-score**

De AFM meet jaarlijks in het Klantbelang Dashboard in welke mate banken en verzekeraars het klantbelang centraal stellen. De uitkomsten van de onderzoeken drukt de AFM uit in scores op een schaal van 1 tot en met 5. Door een onderwerp vaker te onderzoeken stelt de AFM vast welke ontwikkeling een onderneming doormaakt.

### **Kostenratio**

De kostenratio is de som van de bedrijfskosten, inclusief de interne kosten voor het verwerken van claims, na aftrek van de interne beleggingskosten en de kosten voor reorganisaties, uitgedrukt als een percentage van de netto verdiende premie.

### **Kredietrisico**

Het risico dat de ene partij bij een financieel instrument een verplichting niet kan nakomen en daardoor financiële schade toebrengt aan de andere partij.

### **Liquiditeitsrisico**

Liquiditeitsrisico is het risico dat een bedrijf of organisatie zijn feitelijke en mogelijke verplichtingen niet kan nakomen op het moment dat ze vervallen.

### **Maatschappelijk betrokken ondernemen**

Door maatschappelijk betrokken te ondernemen laten we zien dat we ons verantwoordelijk voelen voor de kwaliteit van leven in de samenleving en de gemeenschappen waarin wij actief zijn. Oftewel een 'goede buur' zijn door iets te doen voor een ander. Voorbeeld hiervan is het stimuleren en mogelijk maken van vrijwilligerswerk door medewerkers.

### **Maatschappelijk geaccepteerd rendement**

Voor een maatschappelijk geaccepteerd rendement moet een balans gezocht worden tussen uitvoeringskosten, de winst en solvabiliteit aan de ene kant en de premiehoogte aan de andere kant. Hiervoor is vooral publieke belangstelling bij geprivatiseerde collectieve voorzieningen zoals de (basis)zorgverzekering.

### **Marktrisico**

Het marktrisico is het risico dat de hele markt of een categorie van activa in waarde daalt, waardoor de prijs en de waarde van de activa in portefeuille kunnen worden beïnvloed.

## BIJLAGE G. BEGRIPPENLIJST VERVOLG

### **Microverzekeringen**

Microverzekeringen zijn gericht op de armsten in ontwikkelingslanden. Hierbij worden zeer lage premies geheven en is het verzekerde bedrag ook laag.

### **Moedermaatschappij**

Een entiteit die control (beslissende zeggenschap) heeft over één of meer entiteiten (de dochteronderneming).

### **Mortgage-Backed Securities (MBS)**

Mortgage-backed securities zijn effecten met een hypotheek of verzameling hypotheeken als onderpand.

### **Net Promoter Score (NPS)**

De Net Promoter Score (NPS) is een belangrijke en algemeen bekende prestatie-indicator voor klanttevredenheid en klantloyaliteit. Hoe hoger deze score, hoe meer tevreden en loyaal klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. Dit leidt tot een score die varieert tussen -100 en +100.

### **Onderpand (collateral)**

Een door een lener verstrekt onderpand voor een lening, waarop beslag kan worden gelegd in geval de lener in gebreke blijft.

### **Operationeel risico**

Risico van schade als gevolg van ontoereikende of falende interne processen, medewerkers of systemen, of van externe gebeurtenissen.

### **Optie**

Een financieel instrument dat onder bepaalde voorwaarden het recht op koop (calloptie) of het recht op verkoop (put-optie) van een effect verleent.

### **Eigen rekening beleggingen**

Eigen rekening beleggingen hebben betrekking op de premies van onze klanten. Deze worden belegd om aan toekomstige verplichtingen te kunnen doen.

### **Pensioenpijlers**

Pensioen kan op vier verschillende manieren worden opgebouwd. In Nederland wordt dan ook gesproken over 4 pijlers. De 1e pijler is het AOW dat gepensioneerden van de overheid ontvangen, de 2e pijler is het pensioen dat bij de werkgever wordt opgebouwd, de 3e pijler is het individuele pensioen dat op vrijwillige basis wordt opgebouwd en de 4e pijler is de opbouw van (pensioen) vermogen via het eigen huis.

### **Principles for Responsible Investment (PRI)**

De Principles for Responsible Investment (PRI) van de Verenigde Naties zijn een raamwerk voor institutionele beleggers. Met deze in april 2006 gelanceerde principes zorgen ze voor de integratie van zaken die betrekking hebben op het milieu, de samenleving en goed ondernemingsbestuur in het beleggingsbeleid. Meer informatie is te vinden op [www.unpri.org](http://www.unpri.org).

### **Principles for Sustainable Insurance (PSI)**

De Principles voor Duurzaam Verzekeren (PSI) van de Verenigde Naties zijn een normenkader voor verzekeraars. Dit normenkader is bedoeld om de verzekeringsbranche in haar bedrijfsactiviteiten rekening te laten houden met de gevolgen voor milieu, sociale leefomstandigheden, transparantie, klantbelang en goed (ondernemings) bestuur. De PSI zijn in de loop van 2012 gelanceerd. Meer informatie is te vinden in bijlage C en [www.unepfi.org](http://www.unepfi.org).

### **Private equity**

Een effectencategorie bestaande uit gewone aandelen van bedrijven die niet aan een beurs zijn genoteerd.

### **Renterisico**

Het risico dat de reële waarde of toekomstige kasstromen van een financieel instrument en/of verplichtingen zullen schommelen als gevolg van veranderingen in markttrente.

### **Schaderatio**

De schaderatio is claims, inclusief schadeverwerkingskosten, uitgedrukt als een percentage van de netto verdiende premie.

### **Service book**

Portefeuille met pensioen & levensverzekeringscontracten. Deze verzekeringsportefeuille bestaat uit een gesloten portefeuille met pensioen- en levensverzekeringen waarin geen nieuwe polissen worden verkocht en een open portefeuille met nieuwe verkoop van overlijdensrisicoverzekeringen en direct ingaande lijfrentes/pensioenen.

## BIJLAGE G. BEGRIPPENLIJST VERVOLG

### **Solvabiliteit**

Solvabiliteit drukt de mate uit waarin een verzekeraar zijn toekomstige verplichtingen kan nakomen. Elke verzekeraar is wettelijk verplicht ten minste een bepaalde solvabiliteit te hebben als veiligheidsmarge, de vereiste solvabiliteit. De Nederlandsche Bank houdt hier toezicht op en biedt daarmee extra zekerheid aan polishouders. Als de feitelijke solvabiliteit van een verzekeraar precies gelijk aan de minimaal vereiste solvabiliteit, is de solvabiliteitsratio 100%. Als een verzekeraar een hogere veiligheidsmarge aanhoudt, is de solvabiliteitsratio hoger dan 100%.

### **Solvency II (SII)**

Solvency II is een wetgevingsprogramma van de EU dat in alle lidstaten vanaf 1 januari 2016 van kracht is. Het introduceert een nieuw, geharmoniseerd Europa breed regelgevingsregime voor verzekeraars en bevat wetgeving op het gebied van solvabiliteit en risicogovernance.

### **Spread**

Het verschil tussen de actuele biedkoers en de actuele vraagprijs of laatkoers van een bepaald effect.

### **Stakeholders**

Stakeholders zijn de personen of organisaties die een belang hebben in een organisatie, van welke aard dan ook. Zij staan in wisselwerking met haar werkzaamheden, hebben deel aan haar bedrijfsresultaten, beïnvloeden haar prestatie of beoordelen haar economische, sociale en milieu-invloed. Achmea richt zich in het bijzonder op vijf stakeholdergroepen: onze klanten, onze mede-

werkers, onze (business) partners, onze aandeelhouders en de maatschappij.

### **Taskforce on Climate-related Financial**

#### **Disclosures (TCFD)**

Taskforce die in 2015 is opgericht door de Financial Stability Board om klimaatgerelateerde financiële risico-toelichtingen te ontwikkelen. Doel van de toelichtingen is om inzichtelijk te maken wat de financiële impact van klimaatwijzigingen is voor een bedrijf.

### **Tegenpartijrisico**

Het risico bij een overeenkomst dat de tegenpartij haar verplichtingen niet nakomt. Achmea is blootgesteld aan allerlei tegenpartijen op het gebied van beleggingen, financieel beheer, bancaire activiteiten, herverzekering, zorgverleners, intermediairs en polishouders.

### **Toereikendheidstoets van de verzekeringstechnische verplichtingen (LAT)**

Een beoordeling of de boekwaarde van een verzekeringsverplichting verhoogd moet worden (of dat de boekwaarde van hiermee verband houdende acquisitiekosten of immateriële activa moet worden verlaagd), op basis van een beoordeling van toekomstige kasstromen.

### **Ultimate Forward Rate (UFR)**

De Ultimate Forward Rate (UFR) is de rekenrente na het laatste liquide punt in de swaptermijnmarkt. Het is een risicovrije rekenrente voor de waardering van langjarige contracten, waarin vanwege de lange looptijd onvoldoende handel bestaat. De UFR wordt onder andere gebruikt

voor het waarderen van sommige langjarige contracten en voor het berekenen van de solvabiliteitsratio.

### **Unit-linked contracten**

Levensverzekeringscontract waarbij door het aankopen van eenheden (units) in een beleggingsfonds belegd wordt. Vaak kan worden gekozen uit aandelen-, obligatie- en mixfondsen.

### **Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties**

Op 10 december 1948 werd door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens aangenomen en geproclameerd. De verklaring omschrijft de basisrechten van alle mensen en vormt vaak een belangrijk element in gedragscodes van organisaties in het kader van ketenverantwoordelijkheid.

### **Uitsluiting (in relatie tot verantwoord beleggen)**

Uitsluiting betekent dat in bepaalde ondernemingen niet wordt geïnvesteerd. Bijvoorbeeld het uitsluiten van beleggingen in ondernemingen die producten maken die de Nederlandse overheid als controversieel beschouwt, zoals producenten van clusterbommen, landmijnen, biologische en chemische wapens.

### **VCS-certificaten**

VCS staat voor Voluntary Carbon Standard. Dit is een standaard die gebruikt wordt om te bepalen of er bij een duurzaam project emissiereductie plaatsvindt. VCS wordt alleen gebruikt ter beoordeling voor het verkrijgen van

## BIJLAGE G. BEGRIPPENLIJST VERVOLG

VERs (Verified Emission Reduction credits). De door VCS uitgegeven VERs worden ook wel VCU (Voluntary Carbon Unit) genoemd.

### **Verantwoord beleggen**

Verantwoord beleggen (ook wel ethisch beleggen of maatschappelijk verantwoord beleggen) is een vorm van investeren waarbij de geldverstrekker de gevolgen voor mens en milieu laat meewegen in zijn investeringsbeslissingen.

### **Verbond van Verzekeraars**

Het Verbond van Verzekeraars is een belangenvereniging van particuliere verzekeraars op de Nederlandse markt. De leden van het Verbond vertegenwoordigen samen het overgrote deel van de verzekeringsmarkt. Het Verbond is een onafhankelijke vereniging die wordt bestuurd en betaald door de leden.

### **Verzekeringscontract**

Een contract waarbij de ene partij (de verzekeraar) een verzekeringsrisico aanvaardt van een andere partij (de polishouder) door overeen te komen dat de polishouder een premie inlegt en een schadevergoeding ontvangt indien een specifieke toekomstige onzekere gebeurtenis (de verzekerde gebeurtenis) de polishouder nadelig beïnvloedt.

### **Verzekeringstechnisch risico**

Risico dat de verzekeraar over heeft genomen van de polishouder. Als gevolg van haar brede aanbod verzekeringsproducten staat Achmea bloot aan leven-, schade-, inkomens- en zorgrisico's.

## COLOFON EN CONTACTINFORMATIE

---

Dit is het Nederlandse jaarverslag van Achmea over 2020. Van dit verslag is een Engelse versie beschikbaar. In geval van verschillen tussen beide versies prevaleert de Nederlandse tekst. Het jaarverslag is te downloaden op de website van Achmea ([www.achmea.nl](http://www.achmea.nl)).

Achmea B.V.  
Handelsweg 2  
3707 NH Zeist

Postbus 866  
3700 AW Zeist  
telefoon 030 693 70 00  
[www.achmea.nl](http://www.achmea.nl)

### Colofon

Corporate Communicatie: [achmeacommunicatie@achmea.nl](mailto:achmeacommunicatie@achmea.nl)  
Investor Relations: [investors@achmea.com](mailto:investors@achmea.com)  
Achmea MVO: [mvo@achmea.nl](mailto:mvo@achmea.nl)

### Editor

Jan Jaap Omvlee, Cognito Financial Communications, Amsterdam

### Vormgeving

Achmea Creatieve Diensten, Apeldoorn