



SUPPLEMENTEN 2019

Deel 3

achmea 

INHOUDSOPGAVE

Het jaarverslag van Achmea bestaat uit drie delen. Hiermee sluiten we per deel aan op de specifieke interesses van onze stakeholders en willen wij de helderheid en toegankelijkheid vergroten. De drie delen tezamen vormen het geïntegreerd jaarverslag van Achmea. Lees meer over onze aanpak op rapportering op pagina 61-62 van deel 1.

DEEL 1



Deel 1 is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep, vooral klanten, medewerkers, studenten en belangenorganisaties. Dit deel gaat in op onze strategie, de voortgang over 2019 en onze visie op de toekomst. De externe accountant heeft een beoordeling uitgevoerd op de duurzaamheidsinformatie zoals opgenomen op pagina 3 tot en met 58 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



Deel 2 is het 'Jaarrapport'. Dit deel gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat het bestuursverslag (het tot het bestuursverslag behorende 'Jaaroverzicht' is opgenomen in Deel 1), de jaarrekening, het verslag van de Raad van Commissarissen, en doet verslag over onze Governance en over ons risicomanagement. De externe accountant heeft de geconsolideerde jaarrekening 2019, zoals opgenomen op pagina's 54 tot en met 178, gecontroleerd. De controleverklaring is opgenomen bij deel 2 (overige informatie) op pagina 195 tot en met 210.

DEEL 3



Deel 3 met 'Supplementen' bevat detail-informatie over duurzaamheid en bijlagen bij de andere delen. De externe accountant heeft een beoordeling uitgevoerd op de volgende aan het Jaaroverzicht verbonden Supplementen: supplement A (de GRI index), supplement C (Overige personele informatie) en supplement D (Overige duurzaamheidsinformatie). Het assurance-rapport met het oordeel van de accountant is opgenomen bij deel 2 op pagina 211 tot en met 213.

DEEL 3

SUPPLEMENTEN

Supplement A: GRI index	2
Supplement B: PSI tabel	3
Supplement C: Overige personele informatie	8
Supplement D: Overige duurzaamheidsinformatie	10
	13

Supplement A

GRI index

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
ALGEMENE INFORMATIE		
Organisatie profiel		
GRI 102-01	Naam van de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Colofon en contactinformatie blz. 68
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. 25
GRI 102-03	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Colofon en contactinformatie blz. 68
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. 45
GRI 102-06	Afzetmarkten	Jaaroverzicht deel 1: Onze merken blz. 8; Onze strategie (focus per segment) blz. 23; Hoe wij waarde creëren voor onze klanten (klanttevredenheidsscores) blz. 28
GRI 102-07	Omvang van de verslaggevende organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Achmea in één oogopslag blz. 7; Jaaroverzicht deel 1, Hoe wij financiële waarde creëren blz. 53-58 Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening, Balans blz. 54 Supplementen deel 3: Supplement C: Overige personele informatie 10-12
GRI 102-08	Samenstelling medewerkersbestand	Supplementen deel 3: Bijlage C: Overige personele informatie blz. 10-12
GRI 102-09	Omschrijving van de keten van de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Onze strategie (focus per segment) blz. 23; Onze waardecreatie blz. 25; Hoe wij waarde creëren voor onze partners blz. 48-49
GRI 102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	Jaaroverzicht deel 1: 2019 in vogelvlucht blz. 9 Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op geconsolideerde jaarrekening blz. 60-63
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: Verslaggevingsprincipes blz. 61-62 Supplementen deel 3: Principles for Sustainable Insurance blz. 8-9
GRI 102-13	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij blz. 34-43, Begrippenlijst blz. 63-67 Supplementen deel 3: Principles for Sustainable Insurance blz. 8-9. www.achmea.nl/contact/veelgestelde-vragen
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
GRI 102-15	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.	Jaaroverzicht deel 1: Onze omgeving blz. 13-15; In gesprek met onze stakeholders blz. 16-19; Onze strategie (Speerpunten op weg naar 2025) blz. 22-23 Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening, Kapitaal- en risicomanagement
Ethiek en Integriteit		
GRI 102-16	Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance blz. 40-41 www.achmea.nl (duurzaamheid)



Supplement A

GRI index

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
Ethiek en Integriteit		
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. 46 Jaarrapport deel 2: Corporate Governance blz. 41
Governance		
GRI 102-18	De bestuursstructuur van de organisatie	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance blz. 40-50
Stakeholder betrokkenheid		
GRI 102-40	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 16
GRI 102-41	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst	Supplementen deel 3: Supplement C: Overige personele informatie blz. 12
GRI 102-42	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 16
GRI 102-43	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 16
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. 16-19
Rapportage		
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. 172
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. 16-17; Verslaggevingsprincipes blz. 61-62
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. 16-19; Onze strategie (Speerpunten op weg naar 2025) blz. 22-23
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 3: Supplement D: CO ₂ Uitstoot van de bedrijfsvoering, Papier
GRI 102-49	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes blz. 61
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, 2018: Assurancerapport van de onafhankelijk accountant blz. 204
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. 68
GRI 102-54	De gekozen 'in overeenstemming met'- optie	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes blz. 61
GRI 102-55	De GRI-inhoudsopgave voor de gekozen optie	Supplementen deel 3: Bijlage A: GRI index blz. 3-7
GRI 102-56	Beleid met betrekking tot assurance	Jaaroverzicht deel 1: Inhoudsopgave blz. 2; Verslaggevingsprincipes blz. 61-62



Supplement A

GRI index

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
MANAGEMENT APPROACH		
GRI 103-01	Afbakening per materieel onderwerp binnen de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes blz. 61
GRI 103-01	Afbakening van de materiële onderwerpen buiten de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes blz. 62
GRI 103-03	De evaluatie van de management aanpak	In het kader van de nieuwe strategische periode 2020-2022 hebben we een vernieuwde strategiekaart bepaald (Jaaroverzicht deel 1, Onze strategie blz. 24). Als onderdeel hiervan zijn kritische succesfactoren ontwikkeld waarvan indicatoren worden afgeleid waarover we in 2020 zullen rapporteren.
MATERIELE INDICATOREN		
1. Verantwoord beleggen		
DMA	<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>	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 17, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij blz. 37-43 Omissie: Informatie over evaluatie van de managementaanpak (c.) is niet voor alle indicatoren centraal verzameld. 'Externe toetsing van het verantwoord beleggingsbeleid' is opgenomen als onderdeel van de kwartaalrapportages aan de Raad van Bestuur. In het kader van de nieuwe strategische periode 2020-2022 hebben we een vernieuwde strategiekaart bepaald (Jaaroverzicht deel 1, Onze strategie blz. 24). Van deze vernieuwde strategiekaart, met daarin verduurzaming van de beleggingen als kritische succesfactor, zullen indicatoren worden afgeleid waarover we in 2020 zullen rapporteren.
Eigen indicator	Aantal engagement gesprekken	Jaaroverzicht deel 1: Engagement en stemmen blz. 40
	Externe toetsing van het verantwoord beleggingsbeleid	Jaaroverzicht deel 1: PRI beoordeling blz. 40, VBDO benchmark voor verzekeraars blz. 40
	CO ₂ uitstoot van de beleggingen	Supplementen deel 3: Supplement D: Overige duurzaamheidsinformatie blz. 17-18
2. Klimaatverandering		
DMA	<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>	Jaaroverzicht deel 1: Onze missie blz. 10; In gesprek met onze stakeholders blz. 17 Supplementen deel 3: Supplement D: Overige duurzaamheidsinformatie blz. 13-18 Omissie: Informatie over evaluatie van de managementaanpak (c.) is niet voor alle componenten centraal verzameld. Over de CO ₂ voetafdruk van de eigen bedrijfsvoering wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan de Raad van Bestuur, maar niet naar de diverse bronnen. In het kader van de nieuwe strategische periode 2020-2022 hebben we een vernieuwde strategiekaart bepaald (Jaaroverzicht deel 1, Onze strategie blz. 24). Van deze vernieuwde strategiekaart, met daarin verduurzaming van de bedrijfsvoering als kritische succesfactor, zullen indicatoren worden afgeleid waarover we in 2020 zullen rapporteren.

Supplement A

GRI index

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
GRI 305-1	Directe broeikasgasemissies (scope 1)	Supplementen deel 3: Supplement D: Overige duurzaamheidsinformatie blz. 13-16
GRI 305-2	Energie indirecte broeikasgasemissies (scope 2)	Supplementen deel 3: Supplement D: Overige duurzaamheidsinformatie blz. 13-16
GRI 305-3	Andere indirecte broeikasgasemissies (scope 3)	Supplementen deel 3: Supplement D: Overige duurzaamheidsinformatie blz. 13-16
3. Duurzame producten en diensten		
DMA	<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: Onze missie blz. 10 (Duurzame producten en diensten is een verzamelbegrip voor onze doelstelling "om bij te dragen aan een 'gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving"); In gesprek met onze stakeholders blz. 18</p> <p>Omissie: Informatie over evaluatie van de managementaanpak (c.) is niet voor alle indicatoren centraal verzameld. Over de NPS-scores wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan de Raad van Bestuur. In het kader van de nieuwe strategische periode 2020-2022 hebben we een vernieuwde strategiekaart bepaald (Jaaroverzicht deel 1, Onze strategie blz. 24). Als onderdeel van het klantperspectief zijn kritische succesfactoren ontwikkeld waarvan indicatoren worden afgeleid waarover we in 2020 zullen rapporteren.</p>
Eigen indicator	Klanttevredenheid, Keurmerk Klantgericht Verzekeren, NPS-score	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor onze klanten blz. 27-33
	Aantal innovaties/innovatieve oplossingen	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij blz. 34-37
4. Zorg en gezondheid		
DMA	<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 blz. 18; Hoe wij waarde creëren voor onze klanten blz. 27-33; Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij blz. 34-43</p> <p>Omissie: Informatie over evaluatie van de managementaanpak (c.) is niet voor alle indicatoren centraal verzameld. Over de NPS-scores wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan de Raad van Bestuur. In het kader van de nieuwe strategische periode 2020-2022 hebben we een vernieuwde strategiekaart bepaald (Jaaroverzicht deel 1, Onze strategie blz. 24). Als onderdeel van het klantperspectief en de verduurzaming van onze proposities zijn kritische succesfactoren ontwikkeld waarvan indicatoren worden afgeleid waarover we in 2020 zullen rapporteren.</p>
Eigen indicator	NPS Relationeel zorg	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor onze klanten blz. 31
	Aantal innovaties / innovatieve oplossingen	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij blz. 34-37

Supplement A

GRI index

5. Rendement		
INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
DMA	<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>	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders blz. 18; Hoe wij financiële waarde creëren blz. 53-58
Eigen indicator	Nettoresultaat, Solvabiliteit, Free Capital Generation	<p>Jaaroverzicht deel 1: Achmea in één oogopslag blz. 7; Hoe wij financiële waarde creëren blz. 53-58</p> <p>Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening</p>
6. Digitale veiligheid		
DMA	<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: Onze omgeving blz. 13-15; In gesprek met onze stakeholders blz. 18; Hoe wij waarde creëren via onze processen blz. 50-51</p> <p>Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening, Toelichting op geconsolideerde jaarrekening blz. 91-92</p> <p>Omissie: Informatie over evaluatie van de managementaanpak (c.) is niet voor alle indicatoren centraal verzameld. Over een aantal indicatoren (bijv. ten aanzien van security/CMA en Key Risk Indicator (compliance & operational risk) wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan de Raad van Bestuur. In het kader van de nieuwe strategische periode 2020-2022 hebben we een vernieuwde strategiekaart bepaald (Jaaroverzicht deel 1, Onze strategie blz. 24). Als onderdeel van het procesperspectief zijn kritische succesfactoren ontwikkeld waarvan indicatoren worden afgeleid waarover we in 2020 zullen rapporteren.</p>
Eigen indicator	Achmea stuurt op verschillende indicatoren ten aanzien van digitale veiligheid. Digitale veiligheid kent immers veel verschillende invalshoeken. Deze indicatoren vinden enerzijds hun weerslag in de interne risico management beheersing en anderzijds in uiteenlopende doelstellingen op gebied van ICT. Het is niet mogelijk om al deze uiteenlopende indicatoren onder één noemer samen te voegen ten behoeve van het extern jaarverslag.	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren via onze processen blz. 50 (Digitalisering dankzij sterk IT-platform)

Supplement B

PSI tabel

MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S

Onze doelstellingen en voortgang

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.

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 2019 – Onze missie, Onze strategie, Onze waardecreatie
Voer de dialoog met de aandeelhouders over de relevantie van ESG-aspecten voor de bedrijfsstrategie	Achmea Jaaroverzicht 2019 – Onze missie, In gesprek met onze stakeholders, www.verenigingachmea.nl
Integreer ESG-aspecten in wervings-, opleidings-, en medewerkers betrokkenheidprogramma's	Achmea Jaaroverzicht 2019 – 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 2019 – 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 2019 – 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 2019 – 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 2019 – 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 claimprocessen duidelijk worden uitgelegd en begrepen	Achmea Jaaroverzicht 2019 – 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 2019 – 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 2019 – Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij, Hoe wij waarde creëren voor onze klanten, Hoe wij waarde creëren via onze processen

Supplement B

PSI tabel

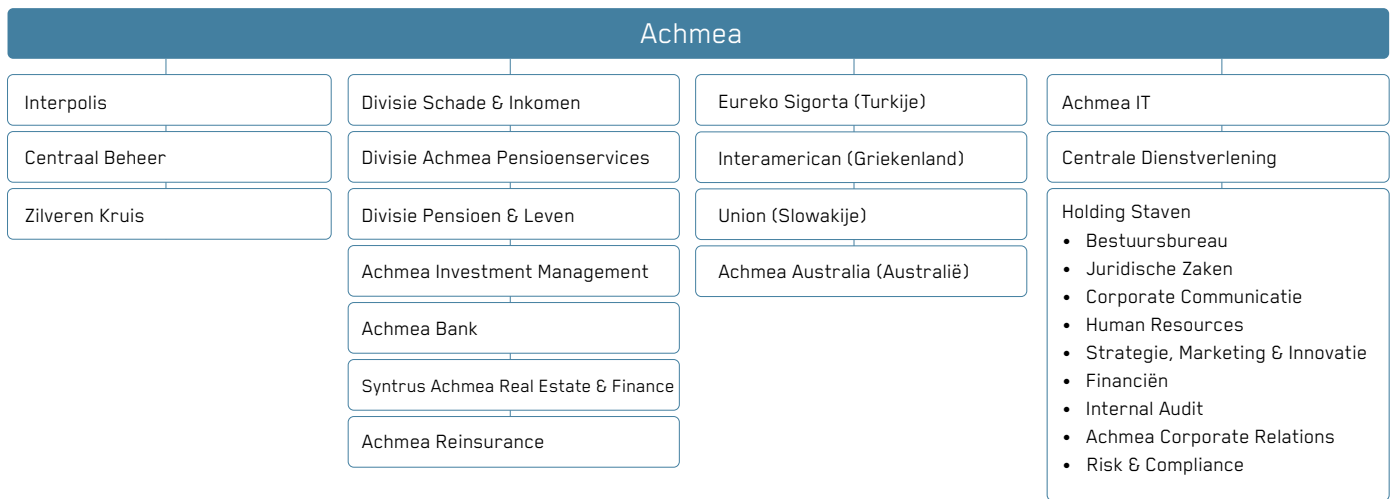
Mogelijke acties: Vermogensbeheer	Invulling/verwijzing
Integreer ESG-aspecten in investeringsbeslissingen (bijvoorbeeld door de Principles for Responsible Investment te implementeren)	Achmea Jaaroverzicht 2019 – Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
PRINCIPE 2: WIJ WERKEN SAMEN MET ONZE KLANTEN EN ZAKELIJKE PARTNERS OM BEWUSTZIJN TE CREËREN OVER MILIEU-, SOCIALE EN BESTUURLIJKE ASPECTEN, DE HIERAAN VERBONDEN RISICO'S TE BEHEERSEN EN OPLOSSINGEN TE ONTWIKKELEN	
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 2019 – 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 2019 – 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 2019 – Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Mogelijke acties: verzekeraars, herverzekeraars en tussenpersonen	Invulling/verwijzing
Bevorder het gebruik van de principes	Achmea Jaaroverzicht 2019 – Onze strategie, In gesprek met onze stakeholders, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Ondersteun de opname van ESG-aspecten in beroepsonderwijs en ethische normen in de verzekeringssector	Achmea Jaaroverzicht 2019 – Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers
PRINCIPE 3: WE WERKEN SAMEN MET OVERHEDEN, TOEZICHTHOUDERS EN ANDERE BELANGHEBBENDEN OM DE SAMENLEVING IN BEWEGING TE KRIJGEN OP HET GEBIED VAN MILIEU-, SOCIALE EN BESTUURLIJKE ASPECTEN	
Mogelijke acties: overheden, toezichthouders 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 2019 – Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij Achmea Jaarrapport 2019 – Geconsolideerde jaarrekening, Kapitaal- en Risicomanagementparagraaf
Voer de dialoog met overheden en toezichthouders om integraal risicomanagement en oplossingen voor overdracht van risico's te ontwikkelen	Achmea Jaaroverzicht 2019 – 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 2019 – 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 2019 – 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 2019 – In gesprek met onze stakeholders

Supplement C

Overige personele informatie

OVERIGE PERSONELE INFORMATIE

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.



Supplement C

TABEL 1. AANTAL FTE EN MEDEWERKERS VAN ACHMEA PER 31 DECEMBER 2019 EN 2018, INCLUSIEF DERDENBEDRIJVEN EN BUITENLANDSE DOCHTERONDERNEMINGEN

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER	2019*		2018	
	FTE	MEDEWERKERS	FTE	MEDEWERKERS
Achmea Corporate Relations	16	17	21	21
Achmea Bank	170	174	173	177
Achmea Investment Management	230	224	227	221
Centraal Beheer	763	823	704	760
Centrale Dienstverlening	1.031	1.105	1.012	1.096
Divisie Internationaal	-	-	34	33
Divisie Pensioen & Leven (incl. Service Organisatie Leven)	542	572	606	644
Divisie Schade & Inkomen	2.528	2.681	2.602	2.760
Financiën	437	445	236	239
HR	115	116	97	98
Achmea IT	1.048	1.047	1.013	1.012
Interpolis	153	156	148	150
Achmea Pensioenservices (voorheen Oudedagsvoorziening)	442	448	446	450
Syntrus Achmea Real Estate & Finance	371	368	352	350
Zilveren Kruis	2.365	2.553	2.108	2.291
Overig	533	561	571	601
Subtotaal Achmea in Nederland exclusief derden-bedrijven	10.744	11.290	10.350	10.903
De Friesland	-	-	415	486
Eurocross internationaal	152	151	149	140
InShared	80	77	61	57
Klant Contact Services	96	107	92	111
OZF	23	26	26	29
Pim Mulier	8	14	7	8
Vitaliteit / Actify	9	9	6	8
Subtotaal derdenbedrijven	368	384	756	839
Subtotaal Achmea in Nederland	11.112	11.674	11.106	11.742
Achmea Australia	83	81	75	76
Eureko Sigorta	713	667	674	607
InterAmerican Greece	1.227	1.147	1.240	1.159
Union	666	627	619	582
Subtotaal buitenlandse dochterbedrijven	2.689	2.522	2.608	2.424
Totaal	13.801	14.196	13.714	14.166

* Vanaf 2019 worden De Friesland en Divisie Internationaal niet meer afzonderlijk gepresenteerd, maar als onderdeel van de diverse onderdelen. Voor De Friesland is dit Zilveren Kruis, voor Divisie Internationaal zijn dit diverse onderdelen (afhankelijk van de werkzaamheden van de betreffende medewerkers). Daarnaast zijn als gevolg van een herstructurering medewerkers opgenomen als onderdeel van Financiën, die in het verleden werden gepresenteerd bij diverse andere onderdelen.

Supplement C

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	2019		2018	
	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT
Man	6.916	295	6.858	314
Vrouw	6.556	429	6.585	409
Totaal	13.472	724	13.443	723

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	2019		2018	
	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT
Nederland	10.983	540	11.043	559
Australië	77	4	72	4
Bulgarije	7	1	12	-
Griekenland	1.133	14	1.155	4
Slowakije	485	142	447	135
Tsjechië	17	6	17	6
Turkije	767	16	694	14
Suriname	3	1	3	1
Totaal	13.472	724	13.443	723

TABEL 4. AANTAL MEDEWERKERS VAN ACHMEA NAAR ARBEIDSDUUR EN GESLACHT, INCLUSIEF DERDENBEDRIJVEN EN BUITENLANDSE DOCHTERONDERNEMINGEN

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER NAAR ARBEIDSDUUR EN GESLACHT	2019		2018	
	FULL-TIME	PART-TIME	FULL-TIME	PART-TIME
Man	6.442	769	6.460	712
Vrouw	3.699	3.286	3.665	3.329
Totaal	10.141	4.055	10.125	4.041

TABEL 5. AANTAL MEDEWERKERS VAN ACHMEA NAAR DIENSTBETREKKING, INCLUSIEF DERDENBEDRIJVEN EN BUITENLANDSE DOCHTERONDERNEMINGEN

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER	2019		2018	
	INTERN	EXTERN	INTERN	EXTERN
Man	7.211	1.385	7.172	1.574
Vrouw	6.985	1.762	6.994	1.882
Totaal	14.196	3.147	14.166	3.456

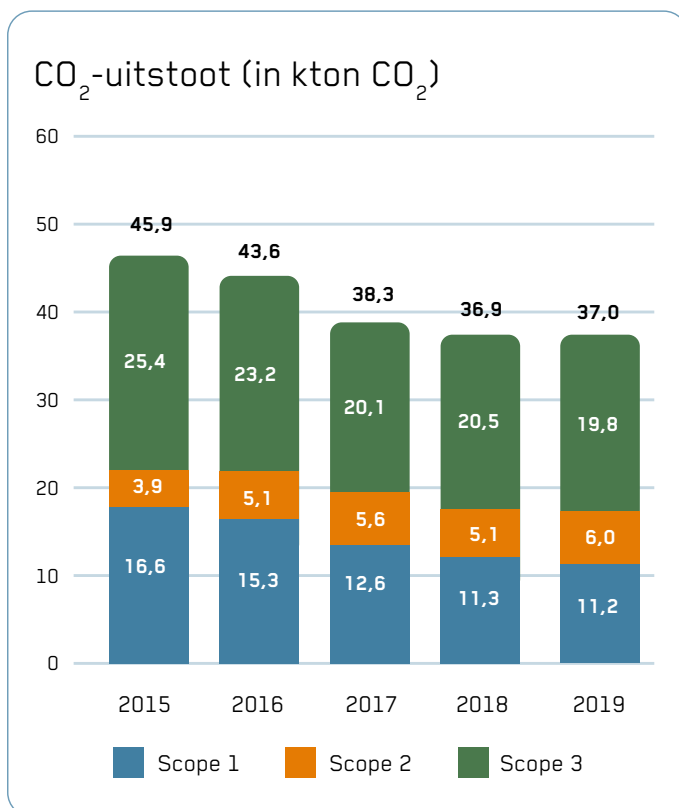
Supplement D

Overige duurzaamheidsinformatie

CO₂ UITSTOOT VAN DE BEDRIJFSVOERING

Sinds 2011 is de bedrijfsvoering van Achmea CO₂-neutraal. Wij verminderen onze milieubelasting door besparingen en vergroening van ons energieverbruik, minder papier te verbruiken en ons afval te hergebruiken. We meten de CO₂-voetafdruk van energieverbruik, mobiliteit, gelekte koudemiddelen, papierverbruik, afval, uitbestede servers en derdenbedrijven. De netto CO₂-uitstoot van Achmea in Nederland wordt gecompenseerd met de inkoop van certificaten.

Conform de 'Green House Gas Protocol' (GHG Protocol) wordt de CO₂-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. 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 CO₂-voetafdruk van het woon-werkverkeer van onze medewerkers.



Grondslagen

De grondslag voor de meeste conversiefactoren voor de voetafdruk is de 'Lijst CO₂ emissiefactoren' (www.CO2emissiefactoren.nl). Voor papier baseren we ons op de Milieubarometer van Stichting Stimular. Voor de vlieguren gebruikt onze reisagent de DEFRA-methode. Achmea maakt gebruik van groene stroom ten behoeve van haar bedrijfsvoering. 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). In de berekening van scope 2 CO₂ emissie wordt hieraan een emissiefactor van nihil toegekend. 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. De tabel hiernaast geeft de CO₂-uitstoot over de afgelopen vijf jaar weer.

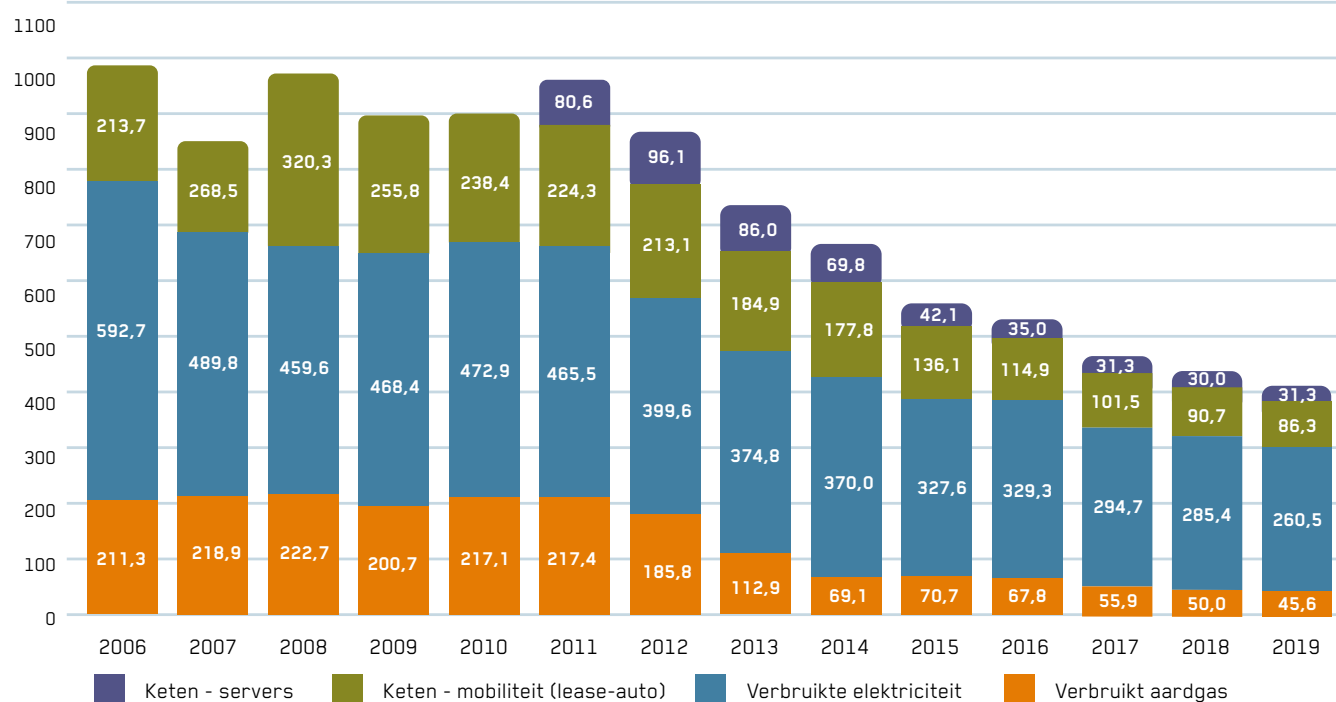
De CO₂ emissie is bepaald voor Achmea Nederland exclusief derdenbedrijven (voor definitie zie supplement C). Bij het bepalen van de CO₂-voetafdruk van het gasverbruik (scope 1) en elektriciteitsverbruik (scope 2) zijn ook de derdenbedrijven in de calculaties meegenomen.

De datakwaliteit van de gegevens ten behoeve van de bepaling van de CO₂-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 CO₂-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. In 2019 hebben we geconstateerd dat de CO₂-voetafdruk van papier in 2018 niet juist was bepaald door onvolledige gegevens. We hebben het vergelijkende cijfer voor 2018 hiervoor aangepast. De afgelopen 5 jaar is de totale CO₂-uitstoot van 54,3 kiloton in 2014 afgenomen tot 37,0 kiloton in 2019. Ten opzichte van vorig jaar is de CO₂ voetafdruk nagenoeg ongewijzigd gebleven. De scope 2 toename hangt met name samen met een toename van het aantal vliegekilometers.

Energiebesparingen

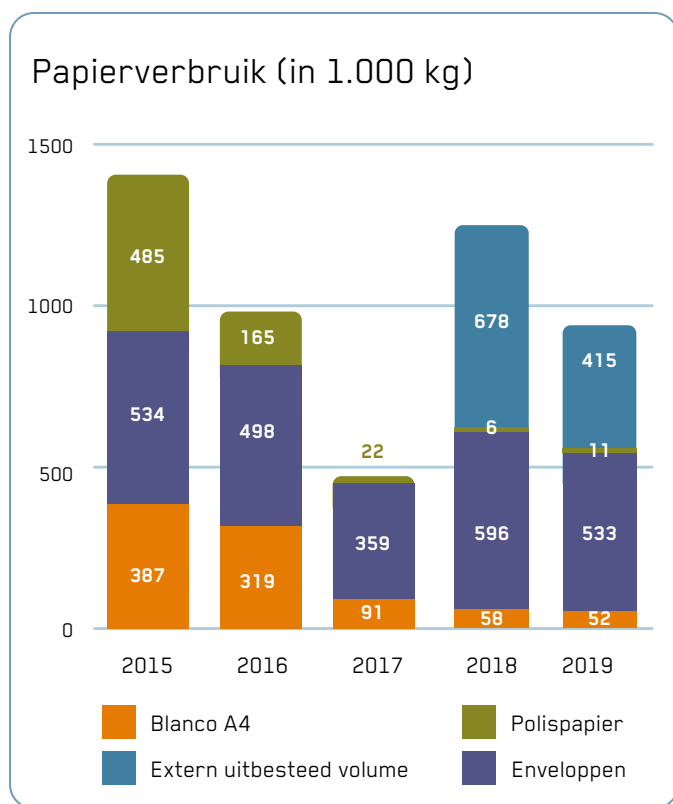
Ons energiebeleid is gericht op een jaarlijkse verbruiksreductie van 2% over de periode 2005-2020. Het energieverbruik is bepaald voor Achmea Nederland exclusief derdenbedrijven (voor een definitie zie supplement C). Bij het bepalen van het gasverbruik en elektriciteitsverbruik zijn ook de derdenbedrijven 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 2006 -2019 is het gemiddelde energieverbruik jaarlijks gedaald met circa 4,9% (2018: 4,6%).

Energieverbruik (in gigajoule x 1000)



Papier

Wij sturen op vermindering van papierverbruik. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door de digitalisering van onze processen. Het verbruik is bepaald voor Achmea Nederland exclusief derdenbedrijven (voor een definitie zie supplement C). Vanaf 2018 zijn ook alle externe papierstromen in scope. In 2019 hebben we geconstateerd dat het papierverbruik voor 2018, categorie Enveloppen, niet juist was bepaald door onvolledige data. We hebben het vergelijkende cijfer voor 2018 hiervoor aangepast (het papierverbruik, categorie Enveloppen, zoals gerapporteerd in het jaarverslag 2018, deel 3 Achmea Supplementen 2018 was 160.000 kg).

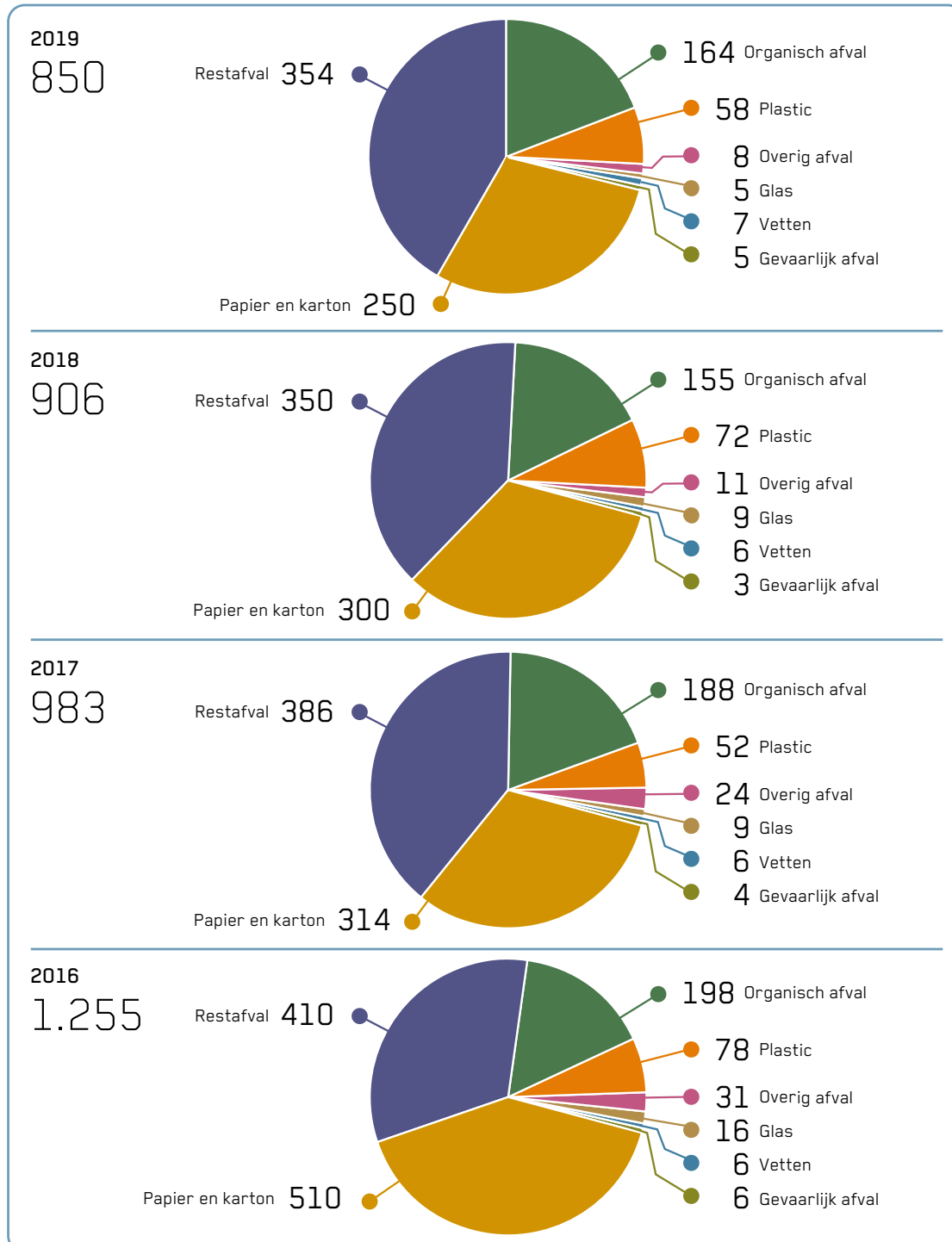


Afval

Jaarlijks produceren we bijna een miljoen kilo afval. In 2014 zijn we gestart met grondstofmanagement, gericht op minder afval en hergebruik (afval is een grondstof). Het afval is bepaald voor Achmea Nederland exclusief derdenbedrijven (voor een definitie zie supplement C). In 2019 hebben we geconstateerd dat het

papierverbruik voor 2018 niet juist was bepaald door onvolledige data. We hebben het vergelijkende cijfer voor 2018 hiervoor aangepast. Eind 2019 wordt circa 59% (eind 2018: circa 61%) van ons afval hergebruikt. De gemiddelde hoeveelheid afval per fte was in 2019 79 kg (85 kg/fte in 2018).

Ingezameld afval (in 1.000 kg)



CO₂ UITSTOOT VAN DE BELEGGINGSPORTEFEUILLE

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 beïnvloeden. We zijn in 2017 gestart met het meten van de CO₂-voetafdruk van een groot deel van de beleggingen in aandelen voor eigen rekening en risico. In 2018 hebben we dit uitgebreid met het meten van de CO₂-voetafdruk van de beleggingen in bedrijfsobligaties. Dit jaar zijn wij ook gestart met het meten van de CO₂-voetafdruk van onze beleggingen in staatsobligaties en hypotheek. Hiermee hebben wij de CO₂-voetafdruk van 58% van onze beleggingen voor eigen rekening en risico in kaart gebracht en 89% van onze kredietportefeuille bankbedrijf.

Vervolgstep is om onze CO₂-voetafdruk stap voor stap te reduceren. We beginnen bij de beleggingscategorieën waar wij het meest verwachten te bereiken: onze beleggingen in grote bedrijven. Met onze vermogensbeheerders hebben wij afspraken gemaakt om de CO₂-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 bijna 20% van onze portefeuille een CO₂ reductiedoelstelling geformuleerd.

Methodologie

Het ontbreekt momenteel aan een gestandaardiseerde methodiek voor het berekenen van een CO₂-voetafdruk van een beleggingsportefeuille. Voor het berekenen van de CO₂-voetafdruk en de CO₂-intensiteit volgen wij daarom 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 CO₂-voetafdruk van de **aandelen en bedrijfsobligaties** zijn de scope 3 emissies buiten beschouwing gelaten. Dit omdat deze emissies nog niet op consequente wijze door bedrijven worden gerapporteerd en daardoor mogelijk ook ongewenste dubbeltellingen ontstaan. De scope 1 en 2 CO₂-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 CO₂-uitstoot meegewogen. De totale emissies voor een portefeuille worden genormaliseerd op basis van de marktwaarde van de portefeuille. De CO₂-intensiteit van de aandelen en bedrijfsobligatieportefeuilles wordt bepaald aan de hand van de gewogen gemiddelde CO₂-intensiteit methodiek. De CO₂-intensiteit (tCO₂ per miljoen dollar omzet) van een onderneming wordt toegekend aan de portefeuille op basis van het portfoliogewicht.

Voor het berekenen van de CO₂-voetafdruk van de **staatsobligaties** zijn de scope 2 en 3 emissies buiten beschouwing gelaten vanwege het gebrek aan uniforme en betrouwbare data.

De scope 1 CO₂-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 CO₂-emissies van het land is gefinancierd. Overheidsgerelateerde obligaties worden meegewogen alsof ze binnen het domicilie van het land vallen.

Voor het berekenen van de CO₂ 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 per energielabel. Dit energieverbruik wordt vervolgens omgezet in een CO₂-uitstoot door het energieverbruik te vermenigvuldigen met emissiefactoren.

Bron en reikwijdte van CO₂-data

Voor de berekening van de voetafdruk voor onze beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties is gebruik gemaakt van CO₂-data ingekocht bij MSCI ESG. De CO₂-cijfers voor de berekening van de voetafdruk voor onze beleggingen in staatsobligaties zijn afkomstig van Eurostat, het statistische bureau voor Europa.

De CO₂-voetafdruk is, afgemeten aan de marktwaarde van de beleggingen in aandelen, voor 73% van de aandelen bepaald. Voor deze aandelenportefeuilles (Achmea EQ DM) zijn de CO₂-data voor 83,7% gebaseerd op door de ondernemingen gerapporteerde CO₂-data over 2018. De CO₂-data zijn aanvullend voor 16,3% door MSCI ESG gemodelleerd.

De CO₂-voetafdruk is, afgemeten aan de marktwaarde van de beleggingen, voor 65% van de bedrijfsobligatieportefeuille in kaart gebracht. Dit zijn de bedrijfsobligaties in ontwikkelde markten van de Nederlandse verzekeraars, waarbij de beleggingen volgens de beleggingsstrategie 'kredietkwaliteit investment grade of hoger' worden aangehouden (Achmea credits). De gebruikte CO₂-data is voor 77% gebaseerd op door de ondernemingen gerapporteerde CO₂-data over 2018. De CO₂-data zijn aanvullend voor 10% door MSCI ESG gemodelleerd voor ondernemingen waarbij de gerapporteerde CO₂-data niet beschikbaar dan wel niet volledig beschikbaar was. Voor 13% van de obligaties is er geen CO₂-data over 2018 beschikbaar.

Voor beleggingen in staatsobligaties is de CO₂-voetafdruk, afgemeten aan de marktwaarde van de beleggingen, voor 83% van de beleggingen in staatsobligaties bepaald. Voor deze staatsobligatieportefeuilles (Achmea staatsobligaties) zijn de CO₂-data voor 99,3% gebaseerd op door de overheden gerapporteerde CO₂-data over 2018.



Voor de hypotheke als onderdeel van Beleggingen van het verzekeringsbedrijf is de CO₂-voetafdruk, afgemeten aan de marktwaarde van de hypotheke, voor 95,2% van de totale hypotheekportefeuille bepaald. Voor de hypotheke als onderdeel van Kredietportefeuille bankbedrijf is de CO₂-voetafdruk, afgemeten aan de amortised cost van de hypotheke, voor 89% van de totale hypotheekportefeuille bepaald. De CO₂ voetafdruk voor het geschatte energieverbruik is gebaseerd op de emissiefactoren zoals opgenomen op www.co2emissiefactoren.nl.

Resultaten

Over 2019 was de CO₂-voetafdruk van de aandelenportefeuille waarvoor we de CO₂ voetafdruk hebben gemeten op zowel de CO₂-intensiteit als in CO₂-emissies, lager dan de benchmark (MSCI World), respectievelijk 20,4% (2018: 21,9%) en 29,5% (2018: 22,6%) lager.

Over 2019 was de CO₂-voetafdruk van de Achmea credits op de CO₂-intensiteit 39,2% lager dan de referentieindex (2018: 35,1%).

Voor Achmea staatsobligaties werd de CO₂-voetafdruk dit jaar voor het eerst gemeten. De CO₂-afdruk was 7,1% lager dan de referentieindex.

Voor hypotheke hebben we dit jaar voor het eerst de CO₂ voetafdruk gemeten. We hebben nog geen benchmark gedefinieerd waartegen we deze CO₂ voetafdruk afzetten. Volgend jaar zullen we de methodiek en de wijze waarop wij onze CO₂ voetafdruk moeten beoordelen, verder onderzoeken en zo nodig uitwerken.

	CO ₂ -EMISSIONS (TCO ₂ /MLN EURO BELEGD VERMOGEN)		CO ₂ -INTENSITEIT (TCO ₂ /MLN USD SALES)	
	2019	2018	2019	2018
Achmea EQ DM ¹	83,1	111,8	118,6	139,9
MSCI World	104,5	143,2	168,3	180,8
Vershil	-20,4%	-21,9%	-29,5%	-22,6%
Achmea Credits			84,0	133,5
Referentie index			138,1	205,6
Vershil			-39,2%	-35,1%
Achmea Staatsobligaties	2,3	n.b.		
Referentie index	2,5	n.b.		
Vershil	-7,1%	n.b.		
Achmea hypotheke onderdeel Beleggingen ²	22,0	n.b.		
Achmea hypotheke onderdeel Kredietportefeuille bankbedrijf ²	25,7	n.b.		

* n.b. niet beschikbaar

- 1) de CO₂-intensiteit van de Global Quality Value Equities portefeuille bedroeg in 2019 81,5 TCO₂/MLN USD sales en de Global Enhanced Equities portefeuille 137,0 TCO₂/MLN USD sales. Beide portefeuilles zijn onderdeel van de Achmea EQ DM
- 2) uitgedrukt ten opzichte van de nominale waarde