DEEL 1

Jaaroverzicht 2017

achmea

Inhoud

KENNISMAKING MET ACHMEA 3
Hoe zijn we geworden wie we zijn 4
Vier kernkwaliteiten 5
Achmea in getallen 6
Onze verzekeringsmerken 7
Woord van de Voorzitter 9
Het verhaal van Achmea 11

CONTEXT & STRATEGIE 14
Onze context 15
In gesprek met onze stakeholders 17
Onze Strategie 19

DOELSTELLINGEN & VOORTGANG 21
Onze doelstellingen voor 2017-2019 22
De voortgang op onze perspectieven 25
Onze klanten 25
Onze maatschappelijke waarde 29
Onze medewerkers 32
Onze partners 35
Onze processen 38
Onze financiële resultaten 41

OVERIGE INFORMATIE 45
Onze commitments 46
Verslaggevingsprincipes 48

BIJLAGEN 50
Begrippenlijst 51
Toelichting materialiteitsmatrix 55
Uitwerking bij de strategiekaart 57
Colofon en contactinformatie 61

DEEL 1

DEEL 2

DEEL 3

Met ingang van de jaarrapportage over 2017 bestaat onze verslaggeving uit drie delen. We sluiten hiermee per deel aan op specifieke interesses van stakeholders. De weergave in drie delen vergroot de helderheid en toegankelijkheid.

Deel 1 is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep met daarin de voortgang van Achmea over 2017 en onze visie op de toekomst.

Deel 2 is het 'Jaarrapport'. Dit gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat onder meer de jaarrekening, het verslag van de Raad van Bestuur en doet verslag over onze Governance.

Deel 3 met 'Supplementen' bevat informatie voor duurzaamheidsverslaggeving en bijlagen bij de andere delen.

Samen met de Eindhovense scale-up Amber zet Achmea in op het creëren van innovatieve producten en diensten, die aansluiten bij nieuwe ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit.

Kennismaking met Achmea

Hoe zijn we geworden wie we zijn	4
Vier kernkwaliteiten	5
Achmea in getallen	6
Onze verzekeringsmerken	7
Woord van de Voorzitter	9
Het verhaal van Achmea	11

Hoe we zijn geworden wie we zijn

MEER DAN 200 JAAR COÖPERATIEF VERZEKEREN

Samen het risico dragen als iemand schade heeft.' Zo begon het in het Friese dorpje Achlum in 1811 met de Onderlinge Brand-Assurantie-Sociëteit. Ulbe Piers Draisma wilde het bezit van 39 boeren en notabelen verzekeren tegen brand.

In de jaren daarna zijn werkgevers- en werknemersorganisaties, ziekenfondsen en onderlinge waarborgmaatschappijen deel gaan uitmaken van ons bedrijf. Organisaties met een duidelijke maatschappelijke rol.

Gevormd door deze achtergrond is een bedrijf ontstaan met een coöperatieve identiteit. Vanuit onze coöperatieve basis denken en handelen wij in het belang van onze klanten. Sinds de oprichting van Draisma's waarborgmaatschappij is er veel veranderd, maar voor Achmea vormt solidariteit nog altijd de belangrijkste kernwaarde. Het coöperatieve gedachtegoed is in onze bedrijfsvoering en aansturing verankerd. Al 200 jaar leveren we producten en diensten vanuit de gedachte dat verzekeren betekent dat je samen het risico draagt als iemand schade lijdt.

Onze ontstaansgeschiedenis heeft niet alleen voor een groot deel onze identiteit bepaald. Het is ook bepalend voor onze activiteiten en kernkwaliteiten van vandaag.

1811
De geschiedenis van Achmea begint in Achlum, Nederland

1815
De Friesland Zorgverzekeraar (DFZ) begint met de oprichting van 'Regt door Zee'. Na vele fusies ontstaat het huidige DFZ in 1990

1909
Een groep Nederlandse onderlinge verzekeraars vormt de Coöperatieve Vereniging Centraal Beheer

1922
18 coöperatieve zuivelfabrieken betrokken bij oprichting OBF (Onderling Boerenverzekeringsfonds)

1949
Zilveren Kruis opgericht

1956
De eerste Nederlandse direct writer FBTO opgericht

1986
OTOS en OBF fuseren tot Avéro Verzekeringen

1992
Oprichting Eureko Alliance (later Eurapco) voor internationale samenwerking

1995
AVCB en Zilveren Kruis fuseren; Achmea wordt nieuwe naam van de groep

1995
Fusie van Coöperatie AVCB met Zilveren Kruis leidt tot Coöperatie Achmea; de rechtsvoorganger van Vereniging Achmea

1998
Achmea fuseert met PVF Pensioenen (afgesplitst van GAK)

2000
Achmea neemt private activiteiten van GAK over

2001
Achmea neemt InterAmerican Greece over

2005
Achmea neemt Interpolis over, Rabobank wordt de op een na grootste aandeelhouder

2007
Achmea verkrijgt een belang van 80% in Eureko Sigorta; Achmea en Agis fuseren

2009
Achmea start InShared

2011
Overname Independer en coöperatieve fusie De Friesland Zorgverzekeraar

2016
Bundeling van vermogensbeheer activiteiten tot Achmea Investment Management

2016
Oprichting Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF)

2017
Start strategische planperiode Samen Waarmaken

Vier kernkwaliteiten

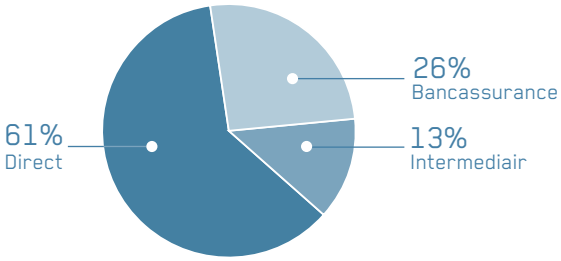
STERKE MERKEN MET HOGE KLANTWAARDERING

Onze merken worden hoog gewaardeerd door onze klanten. We hanteren een 'multi-brand' strategie met als doel dat onze klanten zich verbonden voelen met hun verzekeraar.

Interpolis | Centraal Beheer | Zilveren Kruis

DISTRIBUTIE VIA MEERDERE KANALEN

Via het bancaire, directe en intermediaire distributiekanaal bieden wij onze klanten een ruim aanbod van verzekeringen en aanverwante financiële producten en diensten.



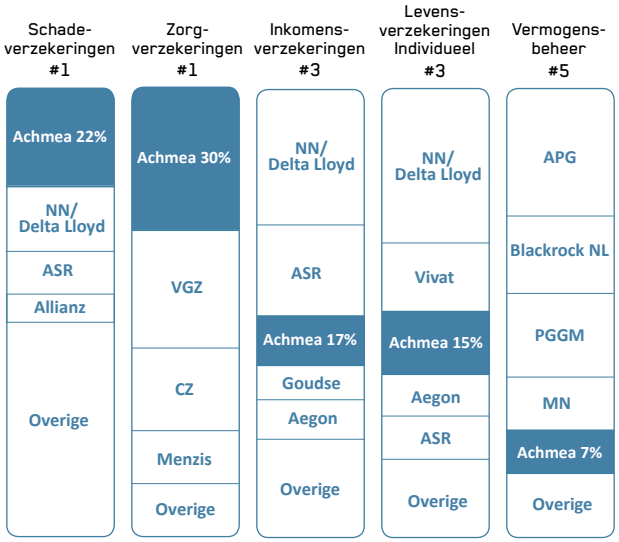
KOPLOPER ONLINE DIENSTEN EN INNOVATIE

Achmea is koploper in online dienstverlening binnen de verzekeringssector. Vernieuwing van onze producten en diensten zit al decennia in onze bedrijfsvoering. Gedurende onze ontstaansgeschiedenis zijn vaak nieuwe technieken ingezet om de dienstverlening aan klanten te verbeteren. FBTO en Centraal Beheer waren de eerste 'directe verzekeraars' van Nederland. Door onze ervaring met directe distributie waren we goed gepositioneerd voor de overgang naar online en digitale distributie. We startten in 2009 met InShared, de eerste volledige online verzekeraar in Nederland. Hun efficiënte IT-platform wordt nu ook ingezet om internationaal te groeien. Sinds 2011 maakt de online vergelijker Independer deel uit van onze groep. Om de veiligheid in buurten te verbeteren, is Homies ontwikkeld. Het waarschuwt bij brand of inbraak niet alleen de bewoner, maar ook familie, vrienden of buren. Om onze klanten ook in de toekomst beter van dienst te zijn, is Achmea in 2017 toegetreden tot het Blockchain Insurance Industry Initiative (B3i). We geloven dat blockchain technologie de uitwisseling van gegevens efficiënter en veiliger zal maken.

inshared | B3i | Homies. | independer

GROTE KLANTENBASIS EN MARKTLEIDERSCHAP

We bedienen in Nederland circa tien miljoen particuliere klanten. We bieden een breed aanbod in verzekeringen en diensten. Wij zijn marktleider in schade- en zorgverzekeringen. Op het gebied van inkomens- en levensverzekeringen hebben wij een nummer drie positie in de markt. Wij zijn daarnaast de vijfde institutionele vermogensbeheerder van Nederland.



Achmea in getallen

Hoofdactiviteiten zijn Schade & Inkomen, Zorg, Oudedagsvoorzieningen en Pensioen & Leven

Hoofdactiviteiten

MARKT-POSITIE			
NR1	Schade & Inkomen (Bruto verdiende premie in € miljard)	3,3	*2016: 3,2*
NR1	Zorg (Bruto verdiende premie in € miljard)	13,2	*2016: 13,1*
NR5	Oudedagsvoorzieningen (Beheerd vermogen Achmea Investment Mgt. in € miljard)	120	*2016: 116*
NR3	Pensioen & Leven (Bruto verdiende premie in € miljard)	1,6	*2016: 1,8*
Diverse	Internationaal (Bruto verdiende premie in € miljard)	1,2	*2016: 1,2*

Kerngetallen groep

Operationeel resultaat (Inclusief zorg, € miljoen)	349	*2016: -319*	
Solvabiliteit (SII) (%)	184	*2016: 181*	
Operationeel resultaat (Exclusief zorg, € miljoen)	477	*2016: -123*	
Duurzaamheid (ESG Rating MSCI)	AA	*2016: AA*	
Netto resultaat (€ miljoen)	216	*2016: -379*	
Klanttevredenheid[1] (Gem.rapportcijfer cons.markt)	7,4	*SECTOR GEM. 2016: 7,4*	
Bruto verdiende premie (€ miljoen)	19.350		
Aantal fte's[2] (Intern)	14.582	*2016: 15.715*	

1) klanttevredenheidsonderzoek van Verbond van Verzekeraars score particuliere schadeverzekeringsmarkt.
2) Betreft interne medewerkers van zowel Nederlandse als buitenlandse activiteiten.

Onze verzekeringsmerken

Achmea is op de verzekeringsmarkt actief met verschillende merken. Onze drie 'sterkste landelijke merken' zijn: Centraal Beheer, Zilveren Kruis en Interpolis. Dit zijn merken die zich breed oriënteren op de Nederlandse markt. Onze 'andere Nederlandse verzekeringsmerken' richten zich op een specifieke doelgroep of werken via een specifiek distributiekanaal (propositie-merken).

Centraal Beheer heeft rechtstreeks contact met zowel particuliere als zakelijke klanten en is ook in het intermediaire kanaal actief. Door het aantal producten en diensten verder uit te breiden, ontwikkelt het zich steeds meer tot een all-finance dienstverlener. Klanten kunnen er terecht voor onder meer schade- en inkomensverzekeringen, maar ook voor sparen, beleggen en hypotheekverstrekking. Via het Centraal Beheer APF wordt bovendien pensioenuitvoering aangeboden.

Zilveren Kruis is de grootste zorgverzekeraar van Nederland en staat klanten met raad en daad bij om goede zorg te organiseren én om bij te dragen aan een meer vitale en gezonde manier van leven. De betaalbaarheid en toegankelijkheid van zorg voor iedereen zijn daarbij leidend. Zilveren Kruis biedt haar klanten zo meer toegevoegde waarde, bovenop een goede zorgverzekering, via onder meer Actify voor particulieren en Gezond Ondernemen voor zakelijke klanten en werkgevers.

Interpolis is actief in het bancaire kanaal en werkt exclusief samen met de Rabobank. Interpolis is actief op het gebied van preventie en ontwikkelt in dat verband diensten die risico's bij klanten thuis, onderweg, en binnen bedrijven verkleinen of wegnemen. Zo helpt Interpolis waar mogelijk schade te voorkomen. Mocht het onverhoopt toch misgaan, dan staat Interpolis uiteraard klaar voor haar klanten. Dit doet Interpolis op een heldere en concrete manier. Glashelder.

Andere Nederlandse verzekeringsmerken

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

Avéro Achmea biedt klanten verzekeringen en financiële diensten aan via adviseurs.

De Friesland Zorgverzekeraar werkt samen met stakeholders in Friesland om hoge kwaliteit van zorg te garanderen.

InShared is een online verzekeraar. Het zet zich in voor preventie en geeft premiegeld dat overblijft, terug aan klanten.

Pro-Life Zorgverzekeringen werkt vanuit een christelijke levensovertuiging en biedt klanten een verzekering die past bij hun identiteit.

Internationale merken

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-, zorg- 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 klanten van Rabobank in Australië.

Medio november 2017 is de verkoop bekend gemaakt van de Ierse levensverzekeraar Friends First aan Aviva Group plc. in lijn met onze strategie.

Aantallen verzekerde klanten

Aantal particuliere klanten per verzekeringsmerk x 1.000[1]

Nederland		Activiteiten
Zilveren Kruis	3.384	Zorg
Interpolis	3.226	Schade & Inkomen; Zorg; Pensioen & Leven
Centraal Beheer	2.646	Schade & Inkomen; Oudedagsvoorzieningen; Pensioen & Leven
FBTO	1.326	Schade & Inkomen; Zorg
DE FRIESLAND	593	Zorg
inshared	684[2]	Schade & Inkomen
avéro achmea	576	Schade & Inkomen
PROLIFE zorgverzekeringen	108	Zorg

Internationaal		Activiteiten
EUREKO SIGORTA	1.144	Schade & Inkomen; Zorg
INTERAMERICAN	881	Schade & Inkomen; Zorg; Pensioen & Leven
Union Poistovňa	678	Schade & Inkomen; Zorg; Pensioen & Leven
Friends First	247	Pensioen & Leven
achmea australia	5	Schade & Inkomen

Schade & Inkomen | Zorg | Oudedagsvoorzieningen | Pensioen & Leven

1) Klanten kunnen bij meerdere merken van Achmea verzekerd zijn. Het aantal klanten gecorrigeerd voor de klanten bij meerdere merken bedraagt ongeveer 10 miljoen klanten.

2) Het aantal klanten InShared is inclusief Achmea klanten via de HEMA.

Woord van de Voorzitter

Relevant voor onze klanten, toonaangevend als verzekeraar

Als verzekeraar staan wij onze klanten bij en breiden we onze verzekeringsactiviteiten uit met vernieuwende oplossingen en diensten. Met onze coöperatieve identiteit staan we midden in de samenleving en houden we ons actief bezig met actuele, maatschappelijke vraagstukken. Niet vanuit de gedachte dat wij als enige de oplossing voor alle problemen zullen vinden. Maar wel vanuit de overtuiging dat we als coöperatieve verzekeraar, actief op tal van vlakken, breed van waarde kunnen zijn. Voor onze klanten en voor de samenleving. Zo maken wij samen een gezonder, veiliger en meer toekomstbestendig Nederland waar.

'Samen Waarmaken' is ook de naam van onze strategische planperiode tot 2020, waarvan we met 2017 het eerste jaar afrondden. We hebben daarin belangrijke verbeteringen gerealiseerd, zowel in de dienstverlening aan onze klanten als bedrijfsmatig. Leidend bij alles wat we doen is ons streven om klantrelevant en toonaangevend te zijn. De wensen van onze klanten en andere stakeholders veranderen in hoog tempo en zij verwachten dat wij hier met onze producten en diensten op inspelen. Door onze dienstverlening tijdig aan te passen, blijven we relevant voor onze klanten. Dat onze klanten vinden dat we hierin slagen, blijkt onder meer uit de waardering die zij hebben voor de dienstverlening van onze merken, die onveranderd hoog is. Dat is een groot compliment waard aan al onze medewerkers die dag in dag uit onze klanten van dienst zijn.

Merken toonaangevend met vernieuwing

We investeren aanzienlijk in de vernieuwing van onze dienstverlening. Het afgelopen jaar zijn er zodoende voor onze klanten veel, mooie nieuwe diensten bij gekomen. Centraal Beheer is de eerste verzekeraar die zelfsturende, elektrische deelauto's verzekert. Interpolis trok landelijk de aandacht met een campagne rond verkeersveiligheid en het gevaar van afleiding door het gebruik van mobiele telefoons achter het stuur. Het bracht een maatschappelijke discussie in een stroomversnelling en toonde andermaal aan dat 'verzekeren vandaag de dag' verder gaat dan het vergoeden van schades, en verder zelfs dan het bieden van preventie. Als grootste zorgverzekeraar van Nederland neemt Zilveren Kruis haar maatschappelijke verantwoordelijkheid bij de beperking van de stijgende zorguitgaven. Onder meer door goede zorginkoop, maar ook door verzekerden te helpen meer vitaal te leven, meer te bewegen en gezonder te eten. Het programma Actify richt zich op verzekerden en met Gezond Ondernemen helpen we werkgevers om hun medewerkers fit en gezond te houden.

Coöperatief gedachtegoed nog altijd centraal

Bij alle investeringen in onze bedrijfsvoering blijven onze onderscheidende, coöperatieve uitgangspunten centraal staan. Als verzekeraar hebben we van nature oog voor de langetermijnbelangen van alle stakeholders. Duurzaamheid is daarmee vanzelfsprekend voor ons van groot belang. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is de basis van onze bedrijfsvoering en strategie. Als verzekeraar staan we midden in de samenleving en voeren we de dialoog over maatschappelijke thema's. De inbreng die de Vereniging Achmea en haar leden hierbij leveren is van grote toegevoegde waarde. De samenwerking met Vereniging Achmea bepaalt zo mede onze identiteit als coöperatieve verzekeraar.

Op koers met de uitvoering van onze strategie

Vorig jaar zijn weer belangrijke stappen gezet binnen onze groep. Bij Schade & Inkomen is het rendement verder hersteld. Investeringen in online diensten, onmichannel service en digitalisering hebben mede geleid tot een groeiend aantal klanten en een aanhoudend hoge waardering. Centraal Beheer ontwikkelt zich verder tot allfinance aanbieder voor verzekeren, sparen, beleggen en hypotheken.

De samenwerking met onze strategische partner Rabobank laat goede resultaten zien. Dat blijkt onder meer uit een groeiende premieomzet voor schade-, inboedel- en overlijdensrisicoverzekeringen van Interpolis. De meest voorkomende particuliere verzekeringen van Interpolis zijn te vinden in de app van Rabo Bankieren waarmee we onze succesvolle bancassurance samenwerking verder uitbreiden naar 1,3 miljoen dagelijkse gebruikers.
Zilveren Kruis kende dit overstapseizoen (met bijna 30.000 nieuwe klanten) voor het tweede jaar op rij een groei van het aantal verzekerden. Het blijft daarmee het grootste zorgverzekeringsmerk van Nederland. Ons online aanbod en onze positie bij grote werkgevers droegen bij aan de groei.

Het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds biedt een innovatieve pensioenoplossing voor werkgevers en heeft een goed aanbod voor ondernemingspensioenfondsen in een

consoliderende markt. Achmea Pensioenservices en Achmea Investment Management zijn de uitbestedingspartners van het Centraal Beheer APF. Zij leveren onder meer een innovatief, digitaal pensioenplatform en onder andere een fiduciaire rol in vermogensbeheer.

We hebben onze pensioen- en levensverzekeringsactiviteiten samengevoegd en er staat nu een efficiënte serviceorganisatie die een hoog niveau van dienstverlening aan klanten succesvol weet te combineren met een scherp oog op de kosten. Het draagt zo belangrijk bij aan ons resultaat en onze kapitaalspositie.

En tot slot groeien we internationaal met onze strategie gebaseerd op onze kerncompetenties schade- en zorgverzekeringen die worden aangeboden via het directe en bancaire kanaal. De activiteiten van onze Ierse pensioen- en levensverzekeraar Friends First pasten niet meer bij onze strategie en daarom hebben we besloten ons belang in dit bedrijf te verkopen. Eind 2017 hebben we de verkooptransactie aangekondigd en dit zal bij afronding resulteren in een verbetering van onze liquiditeit en solvabiliteit, dat voor een deel zal worden aangewend ten behoeve van onze aandeelhouders.

Medewerkerbetrokkenheid hoog gebleven

Als grote werkgever zijn we trots op onze medewerkers en op het feit dat de betrokkenheid van onze meer dan 15.000 collega's hoog is. Het jaarlijkse onderzoek onder medewerkers geeft onder meer aan dat het vertrouwen in de toekomst van ons bedrijf is gestegen. Onze rol midden in de samenleving en centraal in de levens van onze klanten is voor nieuwe medewerkers een vaak genoemde reden om voor Achmea te kiezen. In goede samenwerking met de vakbonden, zijn we wederom een moderne CAO overeengekomen, gericht op onder meer 'regie op de eigen loopbaan' en 'gezond en fit kunnen doorwerken'. Bij alle veranderingen in onze organisatie speelt ook de goede relatie met de Ondernemingsraden een belangrijke rol en ik dank hen voor hun grote inzet en betrokkenheid bij onze organisatie.

Gekeken naar enkele jaren terug, staat Achmea er vandaag wezenlijk beter voor. Onze kosten zijn met meer dan een derde afgenomen, terwijl we efficiënter en sneller werken met meer gestroomlijnde processen. Tegelijkertijd is de waardering van onze klanten hoog gebleven, zijn meerdere NPS-scores gestegen, en zijn onze premieomzet en solvabiliteit grofweg stabiel gebleven. Ook hebben we onze leidende marktaandelen op onze kernactiviteiten behouden. Dat is ook een compliment waard aan alle collega's die hier door de jaren heen aan hebben bijgedragen. Het toont aan dat we als groep met elkaar in staat zijn om het verschil te maken.

Verbetering in financiële prestaties

Financieel hebben we een goede lijn voortgezet in 2017, ook als wordt gecorrigeerd voor onder meer de hagelcalamiteit die onze klanten in 2016 in alle hevigheid raakte en andere bijzondere lasten. Ons operationeel resultaat over 2017 is toegenomen tot €349 miljoen, onze financiële positie is robuust gebleven met een solvabiliteit van 184% bij een stabiele premieomzet van circa €20 miljard. We liggen voor op de geplande reductie van kosten en de onvermijdelijke verdere afname van arbeidsplaatsen. De verhoging van het operationeel resultaat is over 2017 tot stand gekomen dankzij een breed pakket aan maatregelen dat is doorgevoerd.
Er is een passende premiestelling in relatie tot de steeds veranderende risico's die worden afgedekt, de kosten voor uitvoering zijn lager en de schadelastbeheersing is verbeterd door onder meer preventie en advies. Samen zorgt dit voor het noodzakelijke herstel van het rendement dat nodig is om te kunnen blijven investeren in de vernieuwing van onze dienstverlening aan onze klanten. Het resultaat over 2017 is beïnvloed door de inzet van circa €108 miljoen om de stijging van de zorgpremies voor dit jaar te beperken. De inzet van de reserves, waarmee de zorgverzekeringspremies wederom onder kostprijs worden aangeboden, is lager dan voorgaande jaren. De inzet van zorgreserves zet zich daarmee voort. Deze reserves zijn er om onverwachte tegenvallers op te vangen voor onze klanten en een verdere inzet om de premiestijging te dempen is dan ook eindig. De lagere inzet over 2017 laat zien dat het einde van dit proces in zicht komt.

Resultaat nog niet op juiste niveau

Het gaat dus beter, maar alle belangrijke verbeteringen van de afgelopen jaren hebben ons nog niet op het benodigde resultaatsniveau gebracht. Ons verdienvermogen voldoet nog niet aan onze ambities. Onze strategische planperiode loopt tot 2020 en voorziet tegen het eind van die periode in de realisatie van een jaarlijks structureel operationeel resultaat van circa €450 miljoen, exclusief de bijdrage uit onze zorgverzekeringsactiviteiten. Om onze klanten goed te kunnen blijven bedienen, de bedrijfsvoering te vernieuwen en verbeteren en te kunnen investeren in zorginnovaties, is een positief resultaat op onze zorgentiteiten van belang.

Samen Waarmaken tot 2020

Met de resultaten van 2017 ligt er een goede basis voor de succesvolle afronding van onze plannen in de periode tot 2020. Dit geeft het vertrouwen dat onder meer de verhoging van onze winstgevendheid wordt gerealiseerd. Ook voor de langere termijn is dit een goede basis voor structurele winstgevendheid. Met onze innovaties bouwen we aan een toonaangevende organisatie: een dienstverlener die dagelijks relevant is voor haar klanten. Continue verandering blijft centraal staan in onze bedrijfsvoering. Niet alles dat we vandaag doen, is immers ook morgen nog vanzelfsprekend. Dat kunnen we niet alleen. Dat doen we samen met onze klanten, partners, kapitaalverschaffers en medewerkers. Samen werken wij aan een Achmea dat klaar is voor een mooie toekomst.

Willem van Duin,
voorzitter Raad van Bestuur

Het verhaal van Achmea

Waarde voor klant en samenleving

DE KRACHT VAN DE TRADITIE

In ons brede werkterrein hebben we te maken met maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen. Denk aan zelfrijdende auto's, medische vooruitgang, vergrijzing, digitalisering van de woon- en leefomgeving, veranderingen in het pensioenstelsel en sociale regelingen, cybercrime, klimaatverandering en nog veel meer. In deze dynamische omgeving is het belangrijk om te onderzoeken en te laten zien hoe wij van waarde kunnen zijn voor onze klanten en voor onze samenleving. Dit past bij onze coöperatieve traditie en ons gedachtegoed dat gericht is op het creëren van waarde voor al onze stakeholders.

ONZE STAKEHOLDERS

We willen blijven voldoen aan de verwachtingen van onze klanten en andere stakeholders en zijn daarom voortdurend en op verschillende manieren met hen in gesprek.
Klanten zijn onze belangrijkste stakeholders. Wij leveren onze klanten producten en diensten en zij betalen hiervoor door premies in te leggen. Hun ervaringen, inzichten en wensen zijn belangrijk om onze dienstverlening zo goed mogelijk te maken. Vereniging Achmea is hierbij de vereniging van klanten van de merken van Achmea en een platform voor collectieve belangenbehartiging van klantleden. Achmea is met de klanten in gesprek via de klantraden van de merken en de ledenraad van Vereniging Achmea.
Medewerkers zijn het menselijk kapitaal en het kloppend hart van de organisatie. Zij zetten hun talenten in voor het bedrijf en voor onze klanten. Zij leven zich in, begrijpen de behoeften van klanten en zoeken naar nieuwe oplossingen. Zo maken zij onze beloften waar.
We hebben verschillende zakelijke **partners**. De Rabobank en de intermediairs zijn belangrijke distributiepartners. Daarnaast zien we de relaties met onze grootzakelijke klanten en werkgevers en branches ook als partnerrelaties. Via het initiatief 'De Kamer' van Achmea Corporate Relations spreken wij met onze grootzakelijke klanten over maatschappelijke vraagstukken. Zo bundelt Achmea sinds 2013 de krachten van bestuurders om samen de toekomst van Nederland te helpen vormgeven. Jaarlijks organiseren we verschillende bijeenkomsten waar bestuurders hun visies, uitdagingen en perspectieven met elkaar delen. Ook organiseren we Talentenkamers, doen we onderzoek en maken we publicaties in de vorm van boeken, whitepapers en magazines om verbinding te leggen met de ambitie om samen ons land verder vooruit te helpen.

Ook in het kader van de ontwikkeling van nieuwe proposities en diensten werken we steeds vaker samen met zakelijke partners.
Onze **vermogensverschaffers** (de aandeelhouders, obligatiehouders en overige kapitaalverstrekkers) bieden ons financieel vermogen. Vereniging Achmea is als aandeelhouder zonder winstoogmerk de belangrijkste vermogensverschaffer.

GEZONDERE, VEILIGERE EN TOEKOMSTBESTENDIGERE SAMENLEVING

Verzekeraars spelen een belangrijke rol op het gebied van veiligheid. Rookmelders, sprinklers, valhelmen en airbags zijn niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Aan de ontwikkeling en (wettelijke) invoering van deze preventieve maatregelen hebben verzekeraars een grote bijdrage geleverd. Logisch, want preventie gaat hand in hand met verzekeren. Door de risico's klein te maken houden we de premies betaalbaar en daarmee verzekeren toegankelijk. Deze rol willen we ook in de toekomst blijven vervullen, omdat er nieuwe risico's zijn. Ook op deze nieuwe terreinen willen we van waarde zijn voor onze klanten. Bijvoorbeeld via verantwoord vermogensbeheer hebben we hierin steeds vaker een rol.

Onze stakeholders geven aan dat zij voor Achmea een belangrijke rol zien om de samenleving **gezonder, veiliger en toekomstbestendiger** te maken. Dat betekent ook dat onze rol in het omgaan met risico's verandert.
We blijven schade vergoeden door een goede en efficiënte schadeafhandeling, maar advies en dienstverlening op het gebied van preventie zal belangrijker worden. We schuiven op van 'schade vergoeden' naar 'het leven veiliger en gezonder maken'. Van 'herstellen' naar 'helpen om iets te bereiken'.
Een gezond lichaam, een fitte geest, een veilige woon- en werkomgeving en financiële planning die rekening houdt met onzekerheden, kansen en een ondernemend leven.

Onze maatschappelijke impact concretiseert op vier themagebieden waarmee vanuit de breedte van onze producten en diensten inhoud wordt gegeven aan een gezondere, veiligere en toekomstbestendigere samenleving:
1. Gezondheid dichterbij voor iedereen
2. Een veilige woon-, leef- en werkomgeving
3. (Financiële) oplossingen voor nu, straks en later
4. Schone, slimme en veilige mobiliteit.

Deze specifieke themagebieden zijn mede geïdentificeerd op basis van een uitgebreide omgevingsanalyse en de dialoog die wij met onze stakeholders voeren. De strategische aspecten worden uitgewerkt in het hoofdstuk "Strategie van Achmea".

Klantrelevant en toonaangevend
Traditionele risico's, zoals schade aan auto of huis, worden kleiner door de inzet van nieuwe technologie. Maar onzekerheid blijft onderdeel van het leven.

Ook op die terreinen willen we van betekenis zijn voor klanten. Dat brengen we tot uitdrukking in het hogere doel van onze organisatie: met toonaangevende oplossingen zijn we dagelijks relevant voor onze klanten. We geven inzicht en bieden passende oplossingen om beter om te kunnen gaan met hun risico's en onzekerheden.

ONZE KERNWAARDEN

Onze kernwaarden – **inleven, vernieuwen en waarmaken** – zijn een belangrijk fundament voor de manier waarop wij werken. De dialoog die wij voeren met onze stakeholders geeft richting aan de gewenste impact op de maatschappij en aan de manier waarop wij werken nu en in de toekomst. Dit betekent ook dat we over de grenzen van het traditionele verzekeren heen gaan: er zijn andere manieren om bij te dragen aan een gezondere, veiligere en toekomstbestendigere samenleving. Met onze kennis van en inzicht in risico's – gebaseerd op de vele data die wij hierover hebben – kunnen wij hier invulling aan geven. Vakmanschap is hiervoor een belangrijke basis. Daarom investeren we in de ontwikkeling van onze medewerkers.

Wij passen ons bedrijf aan, zodat we relevant blijven voor onze klanten. We investeren daarbij in een verbetering van onze dienstverlening.

Samen werken we aan de toekomst van Achmea. In die toekomst is Achmea compacter, werken we digitaler en blijven we onze klanten optimaal bedienen met onze merken. De verzekeringsmerken Centraal Beheer, Interpolis, Zilveren Kruis, Avéro Achmea, De Friesland, FBTO, InShared, OZF en Pro Life bedienen in Nederland circa tien miljoen particuliere klanten. En ze versterken elkaar. Het leverde al veel mooie diensten op het gebied van gezondheid, woonomgeving, mobiliteit en toekomstvoorziening.

WAT WIJ DOEN EN LEVEREN

Van oudsher organiseren wij risicodeling op basis van solidariteit in de samenleving. Dit is het fundament van verzekeren. Het resultaat hiervan is sociale en economische veerkracht voor individuele klanten maar ook voor de samenleving als geheel. Wat wij doen en leveren met ons brede pakket aan producten en diensten heeft vier essentiële elementen:

1. Advies en dienstverlening over preventie
2. Goede en efficiënte schadeafhandeling
3. Zorginkoop
4. Vermogensbeheer: het verantwoord beleggen van onder meer de premies.

Doordat we risicodeling organiseren en aandacht geven aan hiervoor belangrijke elementen vloeien hier meerdere resultaten uit voort. Deze betreffen: inzicht en advies voor onze klanten, duurzame producten en diensten, een gezonde financiële basis om aan de verplichtingen jegens onze klanten te kunnen voldoen en de persoonlijke en professionele ontwikkeling van onze medewerkers. Hiermee maakt Achmea op meerdere terreinen impact op de samenleving.

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 en draagt zorg voor de continuïteit van de groep. Alle klanten van Achmea, zijn tegelijk ook klantlid van Vereniging Achmea. De 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 de Vereniging Achmea en haar leden hierbij leveren is van grote toegevoegde waarde. Daarom worden de klantleden vertegenwoordigd door de Ledenraad van Vereniging Achmea. De Ledenraad is een zo getrouw mogelijke afspiegeling van het totale klantledenbestand van Achmea.

Vereniging Achmea wordt bestuurd door een Ledenraad en een Bestuur. De Ledenraad bestaat ten hoogste uit honderd personen. Via de Ledenraad hebben de klantleden dus daadwerkelijk een stem in het bedrijf Achmea. Dat geeft de klanten van Achmea een unieke positie ten opzichte van klanten van veel andere bedrijven.

Onderlinge waarborgmaatschappijen vormden de basis voor Vereniging Achmea. Kenmerkend hierbij is steeds de inspraak van de leden. De samenwerking met de Vereniging Achmea bepaalt zo mede onze identiteit als coöperatieve verzekeraar. Coöperatieve waarden als solidariteit, samenwerking, zeggenschap en invloed van klantleden zijn nog steeds volop van kracht.

Ons waardecreatiemodel

ONZE STAKEHOLDERS

- klanten
- medewerkers
- (zakelijke) partners
- vermogens-verschaffers

INPUT

- Leggen premies in en betalen voor onze dienstverlening
- Zetten hun talenten in voor ons bedrijf en onze klanten
- Werken met ons samen op het gebied van distributie en proposities
- Leveren het kapitaal om te investeren in ons business model

Gezondere, veiligere en toekomstbestendigere samenleving

Klantrelevant en toonaangevend

inshared | Zilveren Kruis | syntrus achmea real estate & finance | Interpolis | Centraal Beheer | Woonfonds | avéro achmea | FBTO

Schadeafhandeling | Zorginkoop

Het organiseren van risicodeling

Advies, preventie en diensten | Vermogensbeheer

Inleven Vernieuwen Waarmaken | Data | Vakmanschap | Stakeholderdialoog

OUTPUT

- Vanuit onze kennis en ervaring geven wij inzicht en advies
- Oplossingen voor risico's met duurzame producten en diensten
- Gezonde financiele basis
- Persoonlijke en professionele ontwikkeling van onze medewerkers

IMPACT

- Gezondheid dichterbij voor iedereen
- Veilige woon-, leef- en werkomgeving
- (financiële) Oplossingen voor nu, straks en later
- Schone, slimme en veilige mobiliteit

Het slimme alarm dat bij brand en inbraak niet alleen een sirene laat afgaan, maar ook jou, je familie, vrienden en buren waarschuwt met een appje. Homies beschermt je huis tegen brand en inbraak.

Context & strategie

Onze context	15
In gesprek met onze stakeholders	17
Onze Strategie	19

Onze context

PERMANENT IN BEWEGING

Onze omgeving is altijd in beweging. Dit heeft gevolgen voor de financiële sector en voor Achmea, met name voor:

- De producten en diensten die onze klanten nodig hebben en wensen;
- De manier van interactie met onze klanten;
- De impact op bestaande (en nieuwe) businessmodellen.

Voor Achmea is de Vereniging Achmea hierbij van wezenlijk belang, zowel als fundament onder onze coöperatieve identiteit als bij de interactie met onze klanten. Als we kijken naar de wereld om ons heen, zien we tal van ontwikkelingen en trends. We delen deze in naar geleidelijke ontwikkelingen en versnellende bewegingen. Hieronder noemen we de meest belangrijke en geven aan hoe we hierop anticiperen.

GELEIDELIJKE ONTWIKKELINGEN

Zorgvuldig handelen staat centraal
De wijze waarop wij met onze klanten en onze omgeving omgaan wordt steeds belangrijker. De maatschappij verlangt van financiële dienstverleners terecht hoge standaarden in het aanbod van producten en diensten. De wet- en regelgeving verandert. Ook de impact van ons handelen op het milieu is voor steeds meer stakeholders van belang. Vaak gaat het daarbij om de onderliggende principes en ethiek.
Ook het onderwerp data en privacy is van belang. Steeds meer bedrijven zien kansen in bedrijfsmodellen waarin financieel resultaat enkel een randvoorwaarde is voor continuïteit.

Solidariteit verandert
De wens om solidair te zijn met een ander verschilt per individu. Traditionele vormen van solidariteit veranderen. Het vertrouwen in de overheid of grote instituties die solidariteit 'organiseren' neemt af maar de behoefte om met elkaar risico's te delen blijft bestaan. Steeds vaker zoeken mensen oplossingen buiten de bestaande producten en aanbieders. Zo ontstaan er nieuwe oplossingen. Dit zien we terug in peer-to-peer platformen waarbij bezit naar gebruik verschuift. Mensen ruilen zaken met bekenden of onbekenden. We zien een groei van kleinschalige initiatieven waarbij de eigen omgeving centraal staat.

Meer eigen ruimte en verantwoordelijkheid
Stijgende zorgkosten, pensioenlasten en bijbehorende risico's laten een verandering zien bij overheid en werkgevers bij het overnemen van deze risico's. De grote stelsels voor zorg, pensioen en sociale zekerheid veranderen daardoor. Risico's verschuiven naar burgers en medewerkers.
Dit zien we ook terug op de arbeidsmarkt: het aantal zelfstandigen en medewerkers met tijdelijke of flexibele contracten neemt snel toe. Er zijn grotere verschillen in (inkomens)bescherming tussen medewerkers met een vast contract en anderen. Ook hier ontstaat behoefte aan nieuwe oplossingen die uitgaan van meer eigen verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd blijven collectieve vangnetten bestaan. De komende tijd zal de verhouding collectieve en individuele oplossingen in beweging blijven.

VERSNELLENDE BEWEGINGEN

Economische groei
De economie van Nederland groeit weer. De groei is sterker dan in de ons omringende landen. Internationaal zijn de eerste tekenen van een beperkte rentestijging zichtbaar. De relatief hoge economische groei maakt knelpunten zichtbaar op de arbeidsmarkt in sectoren zoals de bouw, maar ook in de verzorging en techniek.

Achmea ondersteunt een gezamenlijke oproep van het Nederlandse bedrijfsleven aan de overheid om de energietransitie te versnellen. Door het aanjagen van de overgang naar duurzame energie krijgt Nederland de kans om koploper te zijn met de verduurzaming van de economie, het creëren van meer groene welvaart en nieuwe banen. Achmea maakt daarom deel uit van de Transitiecoalitie met meerdere andere grote Nederlandse ondernemingen. Onder meer met onze rol als grote vermogensbeheerder kunnen we onze invloed hiervoor inzetten.

Nieuwe technologieën
Nieuwe technologieën veranderen onze leefwereld.
Met het Internet-of-Things kunnen apparaten met elkaar communiceren en ons leven vergemakkelijken. Met 'kunstmatige intelligentie' komt meer kennis beschikbaar om processen en diensten te optimaliseren.

Bedrijven kunnen met algoritmen data uit allerlei bronnen combineren en klantinteractie persoonlijk maken. Klanten kunnen aanbieders 'uitnodigen' om proposities op hen af te stemmen. Dit geeft ruimte aan nieuwe businessmodellen, vraag- en aanbodplatformen en smart industrie voor dagelijkse producten. De mogelijkheden die nieuwe technologieën bieden zullen wij onderdeel maken van onze producten en dagelijkse activiteiten.

Nieuwe mogelijkheden tot contact en samenwerking
Door technologische ontwikkelingen zijn grote groepen klanten en nieuwe aanbieders relatief eenvoudig aan elkaar te koppelen. Zoekkosten nemen af. Start-ups kunnen snel groeien dankzij de schaalbaarheid van nieuwe technologieën.

Bedrijven herzien hun rol en toegevoegde waarde, aangemoedigd door innovaties die vaak ontstaan uit samenwerking in netwerken.

De levenscyclus van producten en proposities neemt af. Nieuwe mogelijkheden tot contact en samenwerking maken snelle verspreiding van nieuwe ideeën mogelijk.

RISICO'S EN ONZEKERHEID

Nieuwe en verdwijnende risico's in de samenleving
Al deze veranderingen hebben invloed op de frequentie of waarschijnlijkheid van risico's. Gebruiksrisico's nemen af, bijvoorbeeld door de ontwikkelingen op het gebied van zelfrijdende auto's en domotica. Vroege signalering van niet gewenste situaties kan bijdragen aan het fors inperken van schadelast. Betere inzichten in gezondheidsrisico's kunnen leiden tot sneller of preventief ingrijpen.

Er doen zich nieuwe risico's voor. Op korte termijn zijn dat de risico's die samenhangen met cybersecurity en met de deeleconomie. Op termijn verwachten we ook een grotere behoefte in het omgaan met risico's rond klimaatverandering en aansprakelijkheid. Voor een deel van die risico's zal de nadruk meer liggen op preventie en risicomitigatie.

Groeiende onzekerheid voor klanten en bedrijven
Onzekerheid in het leven van onze klanten blijft een 'fact of life'. Onzekerheid rond werk- en inkomen neemt toe doordat nieuwe technologieën het gebruik van arbeid kunnen vervangen. Bij bedrijven ontstaan nieuwe businessmodellen en ecosystemen die technologie gaan inzetten in een combinatie die nu nog niet bestaat. Dit zal leiden tot verandering of zelfs disruptie van bestaande businessmodellen.

BETEKENIS VOOR ACHMEA

De precieze richting en het tempo van veranderingen is onbekend. Een deel van de bestaande proposities zal verdwijnen, nieuwe proposities dienen zich aan, marktgrenzen vervagen en de concurrentie verandert. Met die wetenschap en in deze context heeft Achmea haar strategie geformuleerd. We anticiperen op de beschreven ontwikkelingen.

We zien voor onszelf een dubbele uitdaging: enerzijds het versterken van onze huidige businessmodellen én anderzijds het ontwikkelen van nieuwe producten, diensten en businessmodellen.

De manier waarop we dat doen staat beschreven in het hoofdstuk Strategie 'Samen Waarmaken'.

STERKTES

- Klantenbestand, merken; klantwaardering
- Breed portfolio en diversificatievoordeel
- Toonaangevend in zorg- en schadeverzekeringen
- Variëteit in distributie; sterk in bancaire en directe kanaal
- Brede toegang tot zakelijk Nederland

ZWAKTES

- Financiële resultaten nog niet op ambitieniveau
- Groei vrij besteedbaar kapitaal nodig om blijvend te kunnen investeren in vernieuwing
- Beperkte schaalgrootte internationale activiteiten
- Groot marktaandeel in volwassen thuismarkt

KANSEN

- Verhogen aantal Rabobank klanten met een verzekering van Interpolis
- Technologie inzetten voor nieuwe diensten, preventie en kostenbesparingen
- Businessmodel uitbreiden met dienstverlening
- Data omzetten in waarde voor klanten
- Verdienmodellen voor nieuwe risico's (cyber, klimaat)
- Partneren in nieuwe ecosystemen

BEDREIGINGEN

- Introductie van nieuwe verdienmodellen in bestaande markten van Achmea
- Afnemende gebruiksrisico's en verzekeringsbehoefte
- Verticale integratie (herverzekeraars, autofabrikanten)
- Nieuwe ecosystemen rond vraag- en aanbod-platformen
- Veranderende beleving solidariteit
- Impact klimaatverandering

In gesprek met onze stakeholders

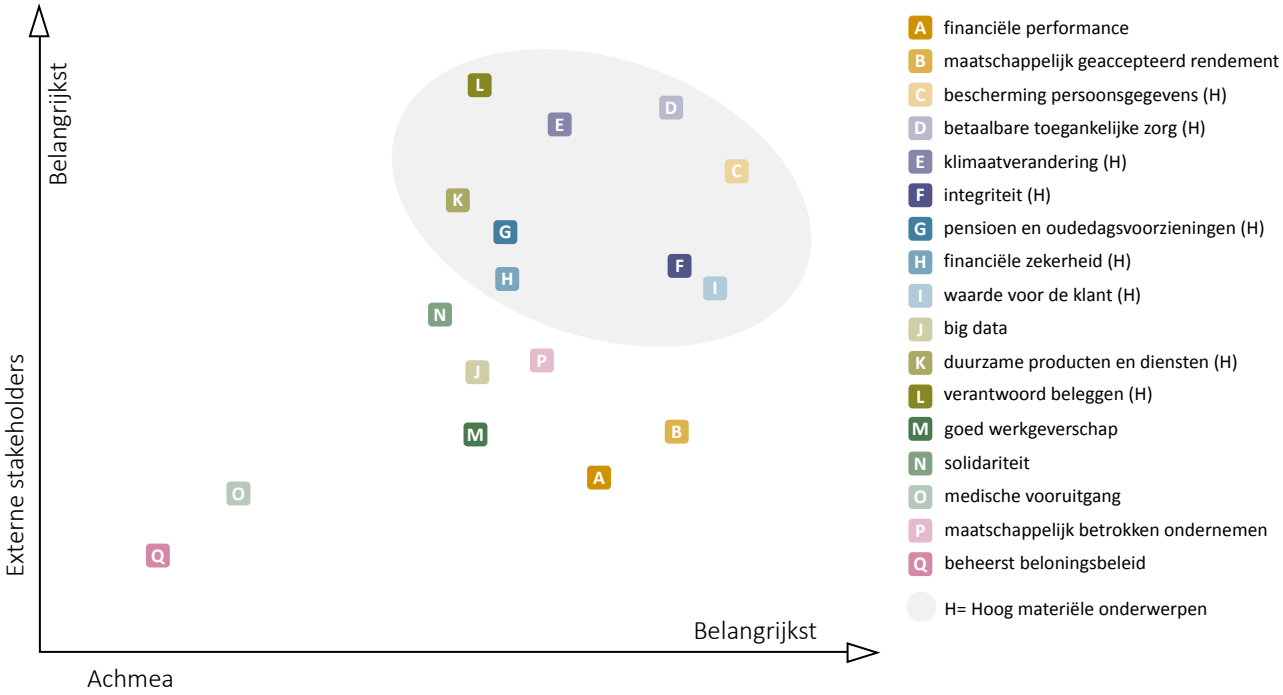
INPUT VAN ONZE STAKEHOLDERS

Met al onze verschillende stakeholders zijn wij op verschillende manieren in gesprek. Een groot deel van onze medewerkers heeft iedere dag rechtstreeks contact met onze klanten. Naast deze dagelijkse contacten organiseren we ook meer in de breedte de dialoog met onze stakeholders over producten, dienstverlening, klanttevredenheid, onze maatschappelijke rol en andere onderwerpen die zij belangrijk vinden.
Met onze klanten voeren we dit gesprek vooral via klantenraden, klantenpanels, online onderzoeken, Vereniging Achmea, verzekerdenraden en Achmea Corporate Relations (ACR). Met medewerkers spreken wij dagelijks, via de verschillende ondernemingsraden en vakorganisaties en het jaarlijkse medewerkerbetrokkenheidsonderzoek.
Met zakelijke partners spreken we via ACR en in bilateraal zakelijk overleg. Het contact met onze aandeelhouders is ingebed in de formele governance. Met onze aandeelhouders Vereniging Achmea en Rabobank voeren we het gesprek op veel verschillende manieren en niveaus. Tijdens onder meer een periodiek georganiseerde Capital Markets Day hebben wij contact met de houders van preferente aandelen en verschaffers van vreemd vermogen.

MAATSCHAPPELIJKE CONSULTATIE

Meer specifiek gericht op onze maatschappelijke rol organiseren wij een dialoogproces waarbij we stakeholders betrekken die specifieke maatschappelijke belangen vertegenwoordigen of inzichten hebben. Wij vragen hiervoor onder andere vertegenwoordigers van belangenorganisaties, kennisinstituten en maatschappelijke organisaties, wetenschappers, opinieleiders en klanten.
De afgelopen jaren hebben we deze dialoog op verschillende manieren intensief gevoerd, onder meer via een zeer uitgebreide stakeholderconsulatie in 2015. Mede op basis hiervan en aanvullende, verdiepende stakeholderdialogen hebben we in 2016 onze maatschappelijke doelstellingen geformuleerd:
'Vanuit onze expertise dragen we bij aan een gezondere, veiligere en toekomstbestendigere samenleving'.
Deze keuze zien we bevestigd in de online survey die we in 2017 onder deze maatschappelijke stakeholders hebben uitgevoerd. Het resultaat wordt weergegeven in de materialiteitsmatrix, die veel overeenkomsten vertoont met die van vorig jaar én laat zien dat de trend naar duurzaamheid en maatschappelijke relevantie doorzet.

Betaalbare en toegankelijke zorg is zeer belangrijk. Ook het bevorderen van vitaliteit en gezondheid wordt daar onder begrepen. Klimaatverandering, verantwoord beleggen en bescherming persoonsgegevens nemen toe in belang. Deze ontwikkeling komt overeen met de toegenomen aandacht voor deze thema's in het maatschappelijke debat. De stakeholderconsultatie in 2017 bevestigt dat Achmea een rol heeft om in de volle breedte van haar productportfolio producten en diensten te ontwikkelen die duurzame oplossingen bieden voor klant en samenleving.



Een inhoudelijke bespreking van de materiële onderwerpen is opgenomen in de bijlage 'Onderwerpen uit de materialiteitsmatrix' (p.58).

De uitkomsten van de stakeholder consultatie laten zien dat het merendeel van de materiële onderwerpen zowel door de externe stakeholder als door Achmea zelf van belang worden gevonden.

De onderkende materiële onderwerpen zijn voor Achmea allen relevant bij de strategievorming en de uitvoering daarvan. Negen materiële onderwerpen worden zowel door externe stakeholders als door Achmea als van aanzienlijk belang beoordeeld voor de lang termijn waardecreatie van Achmea. In de materialiteitsmatrix worden deze aangeduid met 'hoog materieel'. In de GRI index (zie hiervoor bijlage A: Supplementen deel 3) is opgenomen waar in het jaarverslag staat beschreven hoe Achmea inspeelt op deze onderwerpen in haar strategie en de bedrijfsvoering.

De materiële onderwerpen worden geadresseerd in de vier strategische thema's die we afgelopen jaar hebben gekozen (zie ook Het verhaal van Achmea (p.11)) waarbij de impact op klanten en de maatschappelijke relevantie het uitgangspunt vormden. Dit wordt nader toegelicht in de paragraaf Onze strategie p. 19. De strategische thema's hebben we in 2018 getoetst aan de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties (zie Onze commitments p. 46). In 2018 zullen we mede op basis van de SDG's focus aanbrengen in de uitwerking van deze strategische thema's. Hiervoor zullen we een uitgebreide stakeholderconsultatie uitvoeren.

Onze strategie

KOERS

Onze strategie is gericht op het versterken van onze huidige businessmodellen én op het ontwikkelen van nieuwe producten, diensten en businessmodellen. Achmea ontwikkelt zich van traditionele pure risico-verzekeraar naar een meer op diensten gericht bedrijf. Naast verzekeringsproducten, verbreden we ons dienstenaanbod, onder meer op het terrein van preventie. Wij bieden klanten inzicht en oplossingen rond de onzekerheden in hun leven. Dit is de basis om klanttevredenheid hoog te houden en de continuïteit van onze dienstverlening veilig te stellen. Wij werken daarbij met een korte, middellange en langetermijnplanning. 2017 is het eerste jaar geweest van de drie jarige korte termijn planperiode met als motto 'Samen Waarmaken'. Daarover meer in de volgende paragraaf. Eerst gaan we in op ons portfolio, profiel en op de vier pijlers van onze strategie.

Portfolio
We richten ons op particulieren, bedrijven en collectiviteiten, vooral met schade-, inkomens- en zorgverzekeringen en (aanvullende) diensten via het directe en bancaire kanaal. Klanten kiezen hoe ze met ons communiceren: persoonlijk, digitaal of mobiel. We bouwen onze activiteiten uit met oudedagsvoorzieningen, vermogensbeheer en internationale activiteiten.

Profiel
We willen persoonlijk en liefst dagelijks relevant zijn voor klanten. We bieden inzicht en dialoog om beter met risico's en onzekerheden om te kunnen gaan. Indien gewenst, helpen we klanten om vanuit hun eigen risicoacceptatie te bepalen hoe daarmee om te gaan. We bieden verzekeringen en diensten die passen bij de solidariteit die klanten kiezen. En wanneer een verzekerd risico zich voordoet, vergoeden we de schade en helpen we bij het herstel.

Versterken huidige positie
De kern is het handhaven van onze marktpositie en het realiseren van een solide financieel resultaat. Dat vraagt als eerste van ons dat we onze klanten van dienst zijn met de bestaande activiteiten. Elke dag weer. In één keer goed en processen steeds verder verbeteren. We spelen hier in op de klantpopulatie door demografische ontwikkelingen, stelselwijzigingen, nieuwe wet- en regelgeving en de toenemende digitale klantinteractie. We kunnen hierdoor ook investeren in de verdere ontwikkeling van ons bedrijf.

Digitale klantinteractie
Nieuwe uitdagingen in klantinteractie komen vaak van buiten de sector. Klanten hebben terecht steeds hogere verwachtingen. Wij bieden daarom steeds vaker persoonlijke interactie waarbij switchen van kanaal of apparaat probleemloos mogelijk is. Ook peers zijn het referentiekader voor klanten. Persoonlijk online (robot) advies en geautomatiseerde dienstverlening horen hier bij. Real-time inzicht in data over klanten en de mogelijkheden van online en mobiele interactie zijn hierbij voorwaardelijk.

Bestaande businessmodellen uitbouwen
De nieuwe kansen in ons bedrijfsmodel zijn verbonden aan het beschikbaar komen van nieuwe technologieën en apparaten zoals kunstmatige intelligentie, robotica, wearables en het Internet-of-Things. Dat maakt meer efficiëntie in bedrijfsvoering en klantinteractie mogelijk en biedt nieuwe mogelijkheden om waarde voor klanten te creëren.

Belangrijk is ook dat dit andere bewegingen mogelijk maakt. Zoals de beweging van push naar pull. Klanten hebben daarin het initiatief. Daarbij ligt steeds meer de nadruk op zorgvuldige bedrijfsvoering, vooral in het omgaan met persoonlijke data van onze klanten.

Strategische innovatie
Partijen van buiten de sector begeven zich op (delen van) de waardeketen, waarbij marktgrenzen vervagen en nieuwe ecosystemen van aanbieders zichtbaar worden. Datahandling, innovatie en partnering bepalen hier het succes. Daar spelen wij op in als voorloper in de markt (mogelijk op geselecteerde domeinen) met eigen platformen of ecosystemen. Ook kan het zijn dat wij ervoor kiezen als volger te opereren die aansluit bij platformen of ecosystemen van anderen. Wij investeren in toekomstige businessmodellen, die behalve verzekeringen ook diensten omvatten, voor bekende risico's en in nieuwe risicogebieden.

Strategische accenten binnen Samen Waarmaken

FOCUS IN ACTIVITEITEN

We zijn een jaar onderweg met 'Samen Waarmaken', onze strategische richting voor de planperiode 2017 tot en met 2019.

STRATEGISCHE THEMA'S

Domeinen waarop we ons profileren
In het afgelopen jaar hebben we thema's gekozen die impact hebben op klanten en maatschappij. We richten ons op vier thema's omdat deze maatschappelijk relevant zijn. Bij deze vier thema's is duurzaamheid een leidend motief.
De thema's zijn:

- Gezondheid dichterbij voor iedereen;
- Schone, veilige en slimme mobiliteit;
- Veilig wonen en ondernemen;
- Fxinanciële oplossingen voor nu, straks en later.

Hiermee geven we richting aan onze (toekomstige) activiteiten en onze innovatie. Op deze thema's willen we – samen met geselecteerde partners - voorloper zijn in de markt.

Om succesvol te kunnen zijn, maken we ruimte vrij om te experimenteren. Dat vraagt soms om een lange adem en kan alleen als we samenwerking met goedgekozen partners realiseren. Daarnaast ligt de focus op korte termijn op verdere versterking van onze financiële positie door structurele resultaatsverbetering.

FOCUS VIA MARKTGERICHTE KETENS

Om onze klanten zo goed mogelijk te bedienen, werken we in vijf marktgerichte ketens. Met de ketens Schade & Inkomen, Zorg, Oudedagsvoorzieningen (ODV), Pensioen & Leven en Internationaal zijn we zo efficiënt mogelijk ingericht om – via de proposities van onze merken en onderdelen- te voldoen aan de wensen van onze klanten. Voor de komende periode leggen we daarbij de volgende accenten:

De keten **Schade & Inkomen** is actief met merken als Centraal Beheer, Interpolis, FBTO, Avéro Achmea en InShared. We hebben zo een leidende marktpositie in schadeverzekeren en een derde marktpositie in inkomensverzekeren. De klantwaardering is hoog voor de directe distributie en de distributie via Rabobank. We investeren in kwaliteitsverbetering én groei door verdere vernieuwing van de dienstverlening en innovatieve oplossingen op het terrein van veilig wonen en ondernemen en schone, veilige en slimme mobiliteit. Deze keten levert zo een bepalende resultaatsbijdrage aan de groep. Schadelastbeheersing, kostenverlagingen en een duurzame premiestelling zijn hierbij belangrijke factoren.

De keten **Zorg** zet zich onder meer via de merken Zilveren Kruis en De Friesland Zorgverzekeraar in voor gezondheid dichterbij voor iedereen. Betaalbaarheid en toegankelijkheid zijn daarbij sleutelwoorden. De keten richt zich op de balans tussen solidariteit, marktaandeel en solvabiliteit. Door te investeren in diensten gericht op preventie, bieden de merken in deze keten toegevoegde waarde voor hun klanten. Zij onderscheiden zich met dienstverlening voor het regelen van goede zorg en innovaties op het gebied van gezond leven, vitaliteit en inzetbaarheid: dit onder meer met Actify voor particulieren en Gezond Ondernemen voor werkgevers.

Binnen de keten **Oudedagsvoorzieningen** speelt het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds een grote rol. Het Centraal Beheer APF biedt een innovatieve pensioenoplossing voor werkgevers en heeft een goed aanbod voor ondernemingspensioenfondsen in een consoliderende markt. Achmea Pensioenservices en Achmea Investment Management zijn de uitbestedingspartners van het Centraal Beheer APF. Zij leveren een innovatief, digitaal pensioenplatform en o.a. een fiduciaire rol in vermogensbeheer. Centraal Beheer ontwikkelt zich in deze keten tot een brede financiële dienstverlener, met directe en intermediaire distributie. We bieden klanten mogelijkheden om te sparen, beleggen, een hypotheek af te sluiten en overlijdensrisicoverzekeringen. Daarnaast bieden we onze klanten inzicht in hun financiële positie. We streven naar een groei in volume bij pensioenservices en een toename in het vermogen onder beheer bij Achmea Investment Management, zowel institutioneel, vanuit het Centraal Beheer APF en vanuit particulieren. We bieden 3e pijler producten vanuit de keten pensioen- & leven en 4e pijler producten vanuit Achmea Bank en Achmea Investment Management. Bij Pensioenservices richten we ons op verdere kostenreducties en klantbehoud en zijn we actief in dienstverlening aan Ondernemings- en Beroepspensioenfondsen.

De keten **Pensioen- & Leven** is onze serviceorganisatie voor bestaande klanten met een pensioen- of levensverzekering. We hebben een strategische keuze gemaakt voor groei in de collectieve pensioenmarkt met het Centraal Beheer APF. De bestaande portefeuille groeit daardoor niet meer maar de dienstverlening aan klanten zal nog vele jaren op hoog niveau blijven. De keten levert daarbij een belangrijke bijdrage aan onze kapitaalspositie en resultaat. Naast stabiliteit biedt deze keten ook groei met overlijdensrisicoverzekeringen bijvoorbeeld via Interpolis en Centraal Beheer, en het aanbod van direct ingaande pensioenen.

De vijfde keten betreft ons **Internationaal** bedrijf dat integraal onderdeel is van onze groepsstrategie. De keten Internationaal groeit door de inzet van onze kennis en ervaring met schade- en zorgverzekeringen die worden gedistribueerd via directe en bancaire distributie. Deze kerncompetenties benutten we in landen waar we strategische kansen zien in de verzekeringsmarkten. Dit geldt onder meer voor Turkije, Griekenland, Slowakije, Australië en een partnership in Canada. Onder de naam Onlia starten we via het InShared platform volledig online dienstverlening in Canada. In eerste instantie is deze gericht op Wonen en Auto. We zullen deze verzekeringen aanbieden bij volmacht. Waar het ons versterkt, werken we internationaal samen met strategische partners, zoals met Rabobank in Nederland en Australië en met Garanti Bank in Turkije.

Steeds meer mensen kiezen voor zelfstandig ondernemerschap. Wij denken mee en bieden passende oplossingen op het vlak van arbeidsongeschiktheid, pensioen en schade.

Doelstellingen & voortgang

Onze doelstellingen voor 2017-2019	22
De voortgang op onze perspectieven	25
Onze klanten	25
Onze maatschappelijke waarde	29
Onze medewerkers	32
Onze partners	35
Onze processen	38
Onze financiële resultaten	41

Onze doelstellingen voor 2017-2019

Strategiekaart 2017-2019

Klant perspectief	Klanten voelen zich sterk verbonden met onze merken	Klanten weten zich goed geholpen met onze verzekeringen en diensten	Klanten zijn actief betrokken bij het verbeteren van onze verzekeringen en diensten
Maatschappelijk perspectief	Met de Vereniging Achmea versterken wij het coöperatief fundament van Achmea	Vanuit onze expertise dragen wij bij aan een gezondere, veiligere en toekomstbestendigere samenleving	
Medewerker perspectief	Wij excelleren in klantgedrevenheid, vakmanschap en aanpassingsvermogen	Leidinggevenden geven richting en werken samen aan de realisatie van onze strategie	Werken aan inzetbaarheid is voor iedereen vanzelfsprekend
Partner perspectief	Met (distributie) partners verbeteren en vernieuwen wij onze verzekeringen en diensten	Verzekeren is voor Rabobank succesvol	
Proces perspectief	Onze processen leiden tot de hoogste NPS	Wij werken digitaal en volgens standaarden	Wij zetten informatie in als onderscheidende factor
Financieel perspectief	Wij optimaliseren onze portfolio en realiseren rendabele groei	Wij hebben een robuuste balans en effectief kapitaal- en liquiditeitsbeleid	Wij realiseren een meer dan concurrerend kostenniveau

Een toelichting op de strategiekaart 2017-2019 is opgenomen in de bijlage (p.60).

STRATEGIEKAART 2017-2019

Achmea stuurt de activiteiten langs zes perspectieven. De kernpunten van de strategie zijn vertaald in een strategiekaart. Per perspectief heeft Achmea kritische succesfactoren als leidraad voor de doelstellingen van de planperiode 2017-2019.

STUREN OP HET BEHALEN VAN ONZE DOELSTELLINGEN

Per perspectief heeft Achmea Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld voor de monitoring en sturing op het behalen van de doelstellingen gedurende de planperiode. In 2017 hebben we de KPI's voor een aantal perspectieven aangescherpt. Dit heeft geleid tot een aantal aanpassingen van KPI's vergeleken met het jaarrapport van vorig jaar. De voortgang op de realisatie van de KPI's lichten we hierna toe per perspectief.

Klant perspectief
Binnen het klantperspectief meten we de verbondenheid van klanten met onze merken met behulp van de relationele Net Promotor Score (NPS). Deze score geeft aan of klanten onze merken zouden aanbevelen. De NPS scores van Centraal Beheer en Interpolis vallen binnen de top 5 positie van de markt. Het is onze doelstelling om deze posities te behouden de komende jaren. Mogelijkheden om hier verder in te verbeteren zien wij vooral in de relationele NPS scores van Zilveren Kruis. Ook voor deze klanten en labels is het onze langere termijn doelstelling om hier een top 5 positie te realiseren.

De mate waarin klanten zich goed geholpen weten met onze verzekeringen en diensten beoordelen we aan de hand van het eigen en AFM Klantbelang Centraal Dashboard.[1] De uitkomsten op dit dashboard zijn een indicator voor de mate waarin onze producten en diensten aansluiten op de wensen en behoeften van de klant. In 2017 hebben we hiervoor de score van 2016 weten te behouden.

De klant centraal score is overeenkomstig onze doelstellingen.

Maatschappelijk perspectief
Achmea heeft als belangrijke speler in de verzekeringsbranche een grote impact op de omgeving. Vanuit onze expertise willen wij dan ook bijdragen aan een gezondere en veiligere samenleving. Hiertoe nemen wij verschillende initiatieven, zoals in 2017 de geïntroduceerde Automodus app van Interpolis en leefstijl en zorginnovaties. De komende jaren willen wij deze maatschappelijk van belang zijnde innovaties in aantal uitbreiden.

Medewerker perspectief
Het creëren van een omgeving waar onze medewerkers zich ontwikkelen en kunnen excelleren is belangrijk voor Achmea. Hierbij vinden wij werken aan duurzame inzetbaarheid van belang. Dit meten we met onder andere de KPI's Inzetbaarheid en Leiderschap die volgen uit ons Medewerker Betrokkenheidsonderzoek (MBO). In 2017 hebben we met een 7,7 op Leiderschap en een 7,2 op Inzetbaarheid de hoge scores weten te behouden op deze KPI's en onze doelstellingen voor 2017 gerealiseerd. Deze KPI's maken ook onderdeel uit van onze langere termijn doelstellingen binnen het medewerkersperspectief.

Partner perspectief
We werken samen met meerdere partners. Een belangrijke partner is Rabobank, waarmee we via het merk Interpolis in de verzekeringsmarkt aanwezig zijn. Het succes van deze samenwerking meten wij door het aantal Rabobank klanten (particulier en zakelijk) met een Interpolis verzekering. Voor de komende jaren is de gezamenlijke doelstelling met Rabobank om dit aantal klanten verder uit te breiden. Deze KPI komt in de plaats van de dichtheid van de Rabobank klanten met een Interpolis verzekering.

Proces perspectief
De wijze waarop wij onze processen uitvoeren is belangrijk voor ons succes. De waardering van de dienstverlening door onze klanten zien wij als graadmeter voor dit succes. Wij meten dit succes door middel van de transactionele Net Promotor Score. Deze score wordt gemeten direct na een contact met een klant over bijvoorbeeld een productaankoop of schade. Met ingang van 2018 betreft de transactionele Net Promotor Score een van de KPI's. Met de nieuwe KPI beogen wij de voortgang op onze procesdoelstellingen beter te kunnen volgen dan voorheen. De eerdere KPI reductie van het aantal verstuurde brieven, zoals gerapporteerd in het jaarverslag van 2016, komt hiermee vervallen. De ambitie van deze KPI betreft dat we in 2019 25% reductie van het aantal verstuurde brieven ten opzichte van 2016 realiseren. De reductie van het aantal verstuurde brieven in 2017 is volgens plan verlopen.

Financieel perspectief
Voor de continuïteit van de dienstverlening aan onze klanten is het belangrijk dat Achmea financieel gezond is, zowel op korte als langere termijn.

Het succes binnen het financiële perspectief wordt mede gemeten aan de hand van onze winstgevendheid via de KPI Profit Before Tax (PBT). We willen verder onze goede financiële huishouding, robuuste balans en effectief kapitaal- en liquiditeitsbeleid behouden en verder verstevigen. Belangrijke KPI's bij het meten van het succesvol realiseren van deze doelstelling zijn ons financiële resultaat, de liquiditeit op de holding, onze Solvency II ratio en de mate waarin wij vrij

1) Achmea Klantbelang Centraal Score (KBC) betreft intern KBC-instrument

besteedbaar kapitaal kunnen genereren. Op deze KPI's laten we in 2017 een sterke verbetering zien ten opzichte van 2016. De komende jaren ligt de focus op het voortzetten van deze stijgende lijn waar het gaat om resultaat en vrij besteedbaar kapitaal. Daarnaast willen we een meer dan concurrerend kostenniveau handhaven. Daarvoor meten we de reductie in operationele bedrijfskosten.

De voortgang op onze perspectieven

Onze klanten

We willen graag dat onze klanten zich sterk verbonden voelen met onze merken. Daarom streven we er naar dat de markt en de klanten onze merken goed kennen en vertrouwen. Digitale en omni-channel klantbediening is daarvoor essentieel.

Met onze verzekeringen en diensten willen wij klanten goede en toegankelijke oplossingen bieden voor het omgaan met onzekerheden. Dit doen we door risico's inzichtelijk te maken. En daarmee stellen we klanten in staat om voor hun persoonlijke situatie keuzes te maken over risico's die ze wel of niet willen verzekeren. Daarnaast blijkt uit een onderzoek dat klanten de merken van Achmea vertrouwen.

Door klanten actief te betrekken bij het verbeteren van onze verzekeringen en diensten, weten we wat er leeft en speelt onder onze klanten. We betrekken onze klanten bij het verbeteren van proposities, dienstverlening en processen.

Sterk verbonden met onze merken
De merken van Achmea willen relevant en onderscheidend zijn op de momenten die er voor de klant toe doen. Door klanten actief te betrekken bij het verbeteren van onze verzekeringen en diensten weten we wat onze klanten bezig houdt. We kennen de klantbehoeften onder meer door gebruik te maken van 'customer journey' onderzoek en door het klantcontact regelmatig te analyseren.

Zo verbeteren we ons klantcontact en kunnen we de dienstverlening beter af stemmen op de wensen van onze klanten. We hebben met meerdere initiatieven de mogelijkheid van persoonlijk klantcontact op onder meer de websites van onze merken versterkt.

Goed geholpen met onze verzekeringen en diensten
Onze klanten zijn tevreden over de producten en diensten van de Achmea merken. Dit blijkt onder meer uit klanttevredenheidsonderzoeken die in 2017 zijn uitgevoerd. (zie onderstaand tabel). Diverse merken van Achmea presteren boven of op het sectorgemiddelde.

OVERZICHT VAN KLANTTEVREDENHEIDSCORES ACHMEA MERKEN 2017 (2016)

	KEURMERK KLANT-GERICHT VERZEKEREN	CONSUMENTENMARKT					ZAKELIJKE MARKT		
		SCHADE[1]	SCHADE[4]	ZORG[2]	ZORG[2]	LEVEN[1]	SCHADE[3]	INKOMEN[3]	PENSIOEN[3]
Avéro Achmea	KKV	7,3 (7,2)		7,7 (7,8)		-	7,5 (7,2)	7,1 (7,1)	6,3 (6,2)
Centraal Beheer	KKV	7,5 (7,5)	NPS 4 (5)	-		7,0 (7,0)	7,5 (7,7)	7,2 (7,3)	6,7 (6,6)
De Friesland Zorgverzekeraar		-		8,1 (8,2)		-	-	-	-
FBTO	KKV	7,4 (7,3)		8,0 (8,0)		7,2 (-)	-	-	-
InShared	KKV	7,4 (7,3)		-		-	-	-	-
Interpolis	KKV	7,3 (7,5)	NPS 3 (2)	8,0 (7,9)		(7,2) 6,9	7,5 (7,6)	7,4 (7,2)	-
OZF	KKV	-		8,2 (8,2)		-	-	-	-
Pro Life	KKV	-		8,1 (8,1)		-	-	-	-
Zilveren Kruis	KKV	-		7,8 (7,7)	NPS 0 (-5)	-	-	-	-
Gemiddelde Achmea merken		**7,4 (7,4)**		**8,0 (8,0)**		**7,1 (6,9)**	**7,5 (7,5)**	**7,2 (7,2)**	**6,5 (6,4)**
Sectorgemiddelde		**7,4 (7,2)**		**8,0 (8,0)**		**7,0 (6,8)**	**7,4 (7,4)**	**7,2 (7,2)**	**6,7 (6,5)**

1. Bron: Verbond van Verzekeraars, Verzekeraars in Beeld onderzoek 2016 en 2017.
2. Bron: SAMR, Klantenmonitor Zorgverzekeringen, stand april 2016 en 2017 (Multi-client onderzoek).
3. Bron: Verbond van Verzekeraars, Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2016 en 2017 (beiden zijn uitgevoerd door SAMR).
4. Bron: Metrixlab, Brandtracker 2017, jaargemiddelde (Uitgevoerd in opdracht van Achmea).

De merken van Achmea volgen de klanttevredenheid via NPS-metingen. Onze klanten van Centraal Beheer en Interpolis waarderen de producten en dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen; deze scoren hier hoog. De relationele NPS-score van Zilveren Kruis is in 2017 verder gestegen.

Excellente klantbediening

Onze merken sturen operationeel op het bereiken van excellente klantbediening. De merken van Achmea hebben in 2017 veel markt- en klantonderzoek gedaan en overleggen regelmatig met hun eigen Klantraad. Communicatie, nieuwe producten en serviceproposities worden dikwijls getoetst in eigen klantpanels. Achmea geeft klanten de mogelijkheid om bij klantcontact reacties te geven op de dienstverlening. Dit gebruiken we om de klantbediening verder te verbeteren. Op steeds meer plekken binnen Achmea werken we 'agile' en gebruiken we zogenaamde backlogs met ideeën van klanten om de klantbediening te verbeteren. In 2017 zijn de 'transactionele' NPS-scores van een aantal belangrijke verkoop- en serviceprocessen verder gestegen. In 2017 is onze klantbediening verder doorontwikkeld. Bij Zilveren Kruis is het declareren van kosten onder meer verder verbeterd. Het merendeel van de klanten krijgt een declaratie binnen drie dagen uitgekeerd. Bij Centraal Beheer zijn de mogelijkheden voor klanten om contact te hebben over meerdere voorkeurskanalen bij het afsluiten van een verzekering of het melden van een schade toegenomen. Interpolis kent een goede score op tevredenheid van de particuliere klanten over de schadeafhandeling. Het online schade melden wordt bovendien goed gewaardeerd.

Inzet van social media

In een recent onderzoek[1] werd Centraal Beheer verkozen tot meest social verzekeraar. Zilveren Kruis neemt in dit onderzoek een derde plaats in. Centraal Beheer en Zilveren Kruis versterken via social media hun klantrelaties en gaan dialogen aan over actuele zaken. Centraal Beheer heeft van alle Nederlandse verzekeraars de meeste fans over alle kanalen (Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram) heen.

1) Bron: IDTS, Social Media Insurance Monitor 2017, januari 2018

Klantbelang Dashboard

We streven naar de aansluiting bij huidige en toekomstige wensen en eisen van klanten. Klanten kunnen dit verifiëren bij andere instanties, zoals toezichthouders en consumenten organisaties. Met het Klantbelang Dashboard van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zijn door de AFM normen gesteld om te toetsen of Achmea, als een van de grote zes verzekeraars in Nederland, het belang van de klant centraal stelt in de producten en diensten die zij aanbiedt. Achmea scoort op de meeste modules beter dan het marktgemiddelde. Volgens de KBC meting door de AFM scoort de module claimafhandeling nog beneden het marktgemiddelde.
De meer frequente interne Achmea Klantbelang Centraal meting geeft een positieve ontwikkeling van score op deze module in 2017 weer. Er zijn voldoende handvatten om een score op of boven het marktgemiddelde volgens de meting door de AFM te realiseren.

MODULE	ACHMEA MERKEN	MARKT
Self-assessment Hypotheken	3,9	3,7
Informatieverstrekking verzekeraars	4,3	3,6
Claimafhandeling	2,6	3,3
Betalingsachterstanden hypotheken	3,0	2,8
Beleggingsverzekeringen	4,0	3,2

Bron: AFM Klantbelang Dashboard 2017

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV) onderstreept de kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid van een verzekeraar. Achmea heeft voor de meeste merken een KKV-keurmerk aangevraagd en ook ontvangen. In 2017 zijn de keurmerken behouden. (Zie tabel p. 25)

VOORTGANG BIJ ONZE MEEST BEKENDE MERKEN

Achmea richt zich op verdere digitalisering en het mobiel maken van de interactie met klanten. In 2017 hebben onze merken verder vernieuwingen doorgevoerd.

Centraal Beheer

Centraal Beheer heeft in 2017 de digitale klantbediening voor de particuliere en zakelijke markt verder versterkt. Met (assisted) selfservice en omni-channel klantbediening kunnen particuliere en zakelijke klanten gemakkelijker producten en diensten zelf afsluiten en realtime wijzigingen doorvoeren. We werken samen met (potentiële) klanten om de dienstverlening te verbeteren en innovatieve concepten in de markt te kunnen zetten.

Zelfservice

We hebben de zelfservice op de websites en in de apps verbeterd. Er wordt meer verkocht via de online kanalen in de particuliere, zzp- en kleinzakelijke markt. Bij Centraal Beheer kunnen klanten zelf schade melden via een chatbot en online de voortgang van de schadeafhandeling volgen via hun persoonlijke track & trace webpagina. De al in 2016 ingevoerde klantcontactkanalen Whatsapp en live chatten met een klantcontactmedewerker zijn beter geïntegreerd binnen onze klantprocessen. Ook zien we de verkopen via online kanalen in de particuliere, zzp en kleinzakelijke markt toenemen.

Online schadeherstelservice

Sinds 2017 kunnen klanten bij een schade die buiten de dekking valt (bijvoorbeeld als de auto alleen WA is verzekerd) en klanten van andere verzekeraars het netwerk van schadeherstellers gebruiken. Via de online schadeherstelservice kan de klant een schadehersteller in de buurt vinden en offertes opvragen en vergelijken.

Even Apeldoorn bellen
Uit klantonderzoek blijkt dat klanten zeer tevreden zijn over het gemak waarmee verzekeringen telefonisch kunnen worden afgesloten of gewijzigd. De mogelijkheid van telefonisch klantcontact via "Even Apeldoorn bellen" wordt door klanten in 2017 hoog gewaardeerd. Ook uit diverse website-onderzoeken[1] blijkt dat het makkelijk is om verzekeringen af te sluiten bij Centraal Beheer. In de zakelijke markt scoort Centraal Beheer met haar AOV voor zelfstandigen het maximale vijf sterren product op voorwaarden in de Moneyview[2] benchmark.

Gemaksbeleggen
Centraal Beheer helpt als financiële dienstverlener klanten onder meer met het opbouwen van vermogen voor de periode na pensionering. Als onderdeel hiervan biedt Centraal Beheer beleggingsrekeningen onder de naam 'Gemaksbeleggen'. In 2017 is door Centraal Beheer een campagne gevoerd om Gemaksbeleggen onder de aandacht te brengen waardoor het bedrag aan nieuwe beleggingen is gestegen.

Zilveren Kruis

Zilveren Kruis zet zich al lange tijd in voor de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg. In 2017 heeft Zilveren Kruis verder invulling gegeven aan haar ambitie om gezondheid dichterbij te brengen door klanten met raad en daad terzijde te staan. We richten de zorg niet zozeer op patiënten en wat zij niet meer kunnen, maar op mensen en wat zij nog wel kunnen en willen. Daarbij heeft Zilveren Kruis samen met klanten haar vitaliteitsconcepten Actify en Gezond Ondernemen verder ontwikkeld.

Inzicht in risico's en dekking
Per 1 januari 2017 is 6,4% van de verzekerden overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. Daarbij worden ook veel polissen gewijzigd. Zilveren Kruis geeft (mogelijke)klanten inzicht in hun keuzes bij het afsluiten van een zorgverzekering.met de Keuzehulp (klanten) en de Polischeck (mogelijke klanten). Ook maakt Zilveren Kruis het makkelijk voor klanten om te zien welke zorgvraag onder de dekking valt of daarvan is uitgesloten. Uit een benchmarkonderzoek[3] blijkt dat het gemakkelijk is om verzekeringen af te sluiten bij Zilveren Kruis en de online zelfservice mogelijkheden worden goed gewaardeerd, met de eerste plaats in zowel de performance als servicescan.

ZieZo Selectief van Zilveren Kruis
Eind 2016 hebben we de online basiszorgverzekering ZieZo Selectief geïntroduceerd. ZieZo Selectief basisverzekering heeft een lagere premie voor een minder uitgebreide dekking. Klanten kunnen naar geselecteerde ziekenhuizen en medicijnen en hulpmiddelen online bestellen. Met deze verzekering heeft Zilveren Kruis haar marktpositie ook in 2017 verder verstevigd.

Actify en Gezond Ondernemen
Zilveren Kruis heeft in 2017 haar vitaliteitsconcepten Actify en Gezond Ondernemen verder uitgebouwd en de Zilverkorting webshop vernieuwd met de focus op senioren. Met Actify biedt Zilveren Kruis een leefstijlplatform om klanten en niet-klanten te helpen gezond(er) te leven en zich vitaal te voelen. Zilveren Kruis helpt werkgevers met het fysiek en mentaal gezond houden van hun medewerkers door inzicht, advies en interventies in gezondheidsmanagement. Achmea is zelf een van de deelnemers met haar 'Gezond Werken' aanpak en heeft als werkgever een internationale prijs[4] gewonnen uitgerijkt door Institute for Health Management and Quality voor deze vernieuwende aanpak. Via de Zilverkorting webshop krijgen klanten gemakkelijk toegang tot en korting op producten en diensten waarmee zij langer gezond en veilig thuis kunnen blijven wonen maar die niet vergoed worden vanuit de zorgverzekering. Dit initiatief is mede tot stand gekomen door cocreatie in het Seniorenpanel. Hierin kunnen klanten meedenken over thema's als langer thuiswonen en nieuwe diensten.

Interpolis

Interpolis heeft in 2017 samen met Rabobank een belangrijke stap gezet naar de digitale klantbediening door de integratie van haar producten binnen de Rabo Bankieren App en de introductie van haar nieuwe website en 'Mijnomgeving'. Interpolis heeft samen met de Rabobank het contentplatform ikwoonleefzorg.nl gelanceerd.
In product- en prijsvergelijkingen presteert Interpolis goed. Zo heeft Interpolis in een benchmarkonderzoek[5] de maximale vijf sterren op de voorwaarden van inboedoel- en opstalverzekeringen gekregen voor uitgebreide buitendekking, goede dekking kostbaarheden en weinig uitsluitingen. In onderzoek van de Consumentenbond[6] is de Interpolis Woonhuisverzekering de beste uit de test.

Interpolis en Rabobank
Interpolis en Rabobank hebben een strategische samenwerking. Samen hebben zij de verzekeringsmarkt vernieuwd met pakket proposities voor de particuliere en

1) Bronnen: WUA!, Web Performance Scan Overlijdensrisicoverzekeringen februari 2017 en WUA!, Web Performance Scan AOV, april 2018
2) Bron: MoneyView, Special Item Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, februari 2017
3) Bron: WUA!, Online Oriëntatie Zorgverzekering 2018, november 2017 en WUA!, Web Service Scan Zorgverzekeringen, juli 2017
4) voor meer informatie over de prijs uitgerijkt door iHMQ zie het kader hoogtepunt op pagina 36.
5) Bron: MoneyView, Special Item, Woonverzekeringen, juni 2017
6) Bron: www.consumentenbond.nl, Test Opstalverzekeringen, oktober 2017

de zakelijke markt en een goede service bij schade. In 2017 hebben Rabobank en Interpolis hun samenwerking versterkt. Voortbouwend op Glashelder is de merklading van Interpolis vernieuwd: 'Focus op wat echt belangrijk is'. Interpolis en Rabobank hebben als doel om het leven van mensen op het gebied van verzekeringen eenvoudiger te maken. Dat doen ze met oplossingen die mensen en bedrijven helpen om aandacht te geven aan wat voor hen echt belangrijk is en tegenslagen te voorkomen.

Veilig in het verkeer
In 2017 heeft Interpolis zich opnieuw met partners en belangenverenigingen succesvol ingezet voor de verkeersveiligheid. Dit gebeurde onder meer met Veilig Verkeer Nederland. Met de campagne Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid 'Samen Slim op Weg' en de commercials 'Dit kan jou ook gebeuren' en 'Focus op wat echt belangrijk is' hebben we Nederlanders opgeroepen om voortaan mobielvrij te rijden. De speciale Interpolis AutoModus app helpt om het gebruik van een mobiele telefoon in het verkeer te verminderen.

Alles in één Polis nu ook in Rabo Bankieren App
In 2017 heeft Rabobank in de Rabo Bankieren App ook de Interpolis schade- en zorgverzekeringen opgenomen. Interpolis klanten kunnen gemakkelijker en sneller online in de Mijnomgeving en in de Rabobank app hun verzekeringen afsluiten. Ook bevat de Rabo Bankieren App een nieuwe digitale zorgpropositie.

Integraal hypotheek advies
Het integrale advies dat klanten ontvangen bij het afsluiten van een Rabobank hypotheek werpt zijn vruchten af voor Interpolis. Daarnaast kan de overlijdensrisicoverzekering nu ook online en zonder advies afgesloten worden op rabobank.nl. Het marktaandeel van overlijdensrisicoverzekeringen is in 2017 gestegen.

Interpolis in de MKB markt
Interpolis scoort online goed in de MKB-markt met de propositie ZekerVanJeZaak. Interpolis heeft in 2017 samen met 60 lokale Rabobanken 15 Cybercrime events georganiseerd. 5.500 ondernemers zijn bijgepraat over de risico's van cybercrime. Ook waren er samen met een aantal lokale Rabobanken, startersdagen.com en ikwordzzper.nl circa twintig startersevents. Interpolis gaf hier workshops over inzicht in risico's en slimme oplossingen bij het opzetten van een bedrijf.

OVERIGE MERKEN

FBTO
De schadeportefeuille van FBTO is in 2017 gegroeid, met name in autoverzekeringen. De persoonlijke klantomgeving MijnFBTO is in 2017 vernieuwd. De klantomgeving bevat nu een persoonlijke tijdslijn waar klanten eenvoudig alle correspondentie over de zorgverzekering kunnen terugvinden, zoals ingediende declaraties en betalingen van nota's. De digitalisering van het klantcontact is hiermee doorgezet.

InShared
InShared is sinds 2009 actief op de Nederlandse markt als digitale verzekeraar. Met de campagne '#gek-op-eerlijk' onderstreept InShared in 2017 haar belofte een vast, klein deel van de premies te gebruiken om het bedrijf te runnen en verreweg het grootste deel voor schadeafhandeling en uitkering in te zetten. Blijft er onder de streep geld over, dan geeft InShared dat gewoon weer terug. Alle klanten die een jaar geen schade hebben gehad, worden beloond. Virtual agent Fleur, die antwoordt zonder tussenkomst van een Achmea medewerker, is in 2017 verder ontwikkeld, waardoor klanten rond de 87% van de vragen zelf kunnen beantwoorden. De succesvolle digitale formule in Nederland wordt binnen Achmea nu verder ingezet bij het opstarten van een nieuw concept in Canada.

De Friesland Zorgverzekeraar
Het telefonisch contact wordt in 2017 door de verzekerden van De Friesland Zorgverzekeraar beoordeeld met een cijfer 8,3. Voor het derde jaar op rij betekent dit een stijging van deze score. De Friesland Zorgverzekeraar heeft in 2017 zijn klantenapp verder ontwikkeld. In samenwerking met klanten is het ontwerp en gebruik verder verbeterd en is het wijzigen van de aanvullende verzekering mogelijk gemaakt. De Friesland Zorgverzekeraar communiceert daarnaast via social media (Facebook, LinkedIn en WhatsApp) met haar klanten. In 2017 is het aantal WhatsApp-berichten met ruim 30% gestegen ten opzichte van 2016.
De Friesland Zorgverzekeraar heeft in 2017 de band met de klanten willen versterken met het nieuwe gedrukte magazine genaamd FAM over vitaliteit, krachtige mensen en bijzondere families. Geïnspireerde lezers komen in contact met geïnterviewden dankzij FAMmail en een bemiddelingsrol van de redactie. Een ander initiatief van De Friesland Zorgverzekeraar is OokGoed! Dit is een initiatief van medewerkers van De Friesland voor een 'community' ten behoeve van vitaler leven.
Bij onze zakelijke klanten is de band versterkt via het Netwerk Vitale Directies. Dit is een alliantie van directies van bedrijven die de vitaliteit en gezondheid van zichzelf en hun medewerkers willen vergroten in samenwerking met VNO-NCW Noord. Uit deze samenwerking kwam in 2017 de Vitaliteitsstrijd. Vijf geselecteerde bedrijven gingen de strijd aan om de titel 'Het vitaalste bedrijf van het Noorden'.

Onze maatschappelijke waarde

Het creëren van maatschappelijke waarde is onlosmakelijk verbonden met ons coöperatieve gedachtengoed. Wij willen vanuit onze expertise actief bijdragen aan een gezondere, veiligere en toekomstbestendigere samenleving. In 2017 hebben we op deze terreinen nieuwe initiatieven ontplooid. Met de Vereniging Achmea versterken wij het coöperatief fundament van Achmea.

BIJDRAGEN AAN EEN GEZONDERE, VEILIGER EN TOEKOMSTBESTENDIGER SAMENLEVING.

Gezond: Gezondheid dichterbij voor iedereen
Zilveren Kruis heeft verschillende activiteiten die gericht zijn op de vitaliteit van onze klanten, solidariteit en goede, toegankelijke zorg.

Gezonde leefstijl en zorginnovaties
Met 'Gezond Ondernemen' en de app Actify bevorderen we een gezonde leefstijl. Met verschillende zorginnovaties dragen we bij aan betere gezondheid en een goede en toegankelijke zorg. Achmea is betrokken op Memory Up. Memory Up is een samenwerkingsverband tussen de TU Eindhoven, Philips, en het LUMC. Gezamenlijk is een app ontwikkeld die helpt bij geheugentraining voor mensen tussen de 55 en 75 jaar. De app bevindt zich in een testfase. HartWacht is een app, waarvan de ontwikkeling financieel is gesteund door Zilveren Kruis. Patiënten kunnen hiermee thuis, zelf een hartslagmeting doen en de resultaten online delen en bespreken met een cardioloog.

Vanuit het oogpunt van preventie is niet-roken een belangrijk onderwerp voor de gezondheid van onze klanten.
Om bij te dragen aan het maatschappelijk belang zet Achmea in op het via preventie verzekerden te helpen bij het stoppen met roken. Wij bieden onze verzekerden een aantal voorzieningen in de polisvoorwaarden die het stoppen met roken faciliteren. Achmea belegt niet in tabak.

Daarnaast kijken we hoe we hier komende tijd nog meer aandacht aan kunnen besteden.

Duurzame en efficiënte zorginkoop
Zilveren Kruis is met Kersten Hulpmiddelenspecialist een driejarige samenwerking gestart om via 'upcycling' tot 10.000 rolstoelen per jaar te leveren. Met up-cycling worden de rolstoelen zoveel mogelijk hergebruikt. Dit leidt tot een besparing van ruim €25 miljoen. De milieuvoordelen – minder grondstofgebruik, minder afval en minder CO_2-productie zijn substantieel omdat 85% van het materiaal wordt hergebruikt. Kersten zet medewerkers in met een 'afstand tot de arbeidsmarkt' (20%) waardoor ook 'sociale winst' wordt geboekt.

VEILIG: SCHONE, VEILIGE EN SLIMME MOBILITEIT - VEILIG WONEN EN ONDERNEMEN

Veiligheid is een breed begrip en beslaat daarom ook een groot deel van onze activiteiten van met name – maar niet uitsluitend – onze schadeverzekeringen en bijbehorende dienstverlening. Er zijn verschillende activiteiten die gericht zijn op schone, veilige en slimme mobiliteit.

Veilige mobiliteit
Interpolis heeft in 2017 het initiatief genomen in een maatschappelijke discussie over de risico's van smartphonegebruik in het verkeer. Samen met het Instituut voor Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV) is het eerste grote onderzoek naar 'Mobiel gebruik in het verkeer' verricht. Interpolis biedt de Automodus app aan waardoor de telefoon achter het stuur niet gebruikt kan worden. Deze slimme oplossing is al meer dan 95.000 keer gedownload. Het doel is om de schade met minimaal 25% verlagen.

ONS ANTWOORD OP MATERIEEL ONDERWERP VERANTWOORD BELEGGEN

Maatschappelijk verantwoord beleggen is onderdeel van het groepsbreed-beleid Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Hiermee geven we invulling aan internationale programma's en standaarden, zoals de PRI, PSI, SDG's en OECD-Guidelines.

Maatschappelijk verantwoord beleggen (MVB) houdt in dat bij investeringsbeslissingen zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de gevolgen voor mens en milieu. De keuzes die Achmea maakt, zijn gebaseerd op onze identiteit en de waarden waar we voor staan: bijdragen aan een gezondere, veiligere en toekomstbestendigere samenleving.

Wij beleggen de aan ons toevertrouwde premies op een verantwoorde manier. Daarmee bedoelen we dat we altijd de financiële verplichtingen aan onze klanten willen kunnen nakomen en dat we beleggen met respect voor de wereld om ons heen en toekomstige generaties. Wij richten ons in het bijzonder op mensenrechten, arbeidsrechten, gezondheid, natuur en klimaatverandering . Wij willen onze CO_2-voetafdruk stapsgewijs verkleinen. De maatschappelijke doelen spelen een belangrijke rol in de toekomstvisie van Achmea. Duurzaamheidsvraagstukken – ESG-thema's – krijgen steeds meer een strategisch karakter. Beleggen zal daarmee ook meer vanuit dit perspectief worden benaderd.

HOOGTEPUNT

Veilig wonen is een maatschappelijk thema. Met behulp van techniek en internet willen we het leven van mensen veiliger, zorgelozer en leuker maken. Onder het motto 'Jouw huis en buurt veiliger maken door mensen met elkaar te verbinden' heeft Achmea in samenwerking met partners het initiatief genomen voor Homies.
Homies is een slim alarmsysteem dat bij brand en inbraak een bewoner en een netwerk van vrienden, familie en buren waarschuwt met een handige app.

Slimme mobiliteit
Centraal Beheer zet verdere stappen om het gebruik van deelauto's te stimuleren. Het was de eerste verzekeraar van deelinitiatieven voor auto's van particulieren en is nu – sinds oktober 2017 – de eerste verzekeraar die zelfrijdende elektrische (deel)auto's verzekert. Het gaat om de startup Amber, voortgekomen uit een samenwerking met TU Eindhoven. De initiatiefnemers van Amber willen 'optimale mobiliteit met minimale impact op het milieu'. Vanuit die gedachte hebben zij een auto ontwikkeld van duurzame materialen, die in 2021 voor het eerst geproduceerd zal worden. De auto wordt zelfrijdend en zal dienst gaan doen als deelauto. Voorlopig wordt nu gebruik gemaakt van bestaande elektrische auto's om het concept verder uit te werken en te testen. Centraal Beheer vindt het belangrijk betrokken te zijn bij deze innovatieve aanpak waarin schoon en slim samenkomen en is ook betrokken bij andere 'slimme' mobiliteitsconcepten.

Schone mobiliteit
Syntrus Achmea Real Estate & Finance biedt als eerste verhuurder woningen aan waarbij de huurders ook gebruik kunnen maken van een elektrische deelauto. Hiervoor wordt een samenwerking aangegaan met het Utrechtse initiatief We Drive Solar. De eerste drie auto's staan op de parkeerplaats van het nieuwe complex aan de Oudenoord in Utrecht. Huurders kunnen een abonnement afsluiten voor het gebruik van de auto's, die worden opgeladen via 115 zonnepanelen op het dak van het complex. Ook op de parkeerplaatsen van het nog in ontwikkeling zijnde voormalig belastingkantoor zullen auto's van 'We Drive Solar' een plek krijgen. Zo krijgt duurzame mobiliteit een impuls en wordt de leefbaarheid in de stad vergroot.

Veilig ondernemen
Voor ondernemers heeft Interpolis een cyberpreventiedienst opgezet die inzicht geeft in de cyberrisico's en de status van de informatiebeveiliging. De dienst is opgezet in samenwerking met Capgemini. De ondernemer krijgt een uitgebreid rapport over knelpunten en oplossingen.
In samenwerking met de gemeente Tilburg en Philips heeft Interpolis de omgeving van bedrijventerrein Kreitenmolen veiliger en duurzamer gemaakt. Het gaat om slimme verlichting die op afstand kan worden geregeld, maar die ook detecteert of er onraad is. Een andere manier van 'slimme veiligheid' is een waakservice die woningen en bedrijven digitaal bewaakt wanneer de bewoners of ondernemers er niet zijn.

KLIMAATVERANDERING

Klimaatverandering is van invloed op een veilige woon- en werkomgeving. Omdat het weer extremer lijkt te worden, krijgen onze klanten mogelijk vaker te maken met schade. In Nederland wordt die schade vooral veroorzaakt door extreme neerslag. De gemiddelde regenval is de afgelopen vijftig jaar al flink toegenomen, maar het grootste probleem is de grotere intensiteit van de buien. Dat is zichtbaar in de straten waar het water blijft staan, omdat de rioleringen de afvoer niet meer aankunnen. Dat leidt tot schades in woningen en bij bedrijven. Maar we zien ook meer schade door lekkende dakgoten, daken en muren. Ook agrariërs hebben te maken met grotere schaderisico's door het extremere weer. Wij willen onze klanten helpen om zich beter te beschermen tegen deze risico's. Onze data geven goed inzicht in risico's. Die inzichten delen we onder meer met het KNMI om de weermodellen voor hagelbuien te verbeteren. We delen onze inzichten ook met gemeenten die daarmee betere beslissingen kunnen nemen over aanpassingen in de openbare ruimte. We onderzoeken de mogelijkheden om onze klanten zo individueel mogelijk te kunnen adviseren over hun risico's.
We zijn ook aangesloten bij de Transitiecoalitie, een samenwerking van meer dan zestig ondernemingen die bij de politiek pleit voor een versnelling van de overgang naar duurzaam opgewekte energie. Dit vanuit de gedachte dat een consistent en langjarig beleid nodig is om private investeringen in verduurzaming van de economie te stimuleren.

KLIMAATVERANDERING: ONZE CO_2-VOETAFDRUK

De bedrijfsvoering van Achmea is sinds 2011 klimaatneutraal. We meten onze CO_2 uitstoot. Die CO_2 voetafdruk omvat onze gehele bedrijfsvoering: verwarming, verlichting, water- en papierverbruik, afval, koelvloeistoffen, servers en mobiliteit. We proberen zoveel mogelijk te verduurzamen en waar dat niet lukt compenseren we onze uitstoot met VCS-certificaten. Onze CO_2-voetafdruk wordt uitgebreid toegelicht in boek 3 bijlage E pagina 17.

In 2017 zijn we begonnen met het meten van de CO_2-voetafdruk van onze beleggingen. Dit vanuit het besef dat klimaatverandering en de noodzakelijke overgang naar een koolstofarme economie de waarde van onze beleggingen negatief kunnen beïnvloeden.
In 2017 zijn we gestart met het meten van de CO_2 voetafdruk van een groot deel van de aandelenbeleggingen voor eigen risico en rekening. Met onze vermogensbeheerders hebben wij aanvullend afspraken gemaakt over de verlaging van hun CO_2. In 2018 breiden we de meting uit naar andere

beleggingscategorieën. We willen de CO_2-voetafdruk van onze beleggingen de komende jaren substantieel te verminderen.

De reikwijdte en de cijfers van deze CO_2-meting wordt toegelicht in boek 3 bijlage E pagina 17.

Vuurwerk
Als verzekeraar die midden in de samenleving staat, agenderen we ook thema's die velen raken. Zo nemen we deel aan het publieke debat. Achmea heeft zich als eerste verzekeraar aangesloten bij het vuurwerkmanifest dat pleit voor een centraal georganiseerde vuurwerkshow en daarmee voor een verbod op de verkoop van consumentenvuurwerk. Iedere jaarwisseling is er schade door brand maar vooral veel menselijk leed door letsel aan ogen, handen en benen. Daarom is Achmea voorstander van professionele vuurwerkshows, waarbij iedereen veilig kan genieten van vuurwerk.

TOEKOMSTBESTENDIG: VERNIEUWENDE OPLOSSINGEN VOOR LANGER THUIS WONEN - FINANCIËLE OPLOSSINGEN VOOR NU, STRAKS EN LATER

Dit domein raakt een scala aan activiteiten: pensioenproducten en inkomensverzekeringen, maar ook sparen, zorg en vastgoed.

Vernieuwende oplossingen voor langer thuis wonen
Achmea vindt het belangrijk dat mensen in hun eigen huis kunnen blijven wonen, ook als zij zorg nodig hebben. Dat betekent wel dat die zorg bij mensen bekend moet zijn en vindbaar. Het kan ook zijn dat het georganiseerd moet worden of dat er nieuw aanbod nodig is. Wij nemen daarin graag onze rol, op verschillende manieren.
Samen met de Rabobank heeft Interpolis een platform met preventiediensten gelanceerd: Ikleefwoonzorg.nl. Ook Zilveren Kruis richt zich meer en op ondersteuning bij langer thuis wonen. Klanten krijgen 'zilverkorting' op producten en diensten die voor veel mensen het leven makkelijker maken, waardoor zij mobieler zijn of met beperkingen langer thuis kunnen blijven wonen.

Zilveren Kruis en Syntrus Achmea Real Estate & Finance zijn als partners verbonden aan On(t)roerend goed, een samenwerkingsverband gericht op het ontwikkelen van nieuwe woonvormen voor mensen met een zorgbehoefte. Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Zilveren Kruis hebben samen met vijf andere partners met het plan 'Who Dares' voor de Rotterdamse wijk Carnisse een prijs gewonnen. De prijs – uitgeschreven door de Rijksbouwmeester – gaat over vernieuwende ideeën en koppelt de toenemende zorgbehoefte aan stedelijke verduurzaming.

FINANCIËLE OPLOSSINGEN VOOR NU STRAKS EN LATER

Met arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, pensioenoplossingen, spaar-en beleggingsproducten en hypotheken is financiële zelfredzaamheid voor ons belangrijk. Hierin zijn wij ook een belangrijke partner voor werkgevers.

Centraal Beheer helpt werkgevers via het platform 'Open' bij arbeidsmarktvraagstukken op thema's als flexibilisering, inzetbaarheid en talentmanagement. Bij Open kunnen zij terecht voor kennisvragen en oplossingen, maar ook om gebruik te maken van het brede netwerk van bedrijven en partners. Zo kunnen werkgevers uit verschillende sectoren samen werken aan HR-vraagstukken.
Met het platform 'Mijn Later' geeft Centraal Beheer inzicht in de financiële toekomst en mogelijkheden. Er is veel veranderd rondom AOW en pensioen daarom is het van belang dat mensen inzicht hebben in hun (financiële) toekomst. Bij Mijn Later wordt dat geboden. Voor zzp'ers is een separaat platform voor vragen over financiële weerbaarheid.

Het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds staat voor een moderne en toekomstgerichte pensioenvoorziening. Het realiseert schaalvoordelen in administratie en door het verstandig en slim beheren van het gezamenlijk vermogen. Ook maakt het innovaties mogelijk, waaronder 'doorbeleggen over de pensioendatum heen' en het combineren van premie- en uitkeringsovereenkomsten.

In 2016 is Achmea Investment Management (Achmea IM) ontstaan uit een samenvoeging van vermogensbeheer voor de verzekeraar, voor particulieren en voor pensioenfondsen. Dit heeft Achmea IM de armslag gegeven om te investeren in haar dienstverlening en te groeien. Per jaareinde 2017 is het beheerde vermogen gegroeid naar €120 miljard.

MET DE VERENIGING ACHMEA VERSTERKEN WIJ HET COÖPERATIEF FUNDAMENT VAN ACHMEA.

Als actieve invulling van onze coöperatieve identiteit zijn in 2017 vijf themawerkgroepen gevormd. Hier deden meer dan zestig leden (klanten) van de Vereniging en ruim twintig medewerkers/managers van Achmea aan mee. De thema's zijn 'prettige oude dag', 'werk & inkomen', 'leefbare samenleving', 'zorg & gezondheid', big data & privacy' en 'klimaat'. Deze thema's sluiten aan bij de maatschappelijke thema's van Achmea en de thema's die onze stakeholders belangrijk vinden. De werkgroepen zijn gericht op het verkennen en verdiepen van de thema's, in het bijzonder op de relevantie en mogelijke aanknopingspunten voor (de merken) van Achmea.

Onze medewerkers

Het medewerkerperspectief van de Achmea strategiekaart richt zich op iedereen die werkt bij Achmea. Naast cao-personeel zijn dat ook uitzendkrachten en zelfstandigen. In 2017 lag de nadruk van het personeelsbeleid op duurzame inzetbaarheid, leiderschap en de ontwikkeling van vakmanschap.
We hechten veel waarde aan een goede relatie met zowel de Centrale Ondernemingsraad en de ondernemingsraden binnen onze bedrijfsonderdelen. Mede dankzij deze nauwe samenwerking is het voor Achmea mogelijk om een goed werkgever te zijn. In tijden van verandering komen bestaande verhoudingen soms onder druk te staan. Vraagstukken die zich dan voordoen, lossen we graag in co-creatie op, vanuit ieders eigen verantwoordelijkheid.

VERANDEREN IN EEN VERANDERENDE WERELD

De arbeidsmarkt is dynamischer, competenties verouderen sneller en de inhoud van werk verandert. Aanpassingsvermogen is steeds belangrijker voor medewerkers en organisatie. We stimuleren medewerkers om mee te groeien met de ontwikkelingen in het vakgebied en om kennis en vaardigheden continu te vernieuwen. Leren, ontwikkelen en veranderen zijn belangrijker dan ooit. Ook de manieren waarop Achmea het werk organiseert veranderen. Nieuwe technieken en werkmethoden helpen ons om slimmer te werken. We zien de groei van ‘agile werken’ en meer zelfsturende en zelforganiserende teams. Steeds vaker beleggen we verantwoordelijkheden bij teams en individuele medewerkers. Zij kunnen daardoor autonomer en sneller reageren op vragen van de klant en op veranderingen in het werk.

Met elkaar staan we voor grote uitdagingen in werk en marktomstandigheden. Daarom passen we ons bedrijf aan Ook in 2017 nam het totaal aantal banen binnen Achmea af. Dit betekent dat investeren in kennis en vaardigheden belangrijk blijft, zodat medewerkers een sterke positie behouden op de arbeidsmarkt.

Onze doel is om medewerkers aan ons te binden die heel goed zijn in hun vak en wendbaar en weerbaar meebewegen met veranderingen in het werk, daarbij geholpen door leidinggevenden die de richting aangeven, talentontwikkeling stimuleren en samen met hun medewerkers werken aan de uitvoering van onze strategie. Zo bouwen we samen aan een organisatie die relevant is voor onze klanten en toonaangevend bijdraagt aan het gezonder, veiliger en duurzamer maken van onze samenleving

ONS ANTWOORD OP MATERIEEL ONDERWERP: BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

Achmea werkt met privacygevoelige gegevens. Het bewaken van de privacy van klanten is daarbij steeds een belangrijk aandachtspunt. Op verschillende manieren maakt Achmea haar medewerkers bekend met hoe op een zorgvuldige manier met persoonsgegevens van haar klanten dient te worden omgegaan.

Naast klantgegevens beschikt Achmea ook over een grote hoeveelheid gegevens van haar eigen medewerkers. Het is van groot belang dat HR deze gegevens op een veilige manier verwerkt en de privacy van de medewerkers waarborgt.

Door middel van autorisaties is de structurele toegang geregeld van medewerkers tot HR-gegevens. Het uitgangspunt is dat je alleen gegevens kunt inzien die je nodig hebt voor het uitoefenen van je functie. Op een soortgelijke manier is ook gezorgd dat IT-systemen, die aan de HR-administratie zijn gekoppeld, niet meer informatie krijgen dan ze nodig hebben. Data- en informatieverzoeken verlopen via een procedure die is opgesteld in samenwerking met de Data Governance organisatie waarbij het verzoek wordt getoetst aan het Achmea HR- en privacybeleid.

Zo borgt HR veilige verwerking van de gegevens van haar medewerkers.

DUURZAME INZETBAARHEID

In een veranderende wereld is werken aan inzetbaarheid steeds vanzelfsprekender voor medewerkers van Achmea. Daarmee bedoelen we het vermogen om gezond, plezierig en productief te werken, binnen of buiten Achmea, tot aan het moment van pensioneren. Samen met de vakorganisaties zijn de doelstellingen van dit beleid bepaald:

- vergroten van de weerbaarheid van medewerkers en de wendbaarheid van de organisatie;
- vergroten van de kwaliteit en productiviteit van arbeid.

Het thema inzetbaarheid heeft Achmea verdeeld in vier perspectieven. Vanuit elk perspectief bieden we producten en diensten aan die medewerkers en leidinggevenden helpen bij het versterken van hun inzetbaarheid.
De perpectieven staan in onderstaand figuur.

In het Medewerker Betrokkenheidsonderzoek (MBO) 2017 was de gemiddelde score op inzetbaarheid 7,2. Inzetbaarheid in het MBO is met dertien stellingen gemeten. Veel scores zijn gestegen ten opzichte van 2016. Bijna alle stellingen waarvan een benchmark van de financiële markt beschikbaar is scoorden daar in 2017 boven.
De SVM-target (Stakeholder Value Management) voor inzetbaarheid (72%) is gerealiseerd met een score van 73,4%. Vitaliteit en gezondheid zijn belangrijk voor de inzetbaarheid van medewerkers. Verzuim is hiervoor een goede graadmeter. Sinds de invoering van het inzetbaarheidsbeleid in 2011 is het verzuim sterk gedaald. Vanaf 2016 stabiliseert het verzuim rond de 3,45%.

VERZUIMPERCENTAGE

2017	3,47
2016	3,45

LEIDERSCHAP

Het leiderschapsmodel geeft de visie van Achmea op leiderschap weer. Dit model hebben we in 2017 vernieuwd. Leidinggevenden helpen medewerkers hun talenten te ontdekken en te ontwikkelen. Zij bieden de ruimte om eigen ideeën uit te proberen. ‘Wie het weet mag het zeggen en wie het kan, mag het doen’ is daarbij het motto.

Uitgangspunt bij het ontwikkelen van leiderschap is het vergroten van het reflectief vermogen van leidinggevenden. Verandering begint immers bij persoonlijke reflectie. Impraise, ons 360˚-feedbackinstrument, helpt leidinggevenden hierbij. Dit instrument hebben we in 2017 ingevoerd. Leidinggevenden kunnen hiermee gericht werken aan de ontwikkeling van hun leiderschapsvaardigheden.
Ook met het Medewerker Betrokkenheidsonderzoek meten we leiderschap. In 2017 deden we dat met tien stellingen. Veel scores zijn gestegen ten opzichte van 2016. De twee stellingen waarvan een benchmark beschikbaar is, scoorden daar ruim boven. Bijna een jaar na de introductie van het nieuwe leiderschapsmodel komt de score uit op 7,7.

VAKMANSCHAP EN EEN LEVEN LANG LEREN

Vakmanschap is al enige jaren een belangrijke kernkwaliteit van Achmea in het identiteitsvierluik. In 2017 hebben we onze visie op het belang van ‘een leven lang leren’ herijkt. Doel hiervan is om medewerkers te stimuleren om hun vakmanschap voortdurend te ontwikkelen. Zij blijven daardoor waardevol voor Achmea en weerbaar in een veranderende arbeidsmarkt. Op deze manier draagt de vernieuwde visie op leren ook bij aan onze doelstellingen op het gebied van duurzame inzetbaarheid. ‘Bij Achmea ga je beter weg dan dat je binnenkomt.’ Achmea ziet een leven lang leren als een gedeelde verantwoordelijkheid van werkgever en medewerker. Achmea zorgt voor het leeraanbod en medewerkers kiezen zelf de leerinterventies die zij nodig

hebben. Onderdeel van de nieuwe visie op leren is dat medewerkers steeds meer van elkaar leren op de werkvloer en het creëren van een werkomgeving die leren stimuleert. Leidinggevenden spelen hierin een belangrijke rol. Ook stellen medewerkers steeds vaker zelf content beschikbaar vanuit eigen kennis en ervaring.

De Achmea Academy ondersteunt deze nieuwe manieren van leren en adviseert hierover. Dit jaar is hard gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuw 'Learning Management Systeem (LMS)' dat de Academy begin 2018 beschikbaar stelt. LMS biedt medewerkers toegang tot een persoonlijke leeromgeving die alle vormen van een leven lang leren (digitaal) ondersteunt.

In het MBO was de gemiddelde score op vakmanschap 7,2. Vakmanschap werd dit jaar in het MBO met zeven stellingen gemeten. Veel scores zijn gestegen ten opzichte van 2016. De twee stellingen waarvan een benchmark beschikbaar is, scoorden ruim boven de benchmark.

HOOGTEPUNT

Gouden certificaat voor vitaliteitsprogramma Gezond Werken

Het versterken van de inzetbaarheid van medewerkers is een belangrijk speerpunt in het personeelsbeleid van Achmea. Voorwaarde voor inzetbaarheid is de vitaliteit en gezondheid van medewerkers. Op dit gebied maakt Achmea graag gebruik van de expertise van Zilveren Kruis. Met hun propositie Gezond Ondernemen zijn zij toonaangevend in de markt op het gebied van vitaliteit. Binnen Achmea is deze propositie vertaald in het programma Gezond Werken. Hiermee biedt Achmea alle medewerkers inspiratie en ondersteuning voor lichaam, hoofd en hart & ziel. Op zeven kernlocaties van Achmea zijn zogenaamde Gezond Werken pleinen ingericht. Hier kunnen medewerkers (preventief) terecht bij bijvoorbeeld: bedrijfsartsen, fysiotherapeuten, diëtisten en work/life-coaches. In november verleende het International Institute for Health Management and Quality Achmea een gouden certificaat voor de aanpak van Gezond Werken.

Onze partners

Achmea werkt samen met diverse partners. Met strategisch partner Rabobank werkt Achmea intensief samen via Interpolis. Via dit kanaal willen we Rabobank-klanten helpen hun risico's te verminderen of adequaat te verzekeren. Particulieren en bedrijven kunnen zich daardoor richten op wat voor hen echt belangrijk is.

Daarnaast werken we samen met intermediairs en organisaties uit het maatschappelijke domein. Met deze partnerships willen we onze verzekeringen en diensten verbeteren en vernieuwen. Ook kunnen we met partners ons marktbereik vergroten.

PARTNERSHIP MET RABOBANK BIEDT VOLOP MOGELIJKHEDEN

Rabobank en Achmea hebben al jaren een strategische samenwerking. Rabobank is onder andere een grote intermediair in Nederland en is met Interpolis marktleider in bankverzekeren. Dit is zichtbaar in tevreden en loyale klanten. Deze positie is mede opgebouwd door de "glasheldere" pakketproposities en de service bij schadeafhandeling. Naast distributiepartner van Interpolis is Rabobank uiteraard ook aandeelhouder van Achmea.

Interpolis en Rabobank hebben beide de ambitie om de marktposities verder uit te bouwen door klanten te helpen met hun risico's en het voor hen zo eenvoudig mogelijk te maken. Dit gebeurt door een verdere integratie van de Interpolis-proposities in de Rabobank-bedieningsformules, digitalisering van de dienstverlening en het ontwikkelen van slimme technologische oplossingen en diensten. De merkkracht van Rabobank en Interpolis wordt daarbij ingezet, waarbij ook de maatschappelijke verantwoordelijkheid een plaats krijgt.

ONS ANTWOORD OP MATERIEEL ONDERWERP PENSIOEN & OUDEDAGSVOORZIENINGEN

Veel Nederlanders bouwen geen of weinig pensioen op, waardoor bij pensionering een klein inkomen overblijft. Achmea moet zorgen voor nieuwe en betaalbare oudedagsvoorzieningen. Vanuit die optiek heeft Achmea het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) opgericht. We bundelen hierin de krachten van medewerkers, werkgevers en pensioenfondsen. Door schaalvoordeel en slim vermogensbeheer bieden we zoveel mogelijk pensioen per euro inleg. Het Centraal Beheer APF biedt de mogelijkheid om door te beleggen na de pensioendatum. Dit biedt flexibiliteit voor medewerkers.

Communicatie met de werkgevers verloopt digitaal. We faciliteren inspraak voor werkgevers en medewerkers via de digitale community 'SamenPensioen'. Via belanghebbendenorganen hebben zij formeel stemrecht. Medewerkers krijgen via het 'Mijn Pensioen' portaal sturing op hun oudedagsvoorziening, door inzicht en mogelijkheden om hierin bij te sturen.

ONS ANTWOORD OP MATERIEEL ONDERWERP FINANCIELE ZEKERHEID

Door ontwikkelingen in de sociale zekerheid, het pensioenstelsel en de arbeidsmarkt hebben veel mensen minder zekerheid over hun financiële toekomst. Achmea wil bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid met producten en diensten die passend, begrijpelijk en eenvoudig zijn.

Het portaal 'Mijn Pensioen' van het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds geeft daartoe inzicht in de totale oudedagsvoorziening, communiceert in begrijpelijke taal en zet deelnemers aan het stuur over hun persoonlijke pensioenopbouw. Dit portaal heeft in 2017 de communicatieprijs van Pensioen Bestuur & Management gewonnen. Het portaal kan volgens de jury worden beschouwd als hét deelnemer portaal van de toekomst. In 2017 is het aantal werkgevers met een pensioenregeling bij Centraal Beheer gegroeid. Naast het APF heeft Centraal Beheer producten op het gebied van sparen en beleggen die een aanvulling zijn op het pensioen. Ook in het partnership met de Rabobank bieden we klanten financieel inzicht. We benutten daarbij de advieskracht van de Rabobank in combinatie met de verzekeringsproposities van Interpolis.

In 2017 hebben Rabobank en Interpolis forse stappen gezet. Particuliere Rabobank-klanten kunnen de Interpolis Alles-in-één-Polis afsluiten via de Rabo Bankieren App. Ook voor de andere particuliere verzekeringen gebeurt de bediening steeds vaker digitaal. In de zakelijke markt hebben Rabobank en Interpolis de digitalisering doorgezet zoals bij de ZekerVanJeZaak-propositie.

Voortbouwend op 'Glashelder' heeft Interpolis in 2017 haar merklading vernieuwd met: "Focus op wat echt belangrijk is". Een onderdeel van de nieuwe merklading is het ontwikkelen van aanvullende diensten en slimme technologische oplossingen om schade of overlast voor klanten te voorkomen. Een voorbeeld is het Automodus initiatief, maar ook symposia op het gebied van cybercrime, Interpolis thuismeester (veiligheid in en om het huis) en de mistgenerator voor inbraakpreventie bij bedrijven. Samen met de Rabobank is het platform IkWoonLeefZorg geïntroduceerd, om langer thuiswonen door ouderen mogelijk te maken. Deze initiatieven sluiten goed aan bij de maatschappelijke rol die Rabobank en Interpolis samen willen vervullen. In campagnes verwijzen Rabobank en Interpolis steeds vaker naar elkaar. Zo benutten zij de kracht van dual-branding.

WERKGEVERS

Ook werkgevers zijn belangrijke partners van Achmea. Met hen zijn wij in gesprek over duurzame inzetbaarheid, mobiliteit en vitaliteit van medewerkers. We bieden hier in samenwerking met onze merken tal van diensten en innovatieve oplossingen. Dit gebeurt vaak via collectiviteiten: medewerkers kunnen zich daarbij verplicht of vrijwillig aansluiten. In 2017 heeft Centraal Beheer samen met BNR en Het Financieel Dagblad campagne gevoerd voor het Centraal Beheer Open-netwerk. Het Open-netwerk brengt werkgevers uit verschillende sectoren samen om kennis en ervaring uit te wisselen op het gebied van HR-vraagstukken. Het Open-netwerk heeft inmiddels vele leden. Via onze joint venture Iselect hebben we diverse arbeidsvoorwaardenportalen voor werkgevers en brancheorganisaties ontwikkeld. Hiermee geeft Centraal Beheer een positieve impuls aan belangrijke maatschappelijke thema's als inzetbaarheid en arbeidsmobiliteit.

BRANCHES EN KOEPELS

Branches en koepels zijn werkgevers- en werknemersorganisaties die de belangen behartigen voor leden in een bepaalde branche. Achmea heeft samenwerking op dit gebied met de sectoren voor metaal, onderwijs, bouw en grafische media. Een belangrijke taak van branches en koepels is het organiseren van CAO-afspraken. Daarin is steeds meer aandacht voor duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van medewerkers. Een voorbeeld van samenwerking is het preventiefonds door Zilveren Kruis en MEVAS voor de leden van de Koninklijke Metaalunie. Een ander voorbeeld is de samenwerking met FME in de organisatie van een 24-uurs sessie 'Werken in de technologische industrie is topsport'. Naast de duurzame inzetbaarheid van medewerkers is ook de duurzame inzetbaarheid van ondernemers een belangrijk speerpunt voor Achmea. We willen partner van beroepsverenigingen en mantelhouders zijn voor de continuïteit van inzetbaarheid en bedrijfsvoering. Daarmee gaat onze rol verder dan begeleiding en hulp bij re-integratie vanuit arbeidsongeschiktheid. Zo is Avéro Achmea een belangrijke partner voor ZZP Nederland Verzekeringen en de agrarische sector (via LTO en NAJK). Interpolis is een belangrijke partner voor de medische sector. In 2018 zullen we deze samenwerking intensiveren.

BELANGENORGANISATIES

Achmea werkt vanuit haar coöperatieve achtergrond samen met maatschappelijke belangenorganisaties. Een voorbeeld daarvan is de samenwerking van Zilveren Kruis met de Ouderenbond, speciaal voor het zorgaanbod voor ouderen. Zilveren Kruis werkt samen met NOC-NSF en de top- en breedtesport aan het stimuleren van vitaliteit en het ontwikkelen van aanvullende diensten.

INTERMEDIAIRS

Ruim 13% van de totale Achmea omzet gaat via een intermediair (exclusief Rabobank). Intermediairs zijn belangrijke partners voor Achmea, in onder meer de zakelijke en hypothecaire adviesmarkten. Klanten waarderen het advies en de vergelijking die intermediairs bieden. In de intermediaire markt vindt een consolidatieslag plaats. Achmea kiest veelal voor samenwerking met de grote intermediairs in Nederland. We bedienen intermediairs met de merken Avéro Achmea, Centraal Beheer en Zilveren Kruis. Avéro Achmea heeft als doel de waarde van advies van het intermediair te vergroten en het intermediair succesvol te laten ondernemen. Dit doet Avéro Achmea onder andere door het intermediair te helpen met belangrijke thema's zoals digitalisering en risicomanagement. In 2017 heeft Avéro Achmea in samenwerking met IBM voor zo'n tachtig partners een aantal inspiratiesessies georganiseerd over de kansen van digitalisering en technologie zoals IBM Watson. Een praktisch vervolg op deze sessies is de masterclass Digitale Transformatie die in 2018 van start gaat in samenwerking met Nyenrode. Vanwege de focus op de zakelijke markt heeft Achmea in 2017 aangekondigd om provinciale particuliere schadeverzekeringen van Avéro Achmea via het intermediair te beëindigen. Centraal Beheer is partner van intermediairs met het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds en vanaf 2018 ook met arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. In de hypothecaire adviesmarkt bedienen we intermediairs met Centraal Beheer hypotheken, Woonfonds hypotheken en overlijdensrisicoverzekeringen. Zilveren Kruis is voor intermediairs de partner op het gebied van ziektekostenverzekeringen.

EUROPESE PARTNERS IN HET EURAPCO NETWERK

Achmea maakt deel uit van de Eurapco alliantie, een netwerk van Europese coöperatieve verzekeraars. De Eurapco alliantie is een netwerk van acht vooraanstaande Europese coöperatieve verzekeraars uit Nederland (Achmea), Duitsland (Gothaer), Finland (Localtapiola), Frankrijk (Covéa), Italië (Reale Group), Spanje (Caser Seguros), Zweden (Länsförsäkringar) en Zwitserland (La Mobilière). In 2017 heeft Eurapco haar 25-jarig bestaan gevierd. De Eurapco partners bedienen in hun markten circa 41 miljoen klanten. De alliantie richt zich op strategische uitdagingen zoals innovatie, cyberrisico's, digitalisering en de verzorgingsstaat. Dit doet zij door het uitwisselen van kennis en het uitvoeren van onderzoek dat erop is gericht om de partners te helpen hun strategie in hun thuismarkt te verbeteren, te versnellen en efficiënter uit te voeren. In 2017 is met de Eurapco partners samengewerkt om kennis uit te wisselen op thema's als blockchain, kunstmatige intelligentie, Agile werken en smart home services. Met Eurapco bouwt Achmea de komende jaren door aan een kennisplatform op Europees niveau.

MAXIS GLOBAL BENEFITS NETWORK EN AXA GLOBAL HEALTHCARE

Maxis Global Benefits Network (GBN) in Londen is een joint venture van AXA Group (Frankrijk) en MetLife (VS). Deze combinatie helpt multinationals met oplossingen voor werknemersrisico's op het gebied van inkomen, zorg en pensioen. Achmea behoort tot de top-10 partners van Maxis GBN en zit sinds 2016 in het Maxis GBN Member Committee. In 2017 is Achmea door Maxis GBN verkozen als 'most engaged network partner'. Met dit partnernetwerk willen wij onze positie in de zakelijke markt versterken. OZF Achmea is de lokale partner in Nederland voor AXA Global Healthcare, voor de verplichte basisverzekering voor buitenlandse expats in Nederland. Sinds 2016 draagt ook Zilveren Kruis bij als lokale partner met het Zilveren Kruis International Health Plan voor Nederlandse expats in het buitenland.

PARTNERS EN INNOVATIES

Met behulp van innovatie vernieuwen wij onze businessmodellen door diensten te ontwikkelen op het gebied van gezondheid, woonomgeving, financiële zelfredzaamheid en mobiliteit. Achmea gelooft in open innovatie: samen met partners versnellen we onze innovatie. Met Lab55 slaat Centraal Beheer een brug tussen innovatieve start-ups en de product- en propositieontwikkeling van Achmea. Lab55 biedt via het 'seats2meet' concept werkruimte aan ondernemers en studenten en won in 2017 een prijs voor "beste lokale flexwerkplek van Nederland". Eerder werkte Lab55 samen met Startupbootcamp. Sinds 2017 heeft het een eigen acceleratorprogramma om de innovatie van Achmea te versnellen. Op het gebied van veilig wonen hebben we een partnership met Eneco, rondom de slimme thermostaat 'Toon'. We onderzoeken met Eneco de mogelijkheden om diensten te ontwikkelen die de woning van mensen veiliger maken en die schade kunnen voorkomen. Speciaal voor de zorgmarkt neemt Zilveren Kruis deel in start-ups via Achmea Zorgparticipaties.

BLOCKCHAIN INITIATIEF B3I

Blockchain is een voorbeeld van een initiatief samen met partners. Blockchain is vooral bekend van crypto-valuta's zoals bitcoin maar kan ook in verzekeringen en 'smart contracts' worden toegepast. In 2016 hebben we de techniek in proof-of-concepts verkend. In 2017 zijn we gestart met een project om blockchain in te zetten voor het eenvoudiger en efficiënter maken van herverzekeringsprocessen. We doen dit samen met het B3i-consortium, een consortium van internationale herverzekeraars: het Blockchain Insurance Industry Initiative consortium. Achmea is als één van de eerste Nederlandse verzekeraars toegetreden tot dit consortium. We delen de kennis ook met onze Eurapco-partners. Inmiddels zijn er twee Eurapco-partners toegetreden tot B3i. Website: https://b3i.tech/home.html

Onze processen

Onze klanten willen we optimaal persoonlijk bedienen, met de communicatiemiddelen die de klant wenst. We richten onze processen zo in dat deze leiden tot de hoogste NPS (Net Promoter Score). We streven ernaar vragen van klanten direct en in één keer goed te beantwoorden. We werken daarom zoveel mogelijk digitaal en volgens standaarden. Digitaal werken biedt meer gemak voor klanten. Werken volgens standaarden zorgt voor eenvoud en voorspelbaarheid. We benutten informatie als een onderscheidende factor: we bedienen klanten op een persoonlijke manier op basis van hun situatie en voorkeuren. In 2017 hebben alle merken van Achmea hun klantbediening en processen verder gedigitaliseerd. Klanten krijgen betere toegang tot hun producten en steeds meer zelfbediening via het web of mobiel.

ONS ANTWOORD OP MATERIËLE ONDERWERPEN BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS EN WAARDE VOOR DE KLANT

Door digitalisering en robotisering worden burgers, overheid en ondernemers steeds kwetsbaarder voor cybercriminaliteit. Naast de bescherming van de eigen klantgegevens ligt er een belangrijke rol voor verzekeraars om deze schade (te helpen) voorkomen en te verzekeren.

Om de gegevens van onze klanten, partners en medewerkers te beschermen investeren we verder in IT-security. Dit doen we door het vergroten van kennis, het vernieuwen van technologie en het vergroten van het bewustzijn in onze organisatie. Er zijn extra maatregelen genomen om werkplekvoorzieningen en IT-omgevingen te beschermen. Om het bewustzijn te vergroten bieden we IT-security trainingen aan voor de gehele organisatie en komt dit thema regelmatig onder de aandacht in onze interne communicatie. De komende jaren gaan we door met het vergroten van onze digitale weerbaarheid.

Ook onze klanten kunnen de gevolgen ondervinden van cybercriminaliteit. We helpen hen met het inzichtelijk maken van de risico's en de mogelijkheden om die te ondervangen. In 2017 hebben Rabobank en Interpolis een aantal symposia georganiseerd voor ondernemers, gericht op bewustwording en preventie van cybercriminaliteit. We onderzoeken of we een verzekering tegen de gevolgen van cybercriminaliteit gaan aanbieden.

ONS ANTWOORD OP MATERIEEL ONDERWERP BIG DATA

Data zijn voor een verzekeraar een bron van kennis voor preventie en andere zaken, waarmee we de dienstverlening voor klanten kunnen verbeteren en/of schade kan worden voorkomen.

Ook Achmea wil onderscheidend zijn in het benutten van data. Hiermee kunnen we klanten digitaal bedienen met producten en diensten die optimaal aansluiten op hun persoonlijke situatie. Naast de klantdata in onze eigen systemen komen steeds meer data beschikbaar. Denk aan data uit slimme thermostaten waarmee we preventiediensten kunnen aanbieden. Technologieleveranciers spiegelen voor dat big data in combinatie met 'kunstmatige intelligentie' en 'chatbots' de klantbediening fundamenteel zullen veranderen doordat systemen 'zelf zullen leren' en klanten kunnen adviseren. Dit werpt veel vragen op. Accepteren onze klanten het dat we persoonlijke data benutten of dat robots hen bedienen? Hoe reëel zijn de beloftes van technologieleveranciers? Achmea gelooft in digitalisering met een menselijke maat. We gebruiken data alleen als klanten ons toestemming geven en als het in hun belang is. We nemen maatregelen om de data van onze klanten te beschermen. We onderzoeken de mogelijkheden van technologie en zetten dit in om klantrelevant en toonaangevend te blijven. Wij denken dat menselijke tussenkomst noodzakelijk blijft. Voor complexe of gevoelige vragen kunnen klanten altijd terecht bij een Achmea medewerker.

EFFICIËNTE EN WENDBARE PROCESSEN IN MARKTGERICHTE KETENS

In 2016 is de Achmea organisatie aangepast naar marktgerichte ketens. Hierdoor werkt Achmea vanuit een sterkere marktoriëntatie in ketens van productdivisies en distributiedivisies. Dit draagt in 2017 en in de komende jaren bij aan een grotere klantgerichtheid, slagvaardigheid en efficiëntie. Om onze wendbaarheid te vergroten zijn we in 2017 gestart met agile werken. We introduceren deze werkvorm bedrijfsbreed en in 2017 is het aantal vernieuwingsprojecten dat agile wordt uitgevoerd gestegen tot (afgerond) 50%. De feedback en tevredenheid van onze klanten (NPS) zijn daarbij leidend.
Het centraal stellen van onze klanten en de agile werkwijze zorgen dat we steeds slagvaardiger werken. Het werken in ketens zorgt ervoor dat we steeds efficiënter werken.

DIGITALISERING OP BASIS VAN GEMEENSCHAPPELIJK IT-PLATFORM

Met ons gemeenschappelijk IT-platform werken we de komende jaren aan het digitaliseren van de processen en de klantbediening in onze ketens. In 2017 is de performance van ons IT-platform verbeterd met een hogere beschikbaarheid, hogere productiviteit en lagere kosten. Achmea heeft de cyberaanvallen Petya en Wannacry in 2017 zonder besmetting doorstaan. Het heeft ons bevestigd dat versnelling nodig is om ons te beschermen tegen nieuwe digitale dreigingen. Daartoe hebben we in 2017 maatregelen genomen en daar gaan we de komende jaren mee door.
In alle ketens willen we zoveel mogelijk het gemeenschappelijke IT-platform benutten. In 2017 hebben we op dit vlak resultaat geboekt. Onze klanten hebben hierdoor betere digitale zelfbedieningsmogelijkheden.
De Achmea medewerkers hebben betere informatie om klanten te helpen. De processen en administraties voor de verzekeringsproducten zijn verder gedigitaliseerd.
Om de toename in digitale communicatie met klanten, partners en medewerkers te ondersteunen breiden we de telewerkmogelijkheden uit.

SCHADE & INKOMEN

Voor verzekeringen op het gebied van Schade & Inkomen hebben we in 2017 de dienstverlening aan particuliere en zakelijke klanten verbeterd.

In samenwerking met Rabobank hebben we de Interpolisverzekeringen standaard opgenomen in het online hypotheekproces van Rabobank. Particuliere Rabobankklanten hebben sinds 2017 toegang tot hun Interpolisverzekeringen via de Rabo Bankieren App.
Klanten van Interpolis, Centraal Beheer en FBTO hebben in 2017 meer mogelijkheden gekregen om schades digitaal af te wikkelen: via de portalen en mobiele apps van de distributiedivisies. In 2017 is het klantcontactcentersysteem vernieuwd. Alle contacten met klanten komen op één plek binnen en worden vanuit één geïntegreerd systeem verwerkt. De Achmea-medewerkers hebben hierdoor betere informatie om klanten te helpen. Dit systeem wordt ook gebruikt voor Zorg en Gezondheid, Oudedagsvoorzieningen en Pensioen en Leven. De administraties van de particuliere schadeverzekeringen worden overgezet naar het nieuwe systeem voor de nieuwe en verbeterde proposities. De Alles-in-één-Polis (ca. 1,2 miljoen pakketpolissen) is in 2017 grotendeels overgezet. Ook de Centraal Beheer- en FBTO-verzekeringen worden overgezet.

De verbeterde digitale bediening voor particuliere klanten gaan we ook aanbieden aan zakelijke klanten. Sinds 2017 is de Interpolis ZekerVanJeZaak-propositie online beschikbaar voor Rabobank klanten.
Het online oriëntatieproces voor klanten is verbeterd.
De aansprakelijkheidsverzekering is opgenomen in de Rabobank bedieningsformule voor startende ondernemers. Voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is de digitale gezondheidsverklaring ingevoerd en de online bedieningsmogelijkheden verbeterd. Ook voor meer complexe, adviesgevoelige zakelijke bediening oriënteren we ons samen met Rabobank op de mogelijkheden van digitalisering.

ZORG

Zilveren Kruis heeft in 2017 de klantbediening verder verbeterd en de bedrijfsvoering efficiënter gemaakt. Er zijn verbeteringen doorgevoerd op basis van klantfeedback (NPS). Zo is de informatievoorziening voor klanten via mijnzilverenkruis.nl uitgebreid met de Zorgverkenner.
In de Zorgverkenner wordt informatie bijeengebracht over onze zorginkoop, een indicatie van wachttijden in ziekenhuizen en onze vergoedingen. Zo krijgen onze klanten zicht op hun eigen risico en hun zorgkosten. Ook is de informatievoorziening voor medewerkers in onze klantcontactcenters verbeterd door alle klantcommunicatie via telefonie, post en e-mail vanuit één plek digitaal af te handelen. De farmaciedeclaraties worden per 2017 in eigen beheer verwerkt en de papieren acceptgiro is vervangen door betaalmail. In 2017 is de administratie van de FBTO ziektekostenverzekeringen overgezet naar het systeem van Zilveren Kruis. Het systeem van Zilveren Kruis dient als basis voor alle zorgverzekeringen van Achmea. Verbeteringen voor Zilveren Kruis komen daardoor ook beschikbaar voor zorgklanten van Interpolis, Avéro Achmea, Pro Life, FBTO en OZF Achmea.

OUDEDAGSVOORZIENINGEN

In 2017 heeft Achmea de propositie voor oudedags-voorzieningen verder uitgebouwd. Voor het Centraal Beheer APF en voor de Ondernemingspensioenfondsen zijn nieuwe werkgever- en deelnemerportalen gerealiseerd. De klanten van het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds zijn geautomatiseerd ingevoerd in de administraties.

De administraties zijn vereenvoudigd door over te stappen naar een nieuw archiefsysteem. Achmea Bank heeft de uitvoering van haar hypotheekproces voor een deel uitbesteed en het spaarsysteem vernieuwd.

In 2016 heeft Achmea besloten om Syntrus pensioenbeheer terug te trekken uit de markt voor de bedrijfstakpensioen-fondsdienstverlening. In 2017 is dit besluit uitgevoerd. Met de klanten van Syntrus zijn goede afspraken gemaakt om de dienstverlening over te brengen naar andere dienstverleners; een deel van de klanten gaat over naar Centric. Deze overdracht wordt in 2018 afgerond. Bij Achmea Investment Management is in 2017 de MiFID II regelgeving geïmplementeerd. Daarnaast heeft de inwerkingtreding van AVG vanaf 1 mei 2018 in 2017 al tot veel (voorbereidende) werkzaamheden geleid.

PENSIOEN EN LEVEN

De servicing van de 'closed-book'-portefeuilles voor Leven en Pensioen is in 2017 verbeterd. Door digitalisering kunnen we het gemak voor klanten verhogen en de beheer- en administratiekosten verlagen. Processen en administraties zijn gestroomlijnd, oude administratiesystemen zijn beëindigd. Ook hier heeft digitalisering hoge prioriteit.

INTERNATIONAAL

De aanpak voor digitalisering in de Nederlandse bedrijfsonderdelen passen we ook toe in onze divisie Internationaal. We benutten de ervaringen om onze internationale strategie te versnellen in de landen waar we actief zijn. Met digitale concepten proberen we in te breken in bestaande markten. Zo werken we in Canada aan de introductie in 2018 van een nieuwe volledig digitale verzekeraar, met proposities op het gebied van veiligheid en preventie. We maken daarbij gebruik van de ervaringen van Onlia, de digitale verzekeraar van Union in Slowakije.

Net als in Nederland, introduceren we in onze divisie Internationaal de agile manier van werken en investeren we in de mogelijkheden van big data. Eind 2017 hebben we de verkoop van onze Ierse pensioen- en levensverzekeraar Friends First aangekondigd.

INNOVATIE

Naast het verbeteren van de producten en processen in onze ketens, zijn we scherp op nieuwe ontwikkelingen. Denk aan de mogelijkheden van big data voor het verbeteren van producten en diensten, of de mogelijkheden van kunstmatige intelligentie om het klantcontact te verrijken. We hebben een pilot met kunstmatige intelligentie uitgevoerd bij de IT-servicedesk voor medewerkers van Achmea: dit om te leren hoe we dit kunnen inzetten voor onze klanten. Achmea wil technologie inzetten om klantrelevant en toonaangevend te zijn.

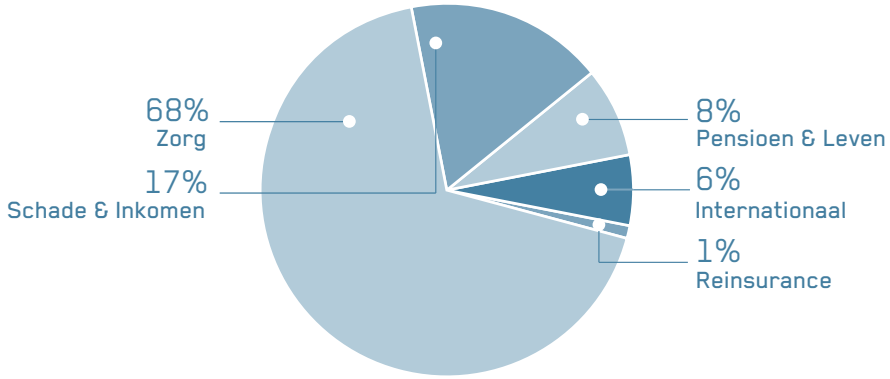
BETERE AFHANDELING VAN KLANTVRAGEN

Klantcommunicatie verloopt steeds meer digitaal. Naast telefonie worden e-mail, chat, WhatsaApp en webvideo-chat steeds populairder. In 2017 hebben we een nieuw klantcontactsysteem ingevoerd. We ontvangen nu alle vormen van klantcommunicatie op één centraal punt. Dit systeem gebruiken we in de klantcontactcenters van onze merken. Medewerkers hebben daardoor een eenvoudig toegankelijk en completer klantbeeld. Zo kunnen we klantvragen beter en efficiënter beantwoorden via het kanaal dat de klant wenst.

Onze financiële resultaten

Groepsresultaten

Bruto verdiende premie



RESULTATEN (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	19.350	19.507	–1%
Netto verdiende premies	19.348	19.428	0%
Bruto bedrijfskosten[1]	2.136	2.446	–13%
SAMENSTELLING RESULTAAT			
Operationeel resultaat (exclusief Zorg Nederland)	477	-123	n.b.
Zorg Nederland	-128	-196	n.b.
Operationeel resultaat[2]	349	-319	n.b.
Resultaat voor belasting	321	–414	n.b.
Nettoresultaat	**216**	**–379**	**n.b.**
BALANS	**31-12-2017**	**31-12-2016**	Δ
Totaal activa	90.946	92.980	–2%
Eigen vermogen	9.949	9.782	2%
SOLVENCY II			
Solvabiliteitsratio (Partieel Intern Model)	184%	181%	3%-punt
FTE´S[3]	**31-12-2017**	**31-12-2016**	Δ
FTE's (intern)	14.582	15.715	–7%
FTE's (extern)	2.848	2.561	11%

n.b.: niet betekenisvol

RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN

2017 is voor Achmea een jaar geweest waarin het verbeterde fundament voor vrijwel alle onderdelen zichtbaar tot uiting komt in een verbeterd operationeel resultaat. Over 2017 bedraagt het operationeel resultaat €349 miljoen (2016: €319 miljoen negatief).

De resultaatsverbetering is met name zichtbaar bij onze schadeverzekeringsactiviteiten waar zowel premie-, als schadebeheersings- en kostenmaatregelen gecombineerd met een afwezigheid van grote calamiteitschades in 2017 hebben geleid tot een aanzienlijke toename van het resultaat. Onze zorgactiviteiten boekten per saldo een hoger resultaat dan 2016 met enerzijds een gunstige ontwikkeling van de zorgkosten op het huidige tekenjaar en anderzijds lagere verwachte vereveningsbijdragen op voorgaande jaren. Ook hebben wij in 2017 minder kapitaal in hoeven te zetten voor de zorgpremies van 2018 dan in 2016 voor de zorgpremies in 2017.

1) Bruto bedrijfskosten bevatten personeelskosten, afschrijvingskosten Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen en algemene kosten, waaronder IT-kosten en marketingkosten. Het betreft bedrijfskosten exclusief betaalde en te betalen commissies, winstdeling en commissie op herverzekering en voor toerekening van de schadebehandelingskosten en beleggingskosten.

2) Operationeel resultaat wordt berekend door winst voor belasting te corrigeren voor bepaalde posten. Dit zijn posten binnen baten en lasten die significant zijn en voortkomen uit gebeurtenissen of transacties die zich duidelijk onderscheiden van de normale bedrijfsactiviteiten en daardoor naar verwachting niet regelmatig zullen voorkomen. Voorbeelden zijn onder andere bijzondere waardeverminderingsverliezen op goodwill en resultaat voor belasting gerelateerd aan desinvesteringen van bedrijfsactiviteiten.

3) Per 1 januari 2017 wordt een FTE gebaseerd op een volledige werkweek van 36 uur. De vergelijkende cijfers zijn hierop aangepast.

Bij onze serviceorganisatie Pensioen & Leven verbeterde het resultaat sterk door hoge beleggingsresultaten en lagere uitvoeringskosten als gevolg van de overgang naar een serviceorganisatie voor Pensioenen in 2016. We realiseerden verdere groei in het aantal overlijdensrisicoverzekeringen. In 2017 waren wij volop actief met onze nieuwe strategie op Oudedagsvoorzieningen. We hebben het assortiment financiële producten van Centraal Beheer vergroot en Centraal Beheer gepositioneerd als financieel dienstverlener. Daarnaast zijn de eerste klanten ingestroomd in het Centraal Beheer APF. Het resultaat verbeterde door lagere opstart- en investeringskosten.

Over 2017 hebben we verder geïnvesteerd in het operationaliseren van de internationale strategie. Onze internationale groei verloopt volgens plan met inzet van de kerncompetenties: schade en zorg via digitale en bancaire distributie.

Het segment Overige activiteiten draagt positief bij aan de verbetering van ons resultaat door een verdere verlaging van onze kosten. Deze verlaging kent vanwege een onder meer in 2016 opgenomen additionele reorganisatievoorziening deels een incidenteel karakter.

OPERATIONEEL RESULTAAT SEGMENTEN (€ MILJOEN)

	2017	2016
Schade & Inkomen Nederland	166	–185
Pensioen & Leven Nederland	342	285
Oudedagsvoorzieningen Nederland	12	–18
Internationale activiteiten	16	25
Overige activiteiten	–59	–230
Operationeel resultaat (ex-Zorg)	**477**	**-123**
Zorg Nederland	–128	–196
Operationeel resultaat	**349**	**–319**

SAMENSTELLING NETTORESULTAAT (€ MILJOEN)

	2017	2016
Operationeel resultaat	**349**	**–319**
Impairments op immateriële vaste activa		-93
Transactieresultaat verkopen	–28	–2
Resultaat voor belastingen	**321**	**–414**
Belastingen	105	–35
Nettoresultaat	**216**	**–379**

Het nettoresultaat is toegenomen tot €216 miljoen (2016: €379 miljoen negatief) door met name de verbetering van het operationeel resultaat. Daarnaast is het resultaat 2016 incidenteel beïnvloed door een goodwill impairment op onze Turkse verzekeringsentiteit als gevolg van de economische ontwikkelingen. Het transactieresultaat in 2017 betreft voornamelijk het boekresultaat op de geplande verkoop van Friends First.

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies komen in 2017 uit op €19.350 miljoen (2016: €19.507 miljoen). We zien hogere premie-inkomsten bij onze schade-activiteiten door groei van de particuliere schade portefeuille. Daarnaast zorgen hogere aantallen klanten en hogere klantpremie bij onze zorgactiviteiten voor hogere bruto verdiende premies. De premieomzet op de pensioen- en levenactiviteiten nam af, in lijn met onze verwachtingen, als gevolg van het stopzetten van nieuwe verkopen en het niet meer verlengen van bestaande contracten bij collectieve pensioenen.

Bedrijfskosten

In 2017 bedragen de bruto bedrijfskosten €2.136 miljoen (2016: €2.446 miljoen). De afname van de bruto bedrijfskosten is voornamelijk het gevolg van een afname van ruim 800 arbeidsplaatsen en hierdoor lagere personeelskosten.

Daarnaast realiseerden we besparingen door effectievere inzet van marketing en verdere rationalisatie binnen IT. De kostenbesparing is deels het gevolg van eenmalige effecten zoals de afbouw van de Staalbankiers activiteiten, de in 2016 getroffen reorganisatievoorziening en het in 2017 wijzigen van de pensioenregeling binnen een zorgentiteit. Gecorrigeerd voor deze effecten bedraagt de kostendaling 5%.

Tegelijkertijd blijven we onverminderd investeren in de vernieuwing en digitalisering van ons bedrijf met de ontwikkeling van innovatieve concepten en onze strategische programma's, waaronder de uitrol van de strategie van Oudedagsvoorzieningen, de commerciële samenwerking met Rabobank en internationale groei.

Eind 2016 communiceerden we de verwachting dat het aantal arbeidsplaatsen in Nederland tot 2020 met zo'n 2.000 zal afnemen. Het totaal aantal arbeidsplaatsen in Nederland nam in 2017 met ruim 800 af tot 14.484 (2016: 15.293) als gevolg van een voortdurende verbetering van de efficiency van ons bedrijf en een andere manier van werken. Wendbaarheid en flexibiliteit zijn daarbij essentieel om ons aan te passen aan de steeds snellere veranderingen en de wensen van onze klanten. Agile werken en het werken in 'marktgerichte ketens' ondersteunen dit. Hier passen wij ook onze huisvesting op aan, waarbij we onze werkzaamheden op vijf kernlocaties concentreren: Apeldoorn, Leeuwarden, Leiden, Tilburg en Zeist.

In het buitenland blijft het aantal arbeidsplaatsen in 2017 nagenoeg stabiel op 2.946 (2016: 2.983).

Beleggingen

De opbrengsten uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening[1] bedroegen €1.248 miljoen in 2017

1) De beleggingsopbrengsten (inclusief gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen) voor eigen rekening en risico zijn geschoond voor fair value resultaten en overige beleggingsopbrengsten die een directe relatie hebben met de verzekeringsverplichtingen.

(2016: €1.238 miljoen). De hogere opbrengsten worden met name gedreven door hoge realisaties in de aandelenportefeuille alsmede positieve herwaarderingen in de vastgoedportefeuille. Specifiek de segmenten woningen en kantoren kenden in 2017 hogere waardestijgingen. Deze positieve ontwikkelingen mitigeerden in belangrijke mate de daling van de indirecte opbrengsten uit vastrentende waarden door realisaties.

De waardeontwikkeling door beweging in de marktrente van onze vastrentende waarden en interestderivaten in ons Nederlands Pensioen- en Levenbedrijf is niet direct in het resultaat zichtbaar. Alle gerealiseerde en niet gerealiseerde beleggingsresultaten op vastrentende waarden en interestderivaten voor eigen rekening en risico worden verantwoord in het zogenaamde Fund for Future Appropriation (FFA). Dit fund is een onderdeel van de technische voorzieningen ter dekking van de verplichtingen aan onze klanten met een pensioen- of levensverzekering. Door de gestegen marktrentes is het FFA in 2017 met €0,9 miljard afgenomen tot €6,9 miljard (2016: €7,8 miljard).

De waarde van de beleggingsportefeuille bedraagt ultimo 2017 €44,6 miljard (2016: €47,4 miljard). Deze afname is voornamelijk het gevolg van een afname van de marktwaarde van de vastrentende portefeuille als gevolg van de aangekondigde verkoop van onze Ierse levensverzekeraar. Hierdoor zijn alle beleggingen, bestaande uit voornamelijk vastrentende waarden, geherclassificeerd naar "aangehouden voor verkoop" ("held for sale") en maken geen onderdeel meer uit van de beleggingsportefeuille. Daarnaast neemt onze derivatenportefeuille af door stijging van de rente. Verder hebben we in 2017 onze alternatieve beleggingen afgebouwd door de beleggingen in grondstoffen te verkopen. De marktwaarde van de vastgoedportefeuille blijft relatief stabiel door positieve herwaarderingen die de verkoop van objecten nagenoeg compenseren.

In 2017 hebben we de samenstelling van onze vastrentende portefeuille verder geoptimaliseerd ten gunste van directe woninghypotheken. Deze portefeuille aan woninghypotheken is toegenomen tot €7,2 miljard (2016: €5,9 miljard). Verder hebben we onze posities in gedekte obligaties ('covered bonds') afgebouwd.

KAPITAALMANAGEMENT

Eigen vermogen

Het eigen vermogen is in 2017 met €167 miljoen toegenomen tot €9.949 miljoen (2016: €9.782 miljoen). Het positieve nettoresultaat van €216 miljoen en positieve herwaarderingen op voornamelijk aandelen zorgen voor een toename van het eigen vermogen. Daarnaast werd het eigen vermogen beïnvloed door dividendbetalingen op preferente aandelen en couponbetalingen op hybride kapitaal van in totaal €69 miljoen. De devaluatie van de Turkse Lira zorgt voor negatieve koersverschillen.

ONTWIKKELING TOTAAL EIGEN VERMOGEN (€ MILJOEN)

Totaal eigen vermogen 31-12-2016	**9.782**
Nettoresultaat	216
Mutatie herwaarderingsreserve	80
Mutatie reserve koersverschillen	-41
Herwaardering nettoverplichting toegezegde pensioenrechten	-19
Dividend- en couponbetalingen eigen vermogensinstrumenten	-69
Totaal eigen vermogen 31-12-2017	**9.949**

SOLVABILITEIT (SOLVENCY II)

De Solvency II (SII) ratio is eind 2017 uitgekomen op 189%. Dit is voor voorziene dividenden samenhangend met het positieve nettoresultaat en aangekondigde inkoop van eigen aandelen. Met inachtneming van beide effecten komt de SII ratio uit op 184% (31 december 2016: 181%), een stijging van 3%-punt. De verbeterde kapitaalspositie is het gevolg van een combinatie van een toename in het toegestaan eigen vermogen met €41 miljoen tot €8.386 miljoen (2016: €8.345 miljoen) en een afname van het vereist kapitaal met €68 miljoen tot €4.555 miljoen (2016: €4.623 miljoen).

SOLVABILITEITSRATIO (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Toegestaan Solvency II eigen vermogen	8.386	8.345	41
Vereist kapitaal	4.555	4.623	-68
Surplus	**3.831**	**3.722**	**109**
Ratio (%)	184%	181%	3%-punt

De toename in het eigen vermogen is het gevolg van positieve technische resultaten in het schade- en levenbedrijf, positieve waarde ontwikkeling als gevolg de financiële markten en het verfijnen van de kostenaannames en het actualiseren van de ervaringssterfte binnen het Nederlandse levenbedrijf. Dit wordt deels teniet gedaan door inzet van kapitaal voor de zorgpremies van 2018, voorziene dividenden samenhangend met het positieve jaarresultaat en de aangekondigde inkoop van eigen aandelen.

Het vereist kapitaal is gedaald door een afname van het markt- en levenrisico. Binnen het marktrisico neemt het renterisico af door de ingevoerde kapitaalhedge binnen het Nederlandse levenbedrijf. Met de kapitaalhedge wordt de volatiliteit in de solvabiliteitsratio als gevolg van rente

ontwikkelingen gereduceerd. Het levenrisico is afgenomen door meerdere effecten die voornamelijk impact hebben op het langleven- kosten- en vervalrisico. De afname in het vereist kapitaal is gedeeltelijk teniet gedaan door een afname van het verliescompenserend vermogen van uitgestelde belastingen (LACDT).

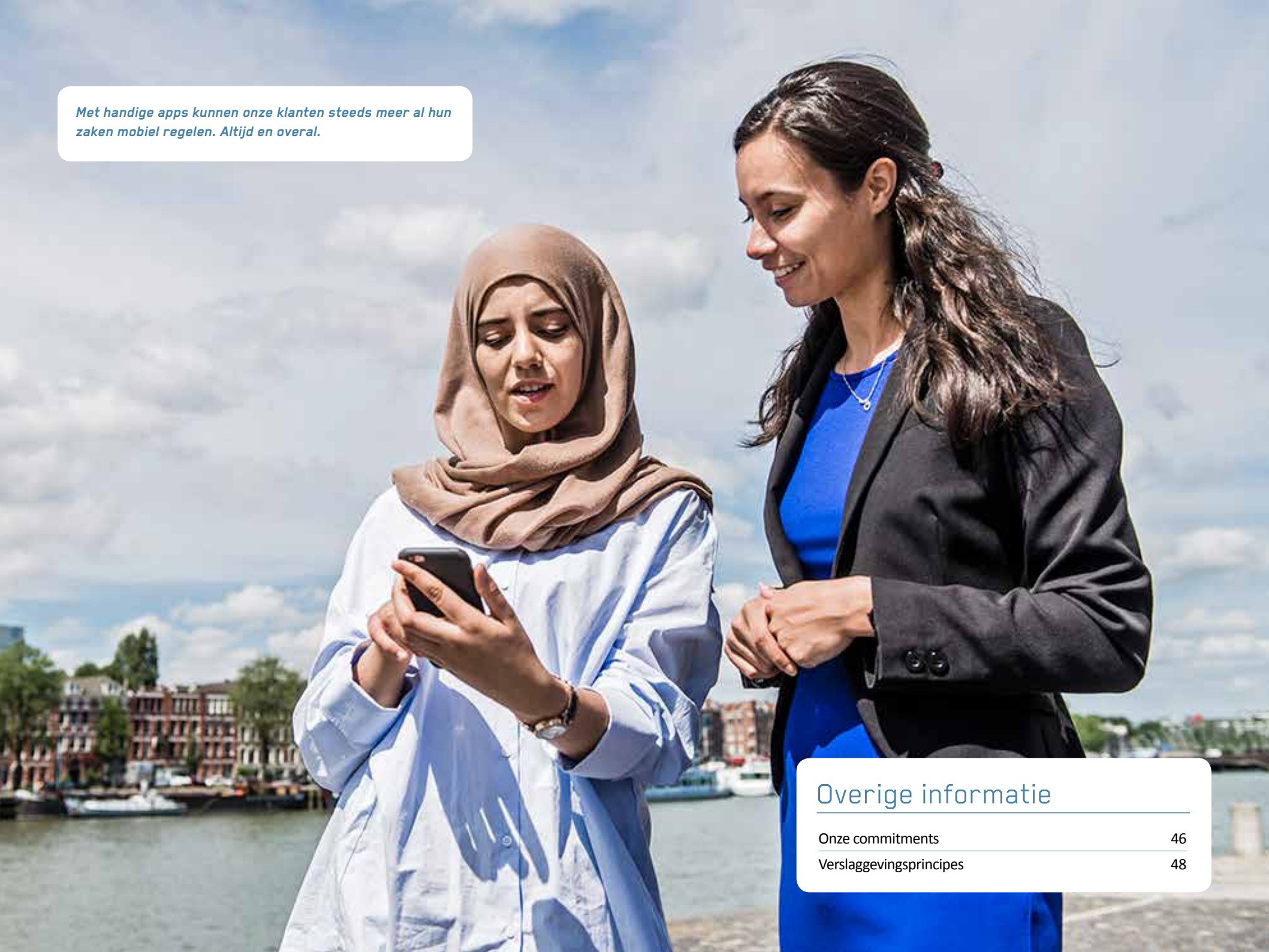
In het Solvency II vermogen is rekening gehouden met het voorstel aan de algemene vergadering van aandeelhouders (Algemene Vergadering) van 17 april 2018 om €123,6 miljoen aan dividend uit te keren op de gewone aandelen over het boekjaar 2017. Dit voorstel is gebaseerd op een uitkering van 45% van de netto winst exclusief het netto resultaat van het segment Zorg en na aftrek van vergoedingen op overige eigenvermogeninstrumenten. In lijn hiermee zal een voorstel aan de Algemene Vergadering worden voorgelegd voor aanpassing van het dividendbeleid wat betekent dat in de toekomst het dividend ook op deze wijze zal worden bepaald.

Financiering

In 2017 is de door Standard & Poor's toegekende krediet rating (ICR[5]) van Achmea BV ongewijzigd gebleven op BBB+. De rating (FSR[6]) van de Nederlandse kernverzekeringsentiteiten is bevestigd op A. De ratings (FSR) van Achmea Reinsurance Company NV en de rating (ICR) van Achmea Bank NV zijn ongewijzigd gebleven op A-. De outlook van alle ratings is begin 2017 bijgesteld van 'stable' naar 'negative'. In maart 2018 heeft Fitch eveneens een publieke rating aan Achmea B.V. en haar verzekeringsentiteiten toegekend. De ratings zijn respectievelijk A (IDR[7]) en A+ (IFS[8]) en hebben een 'stable outlook'. Achmea Bank NV heeft een rating van Fitch. De rating (IDR) van Fitch is voor Achmea Bank NV bevestigd op A met een 'stable outlook'.

De debt leverage ratio[9] is licht verbeterd tot 25,9% (2016: 26,4%) als gevolg van de toename van het eigen vermogen. Als gevolg van het hogere operationeel resultaat verbeterde de fixed charge coverage ratio tot 3,4x (2016: -0,9x).

5) ICR: Issuer Credit Rating
6) FSR: Financial Strength Rating
7) IDR: Issuer Default Rating
8) IFS: Insurer Financial Strength
9) Debt leverage ratio: (niet-bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen) als percentage van de som van (totale eigen vermogen + niet bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen minus goodwil)



Met handige apps kunnen onze klanten steeds meer al hun zaken mobiel regelen. Altijd en overal.

Overige informatie

Onze commitments 46

Verslaggevingsprincipes 48

Onze commitments

Principles for sustainable insurance

Met ruim tien miljoen Nederlanders die bij ons verzekerd zijn is onze maatschappelijke verantwoordelijkheid groot. Vanuit onze coöperatieve achtergrond willen wij bijdragen aan een duurzame toekomst voor onze klanten, voor de samenleving en voor onze onderneming. Dat is belangrijker dan ooit nu we – ook wereldwijd – te maken hebben met sociale, economische en ecologische veranderingen. Deze ontwikkelingen leiden tot nieuwe risico's, die vragen om een proactieve rol van verzekeraars. Dit speelt wereldwijd. Tegen die achtergrond hebben verzekeraars in 2012 samen met de Verenigde Naties duurzaamheidsprincipes geformuleerd: de Principles for Sustainable Insurance (PSI). Hiermee laat de sector – wereldwijd – zien zich ook verantwoordelijk te voelen voor het beheersen van die nieuwe risico's. Met de lancering van de PSI is de essentie en de relevantie van verzekeren weer op de kaart gezet. Verzekeren gaat bij uitstek over duurzaamheid: het delen van risico's die we alleen niet kunnen dragen. Preventie is hiervoor een belangrijke basis: daarmee maken we mensen en samenlevingen veiliger, gezonder en weerbaarder.

ACHMEA EN PSI

Als organisatie met een coöperatieve achtergrond zijn de principes van de PSI voor ons belangrijk. Daarom hebben we ze – als eerste Nederlandse verzekeraar – niet alleen ondertekend, maar waren we ook betrokken bij de totstandkoming van PSI. De PSI zullen helpen om te gaan met het wereldwijd veranderende risicolandschap. De ondertekenaars wisselen kennis en ervaring, bijvoorbeeld op het gebied van klimaatverandering, microverzekeren en verkeersveiligheid. Met onze producten en diensten willen bij bijdragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving waarin mensen (financieel) zelfredzaam zijn. We blijven binnen onze ketens zoeken naar mogelijkheden om onze dienstverlening te laten aansluiten op (nieuwe) maatschappelijke behoeften.

Het voeren van gesprekken met onze stakeholders helpt ons bij het verkrijgen van inzicht in maatschappelijke vragen. Door ons aan te sluiten bij de PSI geven we aan verantwoording te willen afleggen over hoe wij willen bijdragen aan een duurzame toekomst.
Meer informatie over de principes en over de manier waarop Achmea hier invulling aan geeft is te vinden in bijlage B en op www.achmea.nl.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

De Sustainable Development Goals (SDG's ook wel Global Goals) vormen de duurzaamheidsagenda 2015 – 2030 van de VN. Ze zijn gelanceerd in 2015 – na een uitgebreide raadpleging onder 'het publiek' – als opvolgers van de Millennium Goals. Er zijn 17 doelstellingen waaruit 169 specifieke doelen zijn afgeleid. Zie voor een uitgebreide toelichting www.sdgnederland.nl.

Landen voeren de SDG's uit op nationaal en internationaal niveau. In 2016 besloten onder meer de Europese Unie en de VN over hun inzet op de uitvoering van de doelen. De VN maakte in juli 2016 afspraken over de manier waarop de voortgang kan worden gevolgd (monitoring) en gemeten (indicatoren). Op basis daarvan wordt er de komende jaren gerapporteerd. In Nederland valt de uitvoering van de doelen onder verantwoordelijkheid van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Hierin wordt gezocht naar samenwerking met maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven.
De Global Goals zijn zo geformuleerd dat ze niet – zoals bij de Millennium Goals – alleen betrekking hebben op ontwikkelingslanden, maar op duurzaamheidsvraagstukken in brede zin, overal ter wereld. Er is ook nadrukkelijk gevraagd om commitment vanuit het bedrijfsleven om bij te dragen aan het bereiken van die doelen. Dat kan bijvoorbeeld door aanpassing van bedrijfsvoering, arbeidsvoorwaarden, milieubeleid, andere business modellen en investeringen.

DE DOELEN VAN ACHMEA

Achmea wil bijdragen aan een gezondere, veiligere en toekomstbestendigere samenleving. Dat is uitgewerkt in vier themagebieden:
1. Gezondheid dichterbij voor iedereen
2. Schone, schone veilige en slimme mobiliteit
3. Veilig wonen en ondernemen
4. (Financiële) oplossingen voor nu, straks en later.

Deze doelen sluiten aan bij acht SDG's:
SDG 3: Gezondheid en welzijn
SDG 7: Duurzame en betaalbare energie
SDG 8: Fatsoenlijke banen en economisch groei
SDG 9: Innovatie en duurzame infrastructuur
SDG 10: Minder ongelijkheid
SDG 11: Veilige en duurzame steden
SDG 12: Duurzame consumptie en productie
SDG 13: Klimaatverandering aanpakken.

Bij de SDG's gaat het om de keuze voor een aantal doelen waarvoor een specifieke ambitie wordt uitgesproken. De keuze voor één of een klein aantal doelen maken wij in 2018 bekend. Hiervoor zullen wij ook onze stakeholders raadplegen.

Sustainable development goals

De sustainable development goals zijn terug te vinden in de maatschappelijke themagebieden van Achmea.

achmea

Gezond	Veilig	Toekomstbestendig
Gezondheid dichterbij voor iedereen	Schone, veilige en slimme mobiliteit	Veilig wonen en ondernemen	(financiële) Oplossingen voor nu, straks en later
3 GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN; 10 ONGELIJKHEID VERMINDEREN	7 BETAALBARE EN DUURZAME ENERGIE; 11 DUURZAME STEDEN EN GEMEENSCHAPPEN; 13 KLIMAATACTIE	7 BETAALBARE EN DUURZAME ENERGIE; 9 INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR; 11 DUURZAME STEDEN EN GEMEENSCHAPPEN; 12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE; 13 KLIMAATACTIE	3 GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN; 8 WAARDIG WERK EN ECONOMISCHE GROEI; 10 ONGELIJKHEID VERMINDEREN

3 GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN; 7 BETAALBARE EN DUURZAME ENERGIE; 8 WAARDIG WERK EN ECONOMISCHE GROEI; 9 INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR; 10 ONGELIJKHEID VERMINDEREN; 11 DUURZAME STEDEN EN GEMEENSCHAPPEN; 12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE; 13 KLIMAATACTIE

Verslaggevingsprincipes

Externe verslaggeving is voor Achmea een belangrijke manier om onze stakeholders: klanten, medewerkers, (business) partners en aandeelhouders goed te informeren.

Met ingang van de jaarrapportage over 2017 bestaat onze verslaggeving uit drie delen. We sluiten hiermee per deel aan op specifieke interesses van stakeholders. De weergave in drie delen vergroot de helderheid en toegankelijkheid.

Deel 1 is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep met daarin de voortgang van Achmea over 2017 en onze visie op de toekomst.

Deel 2 is het 'Jaarrapport'. Dit gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat onder meer de jaarrekening, het verslag van de Raad van Bestuur en doet verslag over onze Governance.

Deel 3 met 'Supplementen' bevat informatie voor duurzaamheidsverslaggeving en bijlagen bij de andere delen. Onze verslaggeving is ook te downloaden via onze website (www.achmea.nl) vanaf 17 april 2018. Hier is ook een Engelstalige versie beschikbaar. Bij verschillen tussen de Nederlandse en de Engelse versie is de Nederlandse versie leidend.

WIJZIGINGEN IN DIT VERSLAG

Naast de nieuwe indeling in drie delen zijn in de verslaggeving over 2017 de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- In het Jaaroverzicht 2017 zijn een aantal KPI's waarlangs Achmea stuurt op het behalen van de doelstellingen aangescherpt ten opzichte het verslag over 2016. Hier valt meer over te lezen in de paragraaf 'Sturen op het behalen van onze doelstellingen' op p. 23.
- In 2017 heeft Achmea gebruik gemaakt van een nieuwe leverancier voor het uitvoeren van het medewerkersbetrokkenheids onderzoek. Deze leverancier drukt de uitkomsten van de enquête uit in een rapportcijfer in tegenstelling tot de vorige leverancier, die de resultaten presenteerde in een percentage van het aantal medewerkers dat aangaf het (helemaal) eens te zijn met een bepaalde stelling. In het geval dat Achmea een doelstelling voor 2017 had geformuleerd volgens de oude metriek, is het rapportcijfer door de nieuwe leverancier omgerekend naar een percentage, conform de methode van de vorige leverancier.
- In 2016 was de grondslag van de FTE berekening dat 1 FTE gelijk is aan een arbeidsduur van 38 uur per week. Sinds 01-01-2017 hanteert Achmea een FTE definitie die aansluit met de full-time arbeidsduur in de arbeidsovereenkomst. Dit komt neer op 36 uur per week voor caomedewerkers en 40 uur per week voor medewerkers boven cao. Voor de vergelijkbaarheid zijn de FTE-standen van 2016 omgerekend met de nieuwe definitie.

TOTSTANDKOMING

De Raad van Bestuur van Achmea B.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van de drie delen die tezamen ons jaarverslag vormen. De jaarrekening in deel 2 wordt onder regie van Financiën opgesteld. De verantwoordelijkheid voor de teksten en cijfermatige onderbouwing van het jaarverslag is in de organisatie belegd. Een werkgroep samengesteld uit specialisten van verschillende groepsstaven zorgen voor de inhoud. De stuurgroep accordeert de uitgangspunten, conceptteksten en definitieve teksten. De CFO is voorzitter van deze stuurgroep, die verder bestaat uit de directeuren Reporting, Financieel Management, Communicatie, Strategie, MVO, Bestuursbureau, Informatie technologie en Risk Management. Het Audit & Risk Committee van de Raad van Commissarissen geeft een aanbeveling aan de Raad van Commissarissen over het advies aan de aandeelhouders over het vaststellen van de jaarrekening.

GRONDSLAGEN VOOR VERSLAGGEVING

Het Jaarverslag is opgesteld conform de Nederlandse wettelijke vereisten. Daarenboven zijn de drie delen van onze jaarverslaggeving opgesteld in overeenstemming met de G4-richtlijnen (Core optie) van het Global Reporting Initiative (GRI). De inrichting van het Jaarverslag is mede in lijn met uitgangspunten van het 'International Integrated Reporting Framework' van het IIRC. Zowel het IIRC als GRI benadrukken het belang van externe verslaggeving over materiële onderwerpen. In de jaarverslaggeving over 2017 heeft Achmea de materiële onderwerpen herijkt. In de huidige opzet van de jaarverslaggeving worden deze materiële onderwerpen besproken, maar ze zijn vooralsnog niet leidend geweest bij het bepalen van de structuur van deel 1 'Jaaroverzicht'. In lijn met de uitgangspunten van GRI en het IIRC is Achmea voornemens om volgend jaar een volledig nieuwe materialiteitsanalyse uit te voeren en de herziene materiële onderwerpen als uitgangspunt te nemen voor de externe verslaggeving.

AFBAKENING EN REIKWIJDTE VAN DE VERSLAGGEVING

De financiële informatie en een deel van de informatie over de medewerkers in dit Jaarverslag is geconsolideerd voor Achmea B.V. en al haar dochtermaatschappijen. Achmea is hoofdzakelijk actief in Nederland en verder in vijf andere landen. Vanwege deze sterke Nederlandse invalshoek heeft een aantal paragrafen in de jaarverslaggeving alleen

betrekking op de Nederlandse activiteiten van Achmea. Waar dit het geval is, wordt het afwijkende bereik in de (sub) paragraaf aangegeven. Ten aanzien van de materiële onderwerpen verantwoord beleggen en klimaatverandering rapporteert Achmea ook over een deel van de waardeketen. Waar dit het geval is, wordt het afwijkende bereik in de (sub) paragraaf aangegeven.

METEN, SCHATTEN EN BEREKENEN

De kwantitatieve gegevens in de financiële en medewerkers-paragrafen zijn verzameld met ons financiële datamanagementsysteem. Ons verantwoord belegd vermogen wordt verzameld via overzichten. Deze worden jaarlijks gevuld door de verantwoordelijke bedrijfsonderdelen. 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 en te beoordelen. De mate van zekerheid die van toepassing is op de verslaggeving is hieronder weergegeven.

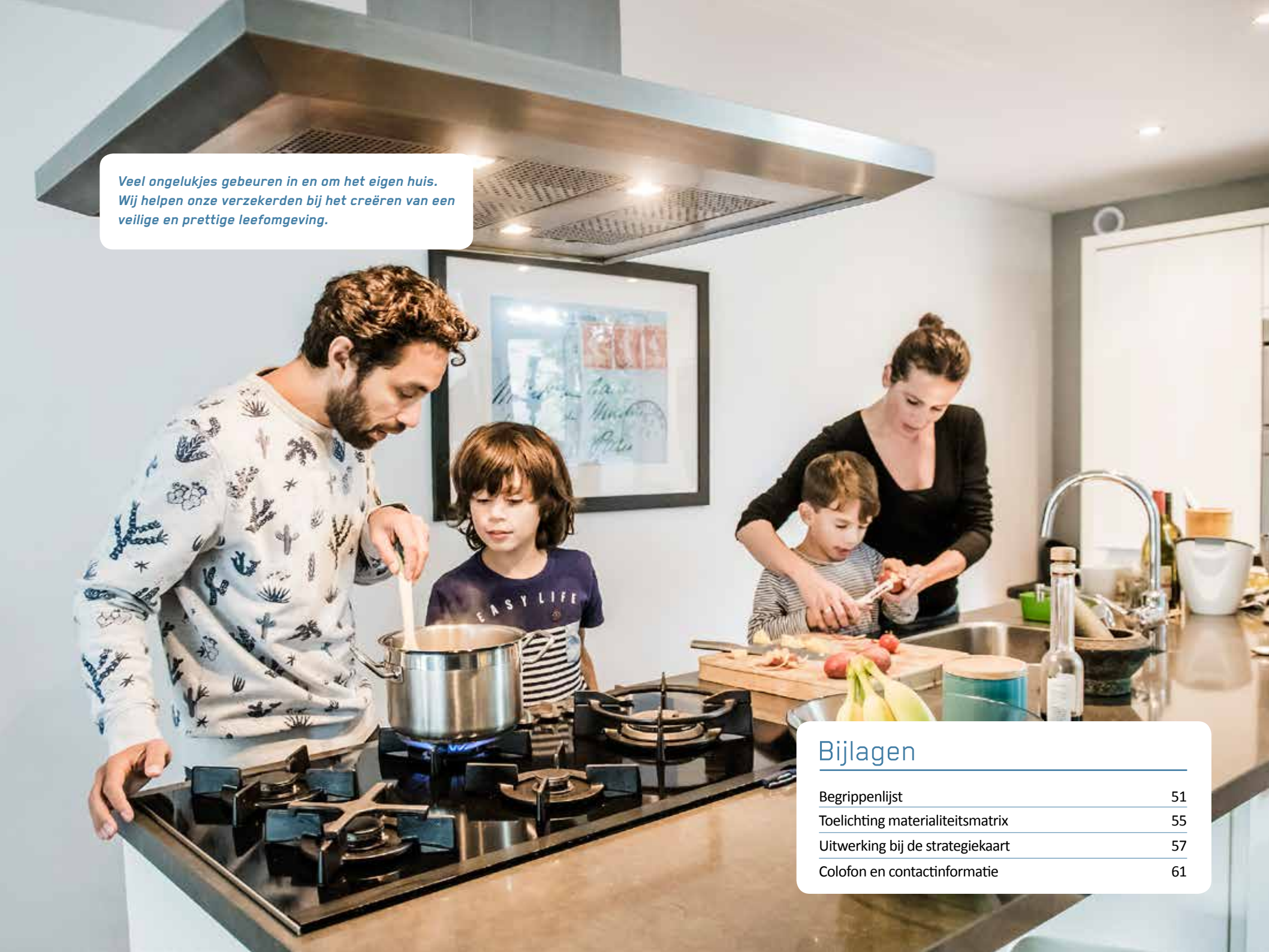
- PwC heeft de (geconsolideerde) jaarrekening 2017 gecontroleerd. Deze jaarrekening is opgenomen op pagina's 58 tot 195 van het Jaarrapport. PwC heeft op 15 maart 2018 een goedkeurende verklaring verstrekt bij de (geconsolideerde) jaarrekening (pagina 201 tot 211) van het Jaarrapport.

- Naast de controle van de jaarrekening heeft PwC de externe verslaggeving deels beoordeeld en deels gecontroleerd om te kunnen rapporteren over de betrouwbaarheid en aanvaardbaarheid van het verslag. De taak van PwC is om bij het Jaarverslag een assurancerapport te verstrekken waarin een ‘redelijke mate van zekerheid’ wordt verschaft over de financiële resultaten en de informatie over medewerkers (Jaaroverzicht de paragrafen "Onze medewerkers" en "Onze financiële resultaten") van het Jaaroverzicht. Verder is deze mate van assurance van toepassing op de paragraaf ‘Resultaten en ontwikkelingen in 2017’ en de paragraaf ‘Medewerkers en diversiteit’ in het Jaarrapport. Dit houdt in dat deze gegevens in alle opzichten die van materieel belang zijn, betrouwbaar en toereikend zijn weergegeven en in overeenstemming met de verslaggevingscriteria van Achmea, zoals beschreven in het kader voor verslaggeving op p.70 tot p.72. Daarnaast verstrekt PwC in het assurance-rapport een ‘beperkte mate van zekerheid’ met betrekking tot de betrouwbaarheid en aanvaardbaarheid van de overige financiële en niet-financiële informatie in het Jaarverslag. 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. PwC verstrekt geen zekerheid bij de aannames en haalbaarheid van toekomstgerichte informatie, zoals in het verslag opgenomen doelstellingen, verwachtingen en ambities. De verklaring in onze verslaggeving over de nieuwe productie op p.16 van het Jaarrapport in dit verslag, is gebaseerd op actuariële modellen. PwC heeft deze actuariële modellen niet meegenomen in haar procedures voor dit verslag. De inhoud van de websites waarnaar in dit verslag wordt verwezen en het verslag van de Raad van Commissarissen, Biografieën van bestuurders en commissarissen en bijlage “Begrippenlijst” van het jaaroverzicht vallen buiten de scope van dit assurance rapport. Het assurance-rapport van PwC is te vinden op p.211 tot p.213 van het Jaarrapport.

- Het door PwC opgemaakte assurance rapport heeft betrekking op de drie delen van het Jaarverslag en dient uitsluitend in de volledige samenhang met het geheel te worden gelezen.

TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN

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 Jaaroverzicht.



Veel ongelukjes gebeuren in en om het eigen huis. Wij helpen onze verzekerden bij het creëren van een veilige en prettige leefomgeving.

Bijlagen

Begrippenlijst	51
Toelichting materialiteitsmatrix	55
Uitwerking bij de strategiekaart	57
Colofon en contactinformatie	61

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 komen te staan of geliquideerd worden.

Algemeen Pensioenfonds (APF)
Een APF is een nieuwe 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) ofwel 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 mensen, internationale standaarden en regels en de verwachtingen van onze stakeholders en klanten.

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.

Code Verzekeraars (CV)
Het Verbond van Verzekaars publiceerde op 15 december 2010 de Governance Principes Verzekeraars, ook wel 'Code Verzekeraars' genoemd. In de Code Verzekeraars zijn voor Nederlandse verzekeraars de beginselen uiteengezet over corporate governance, risicomanagement, audit en beloningsbeleid.

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.

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_2-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.

Derdenbedrijven
Derdenbedrijven zijn de volgende dochterbedrijven van Achmea B.V. waarvan de sociale en milieu aspecten niet op centraal niveau worden geregistreerd:

- Eurocross Assistance Netherlands B.V., Eurocross International Bulgaria, Eurocross International Central Europe S.R.O.
- De Friesland Particuliere Ziektekostenverzekeringen N.V., De Friesland Verzekeringen B.V., De Friesland Zorgverzekeraar N.V., DFZ Participaties B.V., DFZ Personeel B.V., DFZ Tussenholding B.V.
- Frexit Assurantiën B.V.
- Independer.nl N.V., Independer Services B.V.
- InShared Holding B.V., InShared International B.V., InShared Nederland B.V., InShared Services B.V.
- Klant Contact Services B.V.
- OZF Zorgverzekeringen N.V.
- Pim Mulier B.V.
- Practis B.V.
- Residex B.V.
- Winnock Zorg B.V.

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.

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

Engagement (of: enhanced engagement)
Engagement of enhanced 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.

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.

Gecombineerde ratio
De gecombineerde 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, dan ze aan premie ontvangt. De gecombineerde ratio is de som van de schaderatio en de kostenratio.

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 bedrijfsovername 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 (IFRS); International Accounting Standards (IAS); Interpretaties van het International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC) en Standing Interpretations Committee (SIC).

Keurmerk klantgericht verzekeren (KKV)
Een kwaliteitsgarantie voor de dienstverlening en klantgerichtheid van een verzekeraar. Meer informatie is te vinden op www.keurmerkverzekeraars.nl.

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 feitelijke en mogelijke betalingen en verplichtingen niet kunnen worden nagekomen 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 daalt, waardoor de prijs en de waarde van de activa in portefeuille kunnen worden beïnvloed.

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 hypotheken als onderpand.

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 het recht op koop (call-optie) of het recht op verkoop (put-optie) van een effect verleent tegen een referentiekoers gedurende een bepaald tijdsbestek.

Principes voor beheerst beloningsbeleid
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.

Principles for Responsible Investment (PRI)
De Principes voor Verantwoord Beleggen (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.

Principles for Sustainable Insurance (PSI)
De Principes 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 deel 3 bijlage B.

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 marktrente.

Schaderatio
De schaderatio is claims, inclusief schadeverwerkings-kosten, uitgedrukt als een percentage van de netto verdiende premie.

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 hoger 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 Europabreed 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 en beoordelen haar economische, sociale en milieu-invloed. Achmea richt zich in het bijzonder op vier stakeholder groepen: onze klanten, onze medewerkers, onze (business) partners en onze aandeelhouders.

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, tussenpersonen 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.

Verantwoord beleggen
Verantwoord beleggen (ook wel maatschappelijk verantwoord beleggen of ethisch 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 meer dan 95% 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 schadevergoeding ontvangt indien een specifieke toekomstige gebeurtenis (de verzekerde gebeurtenis) de polishouder nadelig beïnvloedt.

Verzekeringstechnisch risico
Risico dat door de houder van een contract wordt overgedragen aan de emittent. Als gevolg van haar brede aanbod verzekeringsproducten staat Achmea bloot aan leven-, schade-, inkomens- en zorgrisico's.

Onderwerpen uit de materialiteitsmatrix

TOELICHTING

	ISSUES GERELATEERD AAN DE KERNACTIVITEITEN VAN ACHMEA	TOELICHTING
A	Financiële performance	Voor Achmea is het van belang om een financieel gezonde en stabiele onderneming te zijn en te blijven.
B	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. Vanuit het publieke domein is hiervoor met name belangstelling ten aanzien van geprivatiseerde collectieve voorzieningen zoals de (basis)zorgverzekering.
C	Bescherming van persoonsgegevens	Achmea werkt met privacy-gevoelige gegevens. Twee aspecten zijn hier van belang. Ten eerste het beschermen van privacy-gevoelige informatie tegen gebruik voor oneigenlijke commerciële doeleinden. Het tweede aspect is de wijze waarop Achmea deze persoonsgegevens beschermt tegen misbruik en diefstal van deze persoonsgegevens, bijvoorbeeld door cybercrime.
D	Betaalbare en toegankelijke zorg	De betaalbaarheid van de zorg staat onder druk. Op den duur kan dit een bedreiging vormen voor de toegankelijkheid van de zorg voor iedereen. Een aantal ontwikkelingen speelt hierin een belangrijke rol, zoals vergrijzing en een ongezonde leefstijl. Daarnaast is er de invloed van nieuwe medicijnen en andere medische innovaties waardoor de behandelkosten per leven duurder worden.
E	Klimaatverandering	Door de klimaatverandering krijgen we steeds meer extreem weer, vooral (extreme) neerslag zal een steeds groter probleem worden. De schade zal verder toenemen, voor zowel particulieren, bedrijven als overheden. Denk aan woningen, bedrijfsvastgoed, auto's, infrastructuur en land- &tuinbouw. Om erger te voorkomen is het belangrijk dat er minder broeikasgassen worden uitgestoten. Dit vraagt om producten en diensten die zijn gericht op het voorkomen van schade (preventie, weerbaarheid) en vermindering van de uitstoot van broeikasgassen, zoals de bevordering van duurzame energie.
F	Integriteit	Integriteit betekent dat er naar eer en geweten wordt gehandeld en in lijn met de geldende (gedrags)regels. Er wordt geen zaken gedaan met organisaties en/of personen die zich schuldig maken aan corruptie en/of fraude. Dit strekt zich ook uit tot bedrijven of personen die frauduleuze claims indienen.
G	Pensioenen en oudedagsvoorzieningen	Veel Nederlanders (in het bijzonder ZZP'ers) bouwen geen of weinig pensioen op, waardoor bij pensionering een klein inkomen resteert. Daarnaast veranderen de arbeidsrelaties en is de traditionele 'life time job' bij één werkgever met een bijbehorende onafgebroken pensioenbouw niet meer vanzelfsprekend.
H	Financiële zekerheid	Nederlanders worden – onder meer als gevolg van de flexibilisering van de arbeidsverhoudingen, maar ook door (gedeeltelijke) privatisering van sociale regelingen – meer zelf verantwoordelijkheid voor hun financiële planning. Daar horen begrijpelijke en betaalbare financiële producten bij, die aansluiten op de financiële geletterdheid van de klanten. Ook een verantwoorde manier van premie-inning (het voorkomen van schulden) draagt hier aan bij.
I	Waarde voor de klant	Het centraal stellen van waarde voor de klant betekent dat er alleen producten en diensten worden aangeboden die echte toegevoegde waarde voor de klant hebben. Het betekent ook dat klanten geadviseerd zouden kunnen worden iets niet te kopen of over te stappen naar een beter passend product. Het betekent ook dat voorzienbare teleurstellingen worden voorkomen en dat de productkenmerken begrijpelijk zijn.

	ISSUES GERELATEERD AAN DE BEDRIJFSVOERING VAN ACHMEA	TOELICHTING
J	Big data	Als verzekeraar beschikken we over veel data. Deze data kunnen een bron zijn van kennis voor preventie en andere zaken die voor onze klanten belangrijk zijn. Daarnaast kunnen deze data ook worden ingezet voor doelgerichte verkoop.
K	Duurzame producten en diensten	Met duurzame producten en diensten een bijdrage leveren aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. Nieuwe risico's vragen om nieuwe oplossingen, bijvoorbeeld op het gebied van cyberveiligheid, mobiliteit, klimaatverandering, sociale zekerheid, wonen & zorg, oudedagsvoorzieningen, zorg en gezondheid.
L	Verantwoord beleggen	Als grote belegger kan Achmea maatschappelijke invloed uitoefenen door ondernemingen aan te spreken op hun gedrag. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van stemrecht op aandeelhoudersvergaderingen, door in gesprek te gaan over het beleid of door niet te beleggen in bepaalde ondernemingen of sectoren. Verantwoord beleggen wil zeggen dat er rekening wordt gehouden met (ESG-criteria, die betrekking hebben op milieu-, sociaal beleid en goed bestuur).
M	Goed werkgeverschap	Het streven om een goede werkgever te zijn voor alle medewerkers. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een veilige en gezonde werkplek, tegengaan van discriminatie, goede arbeidsvoorwaarden, opleidingsmogelijkheden, etc.
N	Solidariteit	Solidariteit is belangrijke pijler voor verzekeren, maar ook voor de hele samenleving. Met het steeds transparanter worden van de prijsopbouw van premies, kan de bereidheid om risico's te delen afnemen. Solidariteit bij verzekeren, maar ook in sociale regelingen staat onder druk. Dit kan leiden tot een grotere ongelijkheid in de samenleving. Tegelijkertijd zien we nieuwe vormen van solidariteit ontstaan. Deze worden op eigen initiatief van particulieren opgezet als alternatief voor bestaande producten, diensten en instituties. Denk aan broodfondsen, woon- en zorgcoöperaties, opleving van mantelzorg, energiecoöperaties, initiatieven die de deeleconomie bevorderen, etc.
O	Medische vooruitgang	De medische wetenschap brengt steeds nieuwe en betere behandelingen voort. Deze zijn levensreddend of –verlengend en verbeteren vaak de kwaliteit van leven. Nieuwe medicijnen en behandelmethodes zijn vaak erg duur. Voor zorgverzekeraars is het belangrijk hier op de juiste manier op in te kunnen spelen en er mee om te gaan.
P	Maatschappelijk betrokken ondernemen	Door maatschappelijk betrokken te ondernemen laten we zien dat we ons verantwoordelijkheid 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.
Q	Beheerst beloningsbeleid	In een beheerst beloningsbeleid wordt de balans gezocht tussen een beloning die past bij de capaciteiten en verantwoordelijkheden van onze mensen, internationale standaarden en regels en de verwachtingen van onze stakeholders en klanten.

Uitwerking strategiekaart

Klant perspectief

KLANTEN VOELEN ZICH STERK VERBONDEN MET ONZE MERKEN

- Klanten kennen het merk, weten wat de onderscheidende kenmerken zijn en voelen zich sterk betrokken bij het merk
- Klanten vertrouwen het merk en voelen dat ze daar goed zitten
- Wij streven ernaar relevant en onderscheidend te zijn op de momenten die er voor de klant toe doen
- Digitale klantbediening is daarvoor essentieel
- Goed optreden in de landelijke media ondersteunt merkenverbinding

KLANTEN ZIJN ACTIEF BETROKKEN BIJ HET VERBETEREN VAN ONZE VERZEKERINGEN EN DIENSTEN

- We weten wat er leeft en speelt onder onze klanten. We betrekken onze klanten bij het verbeteren van proposities, dienstverlening en processen. Dit doen we onder andere door periodiek met hen te overleggen (oa met onze klantenpanels en klantraden), door klachten zorgvuldig af te handelen en klantsignalen op te pakken
- We zijn open en transparant. We luisteren naar onze klanten, zorgen dat we hun vraag begrijpen en we leggen uit wat mogelijk is en wat niet
- We presteren goed op de werkstromen van Klantbelang Centraal (KBC)

KLANTEN WETEN ZICH GOED GEHOLPEN MET ONZE VERZEKERINGEN EN DIENSTEN

- Met onze verzekeringen en diensten bieden wij klanten goede en toegankelijke oplossingen voor het omgaan met onzekerheden
- We sluiten aan bij de huidige en toekomstige klantwensen en klanteisen, zoals omnichannel klantbediening
- We maken risico's voor klanten inzichtelijk en we stellen klanten in staat om voor hun persoonlijke situatie keuzes te maken over risico's die ze wel/niet willen verzekeren.
- We presteren goed op de werkstromen van KBC

Maatschappelijk perspectief

MET DE VERENIGING ACHMEA VERSTERKEN WIJ HET COÖPERATIEF FUNDAMENT VAN ACHMEA

Wij betrekken onze Ledenraad bij het verbeteren van onze verzekeringen,diensten en klantbediening:

- Met de Vereniging Achmea geven we vorm aan de coöperatieve achtergrond van Achmea
- De Ledenraad, het coöperatieve hart van Achmea, is een belangrijk gremium om te signaleren wat in de samenleving leeft

VANUIT ONZE EXPERTISE DRAGEN WIJ BIJ AAN EEN GEZONDERE, VEILIGERE EN TOEKOMSTBESTENDIGERE SAMENLEVING

Vanuit onze kennis en vaardigheden dragen wij bij aan gezondere, veiliger en toekomstbestendiger samenleving. In samenwerking met onze stakeholders en maatschappelijke organisaties zetten wij onze kennis, informatie en vaardigheden in voor:

- We participeren in een geselecteerd aantal gremia/ platforms (zoals Netspar, De Kamer, Innovatietafel, Verbond, Pensioenfederatie, UNEP FI, ZN, Klimaatcoalitie) en leveren een zichtbare bijdrage
- Onze initiatieven dienen bij te dragen aan het toekomstig verdienmodel van Achmea
- Dit doen we onder meer door in te zetten op preventie
- Met de Achmea Foundation geven wij invulling aan een solidaire samenleving

Medewerker perspectief

WIJ EXCELLEREN IN KLANTGEDREVENHEID, VAKMANSCHAP EN AANPASSINGSVERMOGEN

- Bij Achmea werken klantgedreven professionals met vakmanschap en aanpassingsvermogen, waardoor wij kunnen meebewegen met de veranderende (digitale) omgeving
- Wij zijn in staat om samen te werken in de keten, om zo het beste voor de klant te bieden
- Wij kijken van buiten naar binnen en willen continu leren en verbeteren

LEIDINGGEVENDEN GEVEN RICHTING EN WERKEN SAMEN AAN DE REALISATIE VAN ONZE STRATEGIE

- Onze leidinggevenden geven ruimte binnen kaders. Zij ontwikkelen talent en creëren daarbij een veilige leercultuur. Zij spreken aan en sturen op prestatie en gedrag en zijn hier transparant over
- Zij geven betekenis aan de veranderende (digitale) omgeving en stimuleren samenwerking in de keten

WERKEN AAN INZETBAARHEID IS VOOR IEDEREEN VANZELFSPREKEND

- Duurzame inzetbaarheid is van strategisch belang in een steeds sneller veranderende (digitale) omgeving. Onze medewerkers zijn verantwoordelijk en anticiperen tijdig op de verschuiving in kennis, vaardigheden en capaciteit
- Werken aan je inzetbaarheid is dus vanzelfsprekend en wordt door de leidinggevende gestimuleerd

Partner perspectief

MET (DISTRIBUTIE) PARTNERS VERBETEREN EN VERNIEUWEN WIJ ONZE VERZEKERINGEN EN DIENSTEN

- We hebben partners op het gebied van intermediaire distributie, leveranciers, innovatie en keten
- Voor het leveren van verzekeringen en diensten werken we samen met partners voor optimale uitvoering van de activiteiten in de keten (distributie, product, ondersteunende functies)
- De samenwerking met en selectie van partners is gericht op continu verbeteren en vernieuwen van verzekeringen en diensten en op het benutten van technologie voor innovatie van de gehele keten
- Onze IT-omgeving maakt het mogelijk om eenvoudig, flexibel en veilig samen te werken met partners
- De samenwerkingsvorm met onze partners is afhankelijk van de rol van de partner in de keten en is snel aanpasbaar
- Beslissingen over uitbesteding van activiteiten aan partners (sourcing) vindt plaats op basis van kosten en baten

VERZEKEREN IS VOOR RABOBANK SUCCESVOL

- De verzekeringen en diensten van Interpolis en de propositie van Rabobank zijn optimaal op elkaar afgestemd
- De dienstverlening aan Rabobank klanten is geïntegreerd in de bedieningsketens van Rabobank; maximaal via digitale zelfbediening
- Volledige digitale verwerkingsketen tussen Rabobanken Achmea
- Effectieve samenwerking op alle niveaus in de organisatie, gericht op gezamenlijk verbeteren van de bankverzekeringsketen
- De verzekeringen en diensten van Rabobank zijn duurzaam rendabel, voor Rabobank én voor Achmea

Proces perspectief

ONZE PROCESSEN LEIDEN TOT DE HOOGSTE NPS

- Continu verbeteren van processen vindt plaats in ketens met de hoogste NPS als uitgangspunt
- Klantbediening en communicatie is bij voorkeur digitaal en sluit aan op de persoonlijke voorkeuren van klanten
- Menselijke communicatie blijft bestaan; om te voldoen aan de klantbehoefte, daar waar dat noodzakelijk is en indien klanten er “digitaal niet uitkomen”

WIJ WERKEN DIGITAAL EN VOLGENS STANDAARDEN

- We werken digitaal om het gemak voor klanten te vergroten; klantvragen worden direct en in één keer goed afgehandeld
- Hiervoor is het essentieel dat we conform standaarden werken
- Wij richten ons op mobile first en omni-channel
- Ketens worden maximaal digitaal ingericht; op basis van digitale principes die gelden voor geheel Achmea

WIJ ZETTEN INFORMATIE IN ALS ONDERSCHEIDENDE FACTOR

- Informatie is onderscheidend, doordat we de proposities en de klantbediening kunnen toesnijden op de persoonlijke situatie van de klant en doordat we de ketens volledig digitaal kunnen inrichten
- Met onze informatie creëren wij waarde voor onze klanten oa door inzicht te geven in risico’s (inbraak, overstroming), hulp te bieden bij calamiteiten en bijvoorbeeld het vinden van het beste ziekenhuis
- Klanten hebben op eenvoudige wijze toegang tot al hun informatie bij Achmea (persoonlijke gegevens, producten, claims, servicevragen, betalingen, etc.)
- We ‘geven informatie terug aan klanten’: klanten bepalen of en hoe wij hun informatie mogen gebruiken
- De gehele keten (distributie, product, ondersteuning) werkt op basis van actuele, complete en juiste informatie
- Privacy van klantinformatie is gegarandeerd
- We combineren externe en interne informatie om onze dienstverlening en onze processen te verbeteren
- We benutten technologie om informatievoorziening als onderscheidende factor te verbeteren

Financieel perspectief

WIJ OPTIMALISEREN ONZE PORTFOLIO ENREALISEREN RENDABELE GROEI

- Wij richten ons op groei in rendabele marktsegmenten
- We optimaliseren onze bestaande portfolio door gericht maatregelen te nemen op onrendabele activiteiten
- We nemen maatregelen om onze schadelast te reduceren en onze premies brengen we in evenwicht met het risico profiel
- Voor Zorg streven we expliciet naar een fairshare

De portefeuille moet een afspiegeling zijn van de samenleving

WIJ HEBBEN EEN ROBUUSTE BALANS EN EFFECTIEF KAPITAAL- EN LIQUIDITEITSBELEID

- De opbouw van de balans en de omvang van kapitalisatie dragen (tov het risicoprofiel) bij aan een stabiele en evenwichtige balans
- Wij alloceren ons kapitaal dusdanig (marktrisico en verzekeringsrisico) dat we zowel onze marktpositie versterken als de rentabiliteit verbeteren
- We genereren voldoende liquiditeit om aan onze verplichtingen te voldoen en ruimte te creëren voor investeringen
- Dit betekent dat de benodigde solvabiliteit voor autonome groei wordt gegenereerd en dat er additioneel rendement wordt gecreëerd om te investeren
- Een effectief beleggingsbeleid is onderdeel (uitkomst) van een effectief kapitaalbeleid

WIJ REALISEREN EEN MEER DAN CONCURREREND KOSTENNIVEAU

- Wij realiseren een lager kostenniveau dan onze concurrenten door het zijn van de grootste verzekeraar om te zetten in schaalvoordeel
- Wij sturen continu op de verlaging van onze bedrijfskosten in de keten

Colofon en contactinformatie

Dit is de Nederlandse vertaling van het jaarrapport van Achmea over 2017. 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:

Achmea ontvangt graag uw reactie op het Jaarverslag via het hieronder genoemde adres.

Achmea B.V.
Handelsweg 2
3707 NH Zeist
Postbus 866
3700 AW Zeist

telefoon 030 693 70 00
www.achmea.nl

Investor Relations
investors@achmea.com

Achmea MVO
mvo@achmea.nl

Editor
Jan Jaap Omvlee,
Cognito Financial Communications,
Amsterdam

Vormgeving
Sensum, Almere

DEEL 2

Jaarrapport 2017

achmea

Inhoud

1. BESTUURSVERSLAG 3

1.A. WOORD VAN DE VOORZITTER 4

1.B. RESULTATEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2017 5

Groepsresultaten 5
Schade & Inkomen Nederland 7
Zorg Nederland 9
Pensioen & Leven Nederland 11
Oudedagsvoorzieningen Nederland 13
Internationale activiteiten 15
Overige activiteiten 17

Beleggingen 19

Kapitaal –en risicomanagement 21

1.C. MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S 26

Maatschappelijk verantwoord beleggen 27

Maatschappelijke thema's uitgelicht 31
Omgang met het leefmilieu 31
Beleid Achmea over corruptie en omkoping 31
Beheersing risico's maatschappelijke thema's 32

1.D. MEDEWERKERS EN DIVERSITEIT 33

Medewerkers en diversiteit 33
Medewerkersbeleid 33
Diversiteit en inclusie 34
Beheersing risico's medewerkersperspectief 35

2. GOVERNANCE 36

Verslag van de Raad van Commissarissen 37

Corporate Governance 47

Biografieën van bestuurders en commissarissen 53

3. JAARREKENING 57

Geconsolideerde jaarrekening 59

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening 65

Enkelvoudige jaarrekening 182

Toelichting op enkelvoudige jaarrekening 184

4. OVERIGE INFORMATIE 195

Trustee verslagen overige eigen vermogensinstrumenten 196

Statutaire regeling inzake bestemming van het resultaaat 197

Aandeelhouders van Achmea op 31 december 2017 198

Verklaring van de Raad van Bestuur van Achmea B.V. 199

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 200

Assurance rapport 211

DEEL 1

DEEL 2

DEEL 3

Met ingang van de jaarrapportage over 2017 bestaat onze verslaggeving uit drie delen. We sluiten hiermee per deel aan op specifieke interesses van stakeholders. De weergave in drie delen vergroot de helderheid en toegankelijkheid.

Deel 1 is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep met daarin de voortgang van Achmea over 2017 en onze visie op de toekomst.

Deel 2 is het 'Jaarrapport'. Dit gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat onder meer de jaarrekening, het verslag van de Raad van Bestuur en doet verslag over onze Governance.

Deel 3 met 'Supplementen' bevat informatie voor duurzaamheids-verslaggeving en bijlagen bij de andere delen.

Woord van de Voorzitter

Resultaten en ontwikkelingen in 2017

Groepsresultaten	5
Schade & Inkomen Nederland	7
Zorg Nederland	9
Pensioen & Leven Nederland	11
Oudedagsvoorzieningen Nederland	13
Internationale activiteiten	15
Overige activiteiten	17
Beleggingen	**19**
Kapitaal –en risicomanagement	**21**

Woord van de Voorzitter

Sterke verbetering resultaten

- **Operationeel resultaat stijgt naar €349 miljoen**
- **Schade & Inkomen en Pensioen & Leven dragen vooral bij aan de resultaatsverbetering**
- **Resultaat Basiszorg nog verlieslatend ondanks lagere inzet van kapitaal voor niet-kostendekkende premie van €108 miljoen**
- **Structurele kostenreductie gerealiseerd van €117 miljoen (5%)**
- **Solvabiliteit gestegen met 3%-punt tot 184%**

Willem van Duin, voorzitter Raad van Bestuur:

"Als verzekeraar staan wij onze klanten bij en breiden we onze verzekeringsactiviteiten uit met oplossingen en diensten. Het afgelopen jaar zijn er zodoende voor onze klanten nieuwe diensten bij gekomen. 2017 was het eerste jaar van onze nieuwe planperiode met als motto 'Samen Waarmaken'. We hebben belangrijke verbeteringen gerealiseerd, zowel in de dienstverlening aan onze klanten als in de bedrijfsvoering. Door onze producten en diensten aan te passen, blijven we relevant voor onze klanten. Dat onze klanten vinden dat we hierin slagen, blijkt onder mee uit de waardering die zij hebben voor de dienstverlening van onze merken, die onveranderd hoog is. We liggen voor op schema met de geplande kostenreductie en investeren volop in de vernieuwing van ons bedrijf.

Het resultaat van Achmea is in 2017 flink verbeterd. De rendementsmaatregelen bij Schade & Inkomen en lagere verliesvoorziening vanuit de premiestelling bij Zorg en de algehele verlaging van de kosten zorgen voor een verbeterd resultaat. Schade & Inkomen en Pensioen & Leven leveren een belangrijke bijdrage aan het resultaat. Onze strategische planperiode loopt tot 2020 en voorziet in de realisatie van een jaarlijks structureel bruto operationeel resultaat van circa €450 miljoen, exclusief de bijdrage uit onze zorgverzekeringsactiviteiten. De resultaten over 2017 geven ons het vertrouwen dat we onze doelen gaan realiseren.

De premieomzet bij onze schade- en zorgverzekeringen is toegenomen. De toename bij schadeverzekeringen komt met name door groei in de particuliere portefeuille. Het aantal klanten van Zilveren Kruis bleef dit overstapseizoen vrijwel stabiel, waarmee het de grootste zorgverzekeraar van Nederland blijft.

Onze solvabiliteit is onverminderd sterk en komt uit op 189%. Na verwerking van dividend en aandeleninkoop komt de Solvency II ratio uit op 184%, een toename van 3%-punt ten opzichte van 2016.

De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren. We zijn klanten beter online van dienst, de samenwerking met Rabobank is verbeterd en we bieden innovatieve diensten als het gezondheidsplatform Actify van Zilveren Kruis. In de pensioenmarkt bieden we met het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF) een innovatieve pensioenoplossing voor werkgevers en pensioenfondsen. Met deze en andere innovaties bouwen we verder aan een toonaangevende organisatie en een dienstverlener die dagelijks relevant is voor haar klanten.

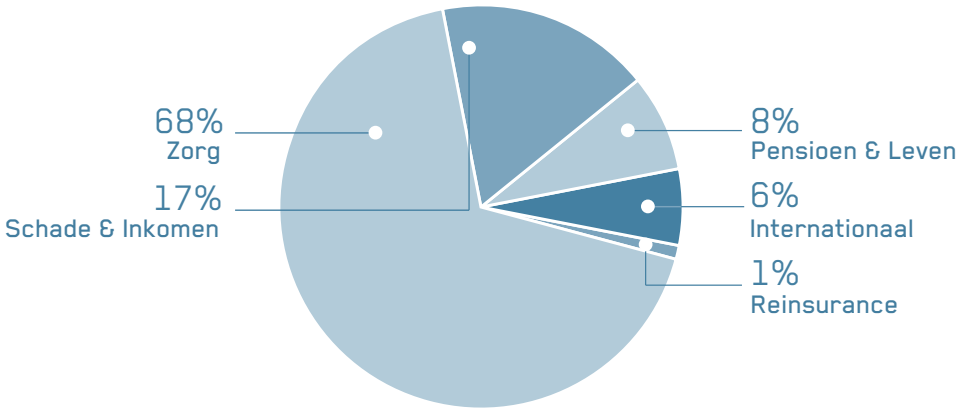
Om dit te realiseren staan we met onze coöperatieve identiteit midden in de samenleving en houden we ons actief bezig met actuele, maatschappelijke vraagstukken. Vanuit de overtuiging dat we als coöperatieve verzekeraar, actief op tal van vlakken, breed van waarde kunnen zijn. Voor onze klanten en voor de samenleving. Zo werken wij samen aan een gezonder, veiliger en meer toekomstbestendig Nederland."

Resultaten en ontwikkelingen in 2017

Groepsresultaten

BRUTO VERDIENDE PREMIES	NETTORESULTAAT	EIGEN VERMOGEN	SOLVABILITEIT SII
€19.350 miljoen	€216 miljoen	€9.949 miljoen	184%

Bruto verdiende premies



RESULTATEN (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	19.350	19.507	-1%
Netto verdiende premies	19.348	19.428	0%
Beleggingsopbrengsten incl. deelnemingen en joint ventures	2.243	4.033	-44%
Overige opbrengsten	474	507	-7%
Totale baten	**22.065**	**23.968**	**-8%**
Netto schades, uitkeringen en mutaties verzekeringsverplichtingen	19.002	21.084	-10%
Bedrijfskosten	2.248	2.649	-15%
Rente, vergelijkbare en overige lasten	494	649	-24%
Totale lasten	**21.744**	**24.382**	**-11%**
Resultaat voor belasting	**321**	**–414**	**n.b.**
Vennootschapsbelasting	105	–35	n.b.
Nettoresultaat	**216**	**–379**	**n.b.**

n.b.: niet betekenisvol

RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN

2017 is voor Achmea een jaar geweest waarin het verbeterde fundament voor vrijwel alle onderdelen zichtbaar tot uiting komt in een verbeterd operationeel resultaat. Over 2017 bedraagt het operationeel resultaat €349 miljoen (2016: €319 miljoen negatief).

De resultaatsverbetering is met name zichtbaar bij onze schadeverzekeringsactiviteiten waar zowel premie-, als schadebeheersings- en kostenmaatregelen gecombineerd met de afwezigheid van grote calamiteitschades in 2017 hebben geleid tot een aanzienlijke toename van het resultaat. Onze zorgactiviteiten boekten per saldo een hoger resultaat dan 2016 met enerzijds een gunstige ontwikkeling van de zorgkosten op het huidige tekenjaar en anderzijds lagere verwachte vereveningsbijdragen op voorgaande jaren. Ook hebben wij minder kapitaal in hoeven te zetten voor de zorgpremies van 2018.

Bij onze serviceorganisatie Pensioen & Leven verbeterde het resultaat sterk door hoge beleggingsresultaten en lagere uitvoeringskosten

als gevolg van de overgang naar een serviceorganisatie voor Pensioenen in 2016. We realiseerden verdere groei in het aantal overlijdensrisicoverzekeringen. In 2017 waren wij volop actief met onze nieuwe strategie op Oudedagsvoorzieningen. We hebben het assortiment financiële producten van Centraal Beheer vergroot en Centraal Beheer gepositioneerd als financieel dienstverlener. Daarnaast zijn de eerste klanten ingestroomd in het Centraal Beheer APF. Het resultaat verbeterde door lagere opstart- en investeringskosten.

Over 2017 hebben we verder geïnvesteerd in het operationaliseren van de internationale strategie. Onze internationale groei verloopt volgens plan met inzet van de kerncompetenties: schade en zorg via digitale en bancaire distributie.

Het segment Overige activiteiten draagt positief bij aan de verbetering van ons resultaat door een verdere verlaging van onze kosten. Deze verlaging kent vanwege een onder meer in 2016 opgenomen additionele reorganisatievoorziening deels een incidenteel karakter.

OPERATIONEEL RESULTAAT SEGMENTEN (€ MILJOEN)

	2017	2016
Schade & Inkomen Nederland	166	–185
Pensioen & Leven Nederland	342	285
Oudedagsvoorzieningen Nederland	12	–18
Internationale activiteiten	16	25
Overige activiteiten	–59	–230
Operationeel resultaat (ex-Zorg)	**477**	**-123**
Zorg Nederland	–128	–196
Operationeel resultaat[1]	**349**	**–319**

SAMENSTELLING NETTORESULTAAT (€ MILJOEN)

	2017	2016
Operationeel resultaat	**349**	**–319**
Impairments op immateriële vaste activa		-93
Transactieresultaat verkopen	–28	–2
Resultaat voor belastingen	**321**	**–414**
Belastingen	105	–35
Nettoresultaat	**216**	**–379**

Het nettoresultaat is toegenomen tot €216 miljoen (2016: €379 miljoen negatief) door met name de verbetering van het operationeel resultaat. Daarnaast is het resultaat 2016 incidenteel beïnvloed door een goodwill impairment op onze Turkse verzekeringsentiteit als gevolg van de economische ontwikkelingen. Het transactieresultaat betreft voornamelijk het boekresultaat op de geplande verkoop van Friends First.

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies komen in 2017 uit op €19.350 miljoen (2016: €19.507 miljoen). We zien hogere premie-inkomsten bij onze schade-activiteiten door groei van de particuliere schade portefeuille. Daarnaast zorgen hogere aantallen klanten en hogere klantpremie bij onze zorgactiviteiten voor hogere bruto verdiende premies. De premieomzet op de pensioen- en levenactiviteiten nam af, in lijn met onze verwachtingen, als gevolg van het stopzetten van nieuwe verkopen en het niet meer verlengen van bestaande contracten bij collectieve pensioenen.

Bedrijfskosten

In 2017 bedragen de bruto bedrijfskosten[2] €2.136 miljoen (2016: €2.446 miljoen). De afname van de bruto bedrijfskosten is voornamelijk het gevolg van een afname van ruim 800 arbeidsplaatsen en hierdoor lagere personeelskosten. Daarnaast realiseren we besparingen door kosten effectievere inzet van marketing en binnen IT door rationalisatie. De kostenbesparing is deels het gevolg van eenmalige effecten zoals de afbouw van de Staalbankiers activiteiten, de in 2016 getroffen reorganisatievoorziening en het in 2017 wijzigen van de pensioenregeling binnen een zorgentiteit. Gecorrigeerd voor deze effecten bedraagt de kostendaling 5%.

Tegelijkertijd blijven we onverminderd investeren in de vernieuwing en digitalisering van ons bedrijf met de ontwikkeling van innovatieve concepten en onze strategische programma's, waaronder de uitrol van de Oudedagsvoorzieningen strategie, de commerciële samenwerking met Rabobank en internationale groei.
Eind 2016 communiceerden we de verwachting dat het aantal arbeidsplaatsen in Nederland met zo'n 2.000 zal afnemen tot 2020. Het totaal aantal arbeidsplaatsen in Nederland nam in 2017 met ruim 800 af tot 14.484 (2016: 15.293) als gevolg van een voortdurende verbetering van de efficiency van ons bedrijf en een andere manier van werken. Wendbaarheid en flexibiliteit zijn daarbij essentieel om ons aan te passen aan de steeds snellere veranderingen en de wensen van onze klanten. Agile werken en het werken in 'marktgerichte ketens' ondersteunen dit. Hier passen wij ook onze huisvesting op aan, waarbij we onze werkzaamheden op vijf kernlocaties concentreren: Apeldoorn, Leeuwarden, Leiden, Tilburg en Zeist.

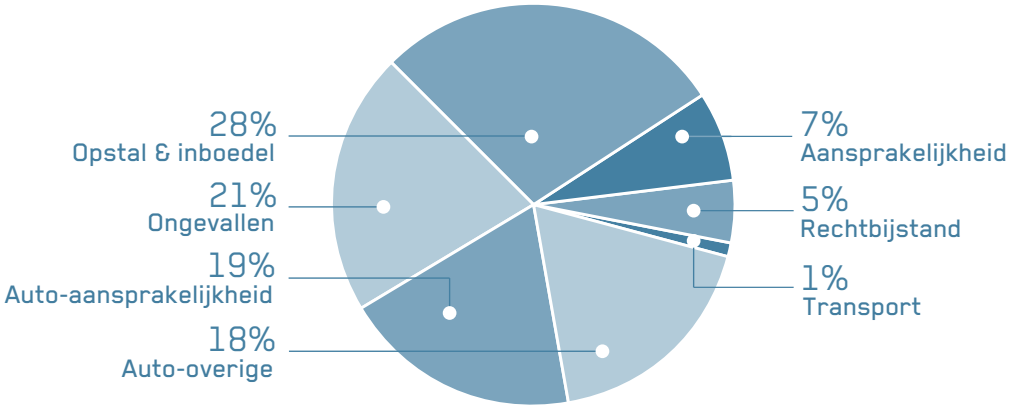
In het buitenland blijft het aantal arbeidsplaatsen in 2017 nagenoeg stabiel op 2.946 (2016: 2.983).

1) *Operationeel resultaat wordt berekend door winst voor belasting te corrigeren voor bepaalde posten. Dit zijn posten binnen baten en lasten die significant zijn en voortkomen uit gebeurtenissen of transacties die zich duidelijk onderscheiden van de normale bedrijfsactiviteiten en daardoor naar verwachting niet regelmatig zullen voorkomen. Voorbeelden zijn onder andere bijzondere waardeverminderingsverliezen op goodwill en resultaat voor belasting gerelateerd aan desinvesteringen van bedrijfsactiviteiten.*
2) *Bruto bedrijfskosten bevatten personeelskosten, afschrijvingskosten terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen en algemene kosten, waaronder IT-kosten en marketingkosten. Het betreft bedrijfskosten exclusief betaalde en te betalen commissies, winstdeling en commissie op herverzekering en voor toerekening van de schadebehandelingskosten en beleggingskosten.*

Schade & Inkomen Nederland

BRUTO VERDIENDE PREMIES	OPERATIONEEL RESULTAAT	GECOMBINEERDE RATIO SCHADE	GECOMBINEERDE RATIO INKOMEN
€3.290 miljoen	€166 miljoen	96,0%	93,3%

Bruto verdiende premies



RESULTATEN (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	3.290	3.191	3%
Netto verdiende premies	3.160	3.088	2%
Beleggingsopbrengsten incl. deelnemingen en joint ventures	111	160	–31%
Overige baten	16	15	7%
Totaal operationele baten	**3.287**	**3.263**	**1%**
Schades, uitkeringen en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	2.286	2.531	–10%
Bedrijfskosten	818	892	–8%
Overige lasten	17	25	–32%
Totaal operationele lasten	**3.121**	**3.448**	**–9%**
Operationeel resultaat	**166**	**–185**	**n.b.**

n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Achmea is marktleider in schadeverzekeringen en bekleedt de derde positie in de markt van inkomensverzekeringen. Wij bieden onze particuliere en zakelijke klanten onder meer auto-, opstal-, inboedel-, aansprakelijkheids-, bedrijfs- en reisverzekeringen. Ook bieden we verschillende verzuim- en individuele en collectieve arbeidsongeschiktheids-verzekeringen aan. Onze producten worden aangeboden onder merken als Centraal Beheer, Interpolis, FBTO en InShared, waarbij onze focus ligt op hoge klanttevredenheid, innovatieve dienstverlening en gedigitaliseerde processen.

Bruto verdiende premies

In 2017 is de bruto verdiende premie met €99 miljoen toegenomen tot €3.290 miljoen (2016: €3.191 miljoen). De premieomzet uit schadeverzekeringen nam toe tot €2.690 miljoen (2016: €2.601 miljoen) door groei van de particuliere portefeuille en rendementsmaatregelen binnen zowel de particuliere als de zakelijke schadeportefeuille. De premieomzet uit inkomensverzekeringen nam licht toe tot €600 miljoen (2016: €590 miljoen) door in te spelen op de vergroting van de markt voor collectieve inkomensverzekeringen (WIA) als gevolg van nieuwe wetgeving (BeZaVa[1]).

1) BeZaVa: Beperking Ziekteverzuim en Arbeidsongeschiktheid Vangnetters

Bedrijfskosten
In 2017 zijn de bedrijfskosten afgenomen tot €818 miljoen (2016: €892 miljoen). De afname van €74 miljoen hebben we kunnen realiseren bij een groeiende portefeuille, waardoor de kostenratio op totaalniveau verder verbeterd is met 2,9%-punt tot 25,0% (2016: 27,9%). De verbetering van het kostenniveau is met name het gevolg van verdergaande digitalisering en het optimaliseren van onze processen.

Resultaten
Het operationeel resultaat over 2017 bedraagt €166 miljoen (2016: €185 miljoen negatief). Gecorrigeerd voor de schadelast van een in juni 2016 opgetreden hagelcalamiteit (impact: €132 miljoen) is het operationeel resultaat in 2017 €219 miljoen hoger. Dit hogere resultaat is mede het gevolg van ingezette premiemaatregelen, schadelastbeheersing en kostenefficiëntie.

Hiermee hebben wij het fundament van onze schade- en inkomensactiviteiten belangrijk verbeterd. Het verbeterd fundament is ook terug te zien in de gecombineerde en schaderatio[2] op totaalniveau die respectievelijk uitkomen op 95,5% (2016: 106,9%) en 70,5% (2016: 79,0%).

SCHADEVERZEKERINGEN

Het operationeel resultaat van onze schadeverzekeringen steeg in 2017 tot €119 miljoen (2016: €239 miljoen negatief).

Gecorrigeerd voor de hagelcalamiteit in juni vorig jaar (impact: €132 miljoen) steeg het operationeel resultaat van onze schadeverzekeringen in 2017 met €226 miljoen. De verbetering van het operationeel resultaat is met name het gevolg van doorgevoerde rendementsmaatregelen op zowel de particuliere als de zakelijke schadeportefeuille. We hebben onder meer premie-aanpassingen doorgevoerd om de effecten van extreme weersinvloeden en oplopende letselschades beter op te kunnen vangen. Daarnaast hebben we geïnvesteerd in maatregelen die bijdragen aan het beperken van de schadelast.

De toenemende frequentie van nieuwe letselschades zette ook in 2017 door. Het aantal verkeersdoden en verkeersgewonden is afgelopen jaar opnieuw gestegen. Met onder andere de introductie van de innovatieve app 'AutoModus' om smartphonegebruik in het verkeer tegen te gaan, willen we actief bijdragen aan het verminderen van de kans op ongevallen.
De gecombineerde ratio van onze schadeverzekeringen verbeterde in 2017 mede als gevolg van de doorgevoerde rendements- en kostenmaatregelen met 14,4%-punt tot 96,0% (2016: 110,4%) door een sterke verbetering van zowel de schaderatio als de kostenratio. De schaderatio kwam uit op 70,0% (2016: 81,3%). De kostenratio verbeterde in 2017 met 3,1%-punt tot 26,0% (2016: 29,1%).

INKOMENSVERZEKERINGEN

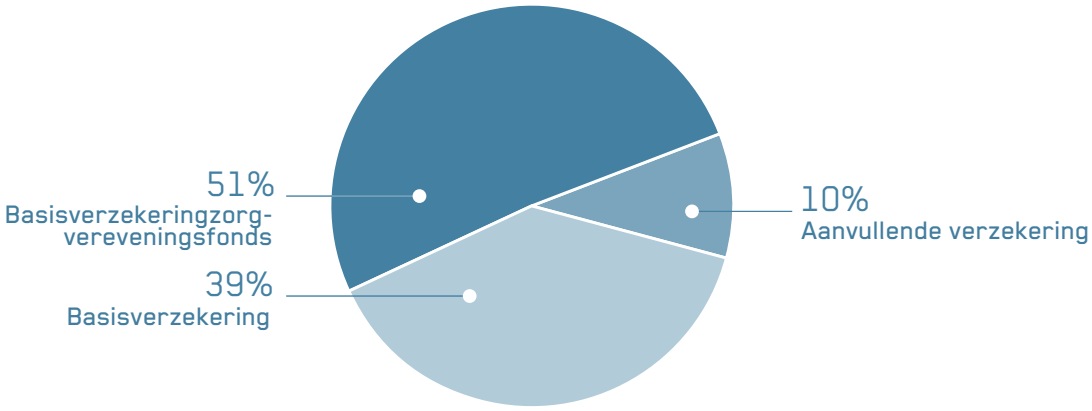
Het resultaat op Inkomensverzekeringen bedraagt €47 miljoen (2016: €53 miljoen). Op recentere jaren zien we in lijn met het landelijke beeld de instroom in de WIA toenemen. We houden rekening met deze ontwikkeling in onze premiestelling.
Tegelijkertijd zien we door de aanhoudende focus op schadelastmanagement een lagere instroom op oude schadejaren binnen WIA, waardoor we een gedeelte van de voorzieningen kunnen laten vrijvallen. Ook zorgt de kostendaling voor een positief effect. De gecombineerde ratio op Inkomensverzekeringen kwam in 2017 uit op 93,3% (2016: 91,3%) door een toename in de schaderatio[2]. De daling in de kostenratio tot 20,5% (2016: 22,7%) is in lijn met de afname van de bedrijfskosten. De schaderatio bedroeg 72,8% (2016: 68,6%).

2) Gecorrigeerd voor technische interest en marktwaarde rente-effecten van een deelportefeuille.

Zorg Nederland

BRUTO VERDIENDE PREMIES	OPERATIONEEL RESULTAAT	GECOMBINEERDE RATIO BASISVERZEKERING	GECOMBINEERDE RATIO AANVULLENDE VERZEKERING
€13.184 miljoen	€-128 miljoen	101,7%	95,9%

Bruto verdiende premies



RESULTATEN (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	13.184	13.092	1%
Waarvan basiszorgverzekering	11.869	11.779	1%
Netto verdiende premies	13.518	13.367	1%
Beleggingsopbrengsten incl. deelnemingen en joint ventures	47	37	27%
Overige baten	107	118	–9%
Totaal operationele baten	**13.672**	**13.522**	**1%**
Schades, uitkeringen en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	13.278	13.160	1%
Bedrijfskosten	482	535	–10%
Overige lasten	40	23	74%
Totaal operationele lasten	**13.800**	**13.718**	**1%**
Operationeel resultaat	**–128**	**–196**	**n.b.**

n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Zilveren Kruis, De Friesland, FBTO, Avéro Achmea, Interpolis, OZF, Prolife en Ziezo bieden basis- en aanvullende zorgverzekeringen. Achmea biedt ook wereldwijd zorgdienstverlening via alarmcentrale Eurocross.

Ook in 2017 heeft Achmea zich ingezet om de stijgende zorguitgaven in Nederland te beperken door een effectieve zorginkoop, maar ook door verzekerden te helpen meer te bewegen en gezonder te eten. Zilveren Kruis richt zich met de programma's Actify en – via werkgevers- Gezond Ondernemen op het fit en gezond houden van verzekerden.

Bruto verdiende premies
De bruto verdiende premie van de basis- en aanvullende zorgverzekeringen is gestegen naar €13.184 miljoen (2016: €13.092 miljoen). De premieomzet vanuit de basiszorgverzekeringen bedraagt

€11.869 miljoen (2016: €11.779 miljoen). De hogere premieomzet is een gevolg van een hoger aantal verzekerden en hogere premies. De premieomzet vanuit de aanvullende zorgverzekeringen bedraagt €1.315 miljoen (2016: €1.313 miljoen). De AV-graad[1] blijft stabiel op circa 80%.

Bedrijfskosten
De bedrijfskosten van onze zorgactiviteiten zijn in 2017 gedaald met 10% tot €482 miljoen (2016: €536 miljoen). De afname van de bedrijfskosten komt voort uit lagere kosten voor IT en personeel door rationalisatie van processen en systemen. In 2017 is er een eenmalige bate door het uniformeren van de pensioenregeling bij De Friesland. Gecorrigeerd hiervoor bedraagt de kostenverlaging 5%.

Operationeel resultaat
Het operationeel resultaat op de basiszorgverzekeringen over 2017 bedraagt €175 miljoen negatief (2016: €215 miljoen negatief). Dit resultaat bestaat uit het resultaat op huidig tekenjaar, het resultaat op oude jaren en een voorziening voor niet kostendekkende premies voor het volgende jaar. De laatste twee onderdelen vormen het incidentele resultaat.

Het resultaat op het huidige tekenjaar op de basiszorgverzekeringen bedraagt €16 miljoen (2016: €41 miljoen negatief) waar we, door de in 2016 gevormde verliesvoorziening, een resultaat van nihil hadden verwacht. Het hogere resultaat wordt veroorzaakt door lagere zorgkosten.

Het incidentele resultaat uit oude jaren is €83 miljoen negatief (2016: €252 miljoen) voornamelijk als gevolg van een lager dan verwachte bijdrage voor tekenjaar 2016 voor verschillende specifieke zorgkosten uit het Zorgverzekeringsfonds.

Dit lagere resultaat op oude jaren wordt deels gecompenseerd door een lagere voorziening voor een niet kostendekkende zorgpremie voor 2018. In 2017 bedraagt deze voorziening €108 miljoen (2016: €426 miljoen). De inzet van reserves voor een niet kostendekkende premie voor de basisverzekering was daarmee €318 miljoen lager dan in 2016.

De gecombineerde ratio op de basiszorgverzekeringen bedraagt 101,7% (2016: 102,2%) en is met name verbeterd als gevolg van de lagere bedrijfskosten.

De aanvullende zorgverzekeringen dragen voor €47 miljoen bij aan het resultaat (2016: €19 miljoen). De verbetering van het resultaat komt door een positieve ontwikkeling op medisch-specialistische zorg en mondzorg. Daarnaast hebben we voor de aanvullende zorgverzekeringen in 2017 geen voorziening gevormd voor een niet-kostendekkende premie in het komende jaar (2016: €7 miljoen).

De gecombineerde ratio van de aanvullende zorgverzekeringen is verbeterd tot 95,9% (2016: 98,0%) voornamelijk als gevolg van de lagere zorgkosten.

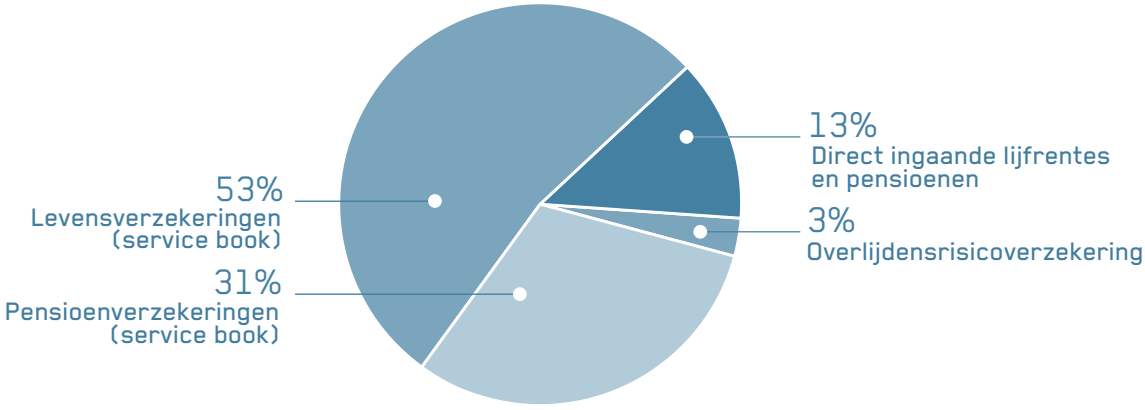
1) Verhouding van verzekerden met een basisverzekering die ook een aanvullende verzekering hebben

Pensioen & Leven Nederland

BRUTO VERDIENDE PREMIES
€1.569 miljoen

OPERATIONEEL RESULTAAT
€342 miljoen

Bruto verdiende premies



RESULTATEN (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	1.569	1.794	–13%
Netto verdiende premies	1.537	1.751	–12%
Beleggingsopbrengsten incl. deelnemingen en joint ventures	1.468	3.249	–55%
Overige baten	18	17	6%
Totaal operationele baten	**3.023**	**5.017**	**–40%**
Schades, uitkeringen en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	2.481	4.499	–45%
Bedrijfskosten	172	212	–19%
Overige lasten	28	21	33%
Totaal operationele lasten	**2.681**	**4.732**	**–43%**
Resultaat voor belasting	**342**	**285**	**20%**

ALGEMEEN

De service organisatie Pensioen & Leven beheert sinds de oprichting van het Centraal Beheer APF in 2016 voornamelijk een 'closed-book' portefeuille, bestaande uit collectieve pensioencontracten en traditionele spaar- en levensverzekeringen. Daarnaast beheert de service organisatie een groeiende 'open-book' portefeuille. Voor de closed-book portefeuille richten wij ons op het behouden van een stabiel en hoog resultaat met een positieve kapitaalgeneratie. Hierbij dient de hoge klanttevredenheid te worden behouden.

Binnen de open-book portefeuille bieden we overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) en direct ingaande lijfrentes en pensioenen aan. Deze verzekeringsoplossingen zijn onderdeel van onze propositie voor Oudedagsvoorzieningen.

Bruto verdiende premies
In 2017 is de bruto verdiende premie met 13% afgenomen tot €1.569 miljoen (2016: €1.794 miljoen).

De omzet uit de 'closed-book' pensioenportefeuille nam af met 21% tot €490 miljoen (2016: €617 miljoen). Dit is een direct gevolg van de overgang naar een 'closed-book' benadering voor deze portefeuille waarbij we geen nieuwe pensioenverzekeringscontracten meer afsluiten of bestaande contracten verlengen. Hierdoor zal in lijn met de strategie de premieomzet uit Pensioenen verder afnemen. De portefeuilleomvang zal echter slechts langzaam aflopen door de lange duratie van de verplichtingen. De omzet uit de 'closed-book' levenportefeuille kwam uit op €831 miljoen (2016: €898 miljoen). Het premieverval ligt met 8,0% op een vergelijkbaar niveau als dezelfde periode vorig jaar. De terugloop van onze portefeuilleomvang door afkoop en natuurlijk verloop, ontwikkelt zich in lijn met onze verwachtingen.

De 'open-book' portefeuille laat een stijging zien in ORV-premies tot €49 miljoen (2016: €43 miljoen) als gevolg van een hogere netto instroom. In aantallen neemt de portefeuille toe tot 323.256 (2016: 287.673). De koopsommen op direct ingaande lijfrentes en pensioenen laten daarentegen een daling zien tot €199 miljoen (2016: €236 miljoen) als gevolg van rendementsmaatregelen en lagere gemiddelde bedragen op direct ingaande pensioenen. In aantallen nemen de direct ingaande lijfrentes en pensioenen toe.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten[1] nemen in 2017 sterk af met 20% tot €189 miljoen (2016: €237 miljoen). Deze afname is het gevolg van de overgang naar een 'closed-book' benadering voor de pensioenportefeuille en dientengevolge lagere verkoop- en productkosten. Daarnaast hebben wij de organisatie vereenvoudigd en de systemen gereduceerd waarmee we ook het aantal arbeidsplaatsen hebben kunnen afbouwen. Deze maatregelen leiden versneld tot een structureel lager kostenniveau.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat is in 2017 belangrijk toegenomen tot €342 miljoen (2016: €285 miljoen) als gevolg van de eerder genoemde kostenbesparingen en hogere beleggingsresultaten.

Het beleggingsresultaat is toegenomen door hogere herwaarderingen op vastgoed, realisaties op aandelen en positieve valutaresultaten als gevolg van een lagere dollarkoers. Deze effecten compenseren ruimschoots de negatieve resultaten op grondstoffenportefeuille in de eerste helft van 2017. Deze portefeuille is volledig afgebouwd in de tweede helft van 2017.

Het technisch resultaat is beïnvloed door de vorming van een aanvullende voorziening voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid. Uit een nadere analyse is gebleken dat niet alle arbeidsongeschikte deelnemers bij ons geregistreerd zijn, waarvoor we een aanvullende voorziening voor premievrijstelling hebben getroffen. Deze aanvullende last wordt deels gecompenseerd door een hoger sterfteresultaat.

1) Exclusief premiegebonden commissie herverzekeringspremie

Oudedagsvoorzieningen Nederland

NETTO RENTEMARGE	OPERATIONEEL RESULTAAT	BEHEERD VERMOGEN	COMMON EQUITY TIER 1 RATIO ACHMEA BANK
€106 miljoen	€12 miljoen	€120 miljard	20,4%

RESULTATEN (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Administratie- en beheersvergoeding	158	167	–5%
Netto rentemarge	106	112	–5%
Gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten	1	0	n.b.
Overige inkomsten	7	–4	n.b.
Totaal operationele baten	**272**	**275**	**–1%**
Bedrijfskosten	266	286	–7%
Overige lasten	2	5	–60%
Toevoegingen aan kredietvoorzieningen	–8	2	–500%
Totaal operationele lasten	**260**	**293**	**–11%**
Operationeel resultaat	**12**	**–18**	**n.b.**

n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Veranderingen in het pensioenstelsel leiden tot nieuwe mogelijkheden om vermogen voor later op te bouwen. Met het Centraal Beheer Algemeen Pensioen Fonds (APF) biedt Achmea een alternatief voor pensioenverzekeren in de tweede pijler van het Nederlandse pensioenstelsel. Door het aanbieden van producten en diensten door Achmea Investment Management en Achmea Bank voor de derde en vierde pijler van het pensioenstelsel biedt Achmea een totaaloplossing voor vermogensopbouw en pensionering. Deze producten en diensten worden aangeboden onder het merk Centraal Beheer.

Ten behoeve van de introductie van de nieuwe strategie rond oudedagsvoorzieningen en positionering van Centraal Beheer als financiële dienstverlener zijn in 2016 de nodige opstart- en investeringskosten gemaakt. In 2017 zijn deze aanloopkosten lager. Tegelijkertijd zijn ook de kosten van onze processen structureel verlaagd. Afgelopen jaar is de administratieve verwerking en beheer van de hypothekenportefeuille van Achmea Bank succesvol uitbesteed. Daarnaast zijn we recentelijk gemigreerd naar een nieuw systeem voor de administratie van spaarproducten en het betalingsverkeer. In lijn met ons besluit uit 2016 hebben wij de niet rendabele administratieve dienstverlening aan verplichte bedrijfstakpensioenfondsen verder afgebouwd.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat op oudedagsvoorzieningen bedraagt €12 miljoen (2016: €18 miljoen negatief). Deze toename wordt gedreven vanuit resultaatsverbetering in alle entiteiten.

BEDRIJFSONDERDELEN

ACHMEA BANK

De bijdrage aan het operationeel resultaat uit bancaire activiteiten bedraagt over 2017 €24 miljoen (2016: €18 miljoen). Deze toename is mede het gevolg van hogere commissiebaten op het beheer van de hypotheekportefeuille die verstrekt zijn namens Achmea Pensioen & Leven. Ook valt een gedeelte van de kredietvoorziening vrij op de reguliere en run-off portefeuille als gevolg van gestegen huizenprijzen en afwikkeling van kredieten. Dit compenseerde een lagere netto rentemarge als gevolg van een lagere vergoeding op hypotheken bij vervroegde aflossingen.

De Common Equity Tier 1 ratio steeg in 2017 tot 20,4%, (2016: 19,1%) door toevoeging van het resultaat 2016 en afname van de hypotheek- en kredietportefeuille.

ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT

In 2017 is het beheerd vermogen (AuM) toegenomen tot €120 miljard (2016: €116 miljard). De toename in de AuM komt tot stand door netto instroom in het Centraal Beheer APF en positieve marktontwikkelingen. Daarnaast is in 2017 overeenstemming met de Stichting Pensioenfonds Huisartsen bereikt. Dit zal medio 2018, bij ingang van de uitvoering, leiden tot een verdere groei in AuM. Achmea Investment Management levert in 2017 met €4 miljoen (2016: €2 miljoen) een hogere bijdrage aan het segmentresultaat. De toename is voornamelijk het gevolg van lagere personeels- en advieskosten.

ACHMEA PENSIOENSERVICES

Achmea heeft in 2016 de strategische keuze gemaakt om de administratieve dienstverlening aan verplichte bedrijfstakpensioenfondsen de komende jaren af te bouwen. In 2017 is met de migratie van vijf pensioenfondsen naar Centric de versnelde afbouw van deze dienstverlening gerealiseerd. Tevens is hiermee de ruimte ontstaan om ons volledig te kunnen richten op de groeistrategie via dienstverlening aan het Centraal Beheer APF en de ondernemings-, beroeps- en vrijgestelde bedrijfstakpensioenfondsen.

Het operationeel resultaat is mede door de versnelde afbouw van deze pensioenbeheeractiviteiten verbeterd. Daarnaast daalden de bedrijfskosten door lagere opstartkosten voor de dienstverlening aan het Centraal Beheer APF.

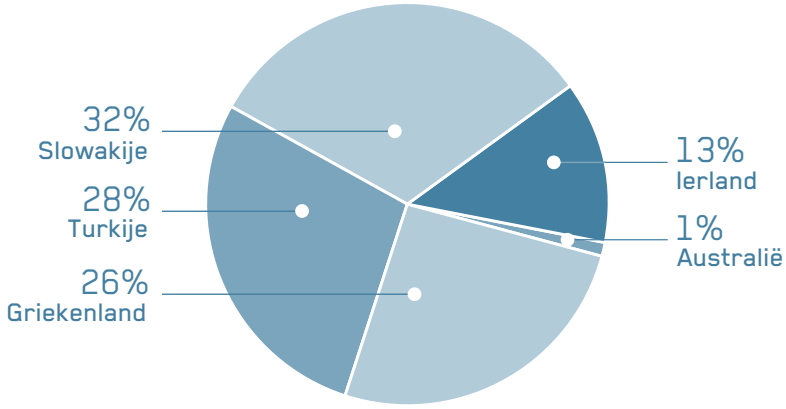
Internationale activiteiten

BRUTO VERDIENDE PREMIES
€1.206 miljoen

OPERATIONEEL RESULTAAT
€16 miljoen

ACTIEVE BUITENLANDSE VESTIGINGEN
5

Bruto verdiende premies



RESULTATEN (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Bruto verdiende premies	1.206	1.192	1%
Netto verdiende premies	1.004	959	5%
Beleggingsopbrengsten incl. deelnemingen en joint ventures	209	232	–10%
Overige baten	50	47	6%
Totaal operationele baten	**1.263**	**1.238**	**2%**
Schades, uitkeringen en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	905	900	1%
Bedrijfskosten	307	284	8%
Overige lasten	35	29	21%
Totaal operationele lasten	**1.247**	**1.213**	**3%**
Operationeel resultaat	**16**	**25**	**–36%**

ALGEMEEN

De internationale strategie van Achmea is gericht op het behalen van concurrentievoordeel en rendabele groei in marktaandeel in landen waarin we onze kernkwaliteiten op Schade en Zorg kunnen inzetten. De landen binnen deze strategie bestaan uit Turkije, Slowakije, Griekenland en Australië. In deze landen investeren we in groei via de bancaire en online (directe) distributie en richten we ons op verdere digitalisering. We versnellen daarmee in de bestaande markten. Ook onderzoeken we mogelijkheden op greenfields in grotere markten, waaronder Canada. Hier zijn we nu bezig een samenwerking op te zetten met een lokale partner.

In november hebben we een akkoord bereikt over de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First aan Aviva. Friends First is een gezond bedrijf maar de activiteiten sluiten niet langer aan bij onze kernactiviteiten.

Bruto verdiende premies
In 2017 neemt de bruto verdiende premie met 1% toe tot €1.206 miljoen (2016: €1.192 miljoen) met name gedreven vanuit groei binnen onze schade- en zorgactiviteiten. Gecorrigeerd voor valuta-effecten bedraagt de groei 8%.

In Turkije kwam de bruto verdiende premies in 2017 uit op €335 miljoen (2016: €368 miljoen). In lokale valuta steeg de bruto verdiende premies met 12% tot TL1.379 miljoen (2016: TL1.235 miljoen) door groei binnen alle marktsegmenten. In kernsegment Zorg hebben we marktaandeel gewonnen. De premie uit het online kanaal, dat samen met Garanti Bank is opgezet, laat de hoogste groei zien.

In een stagnerende schademarkt en een licht stijgende levenmarkt is onze totale premieomzet bij onze Griekse verzekeraar InterAmerican uitgekomen op €318 miljoen (2016: €310 miljoen). Dit is mede het gevolg van groei van ons directe online verzekeringsmerk Anytime waar het aantal klanten is gestegen met 23% tot 317.306 (2016: 258.000). In navolging op de succesvolle groei van Anytime in Griekenland, zijn we medio 2017 gestart in Cyprus. Sinds de start zijn hier reeds 4.000 verzekeringspolissen verkocht.

Onze Slowaakse verzekeraar Union laat in 2017 een sterke groei in de premies zien tot €385 miljoen (2016: €348 miljoen). Deze toename komt voornamelijk tot stand door omzetstijging op de kernmarkten Schade en Zorg.

In 2017 behouden we in Ierland een sterke groei in APE (Annual Premium Equivalent). In een stabiele markt is de nieuwe productie APE van ons Ierse levenbedrijf toegenomen met 19% tot €85 miljoen (2016: €72 miljoen) door groei op beleggingscontracten.

Ten slotte ontwikkelt de samenwerking met Rabobank in Australië zich goed. De omzet is in 2017 verder gestegen tot €17 miljoen (2016: €12 miljoen).

Bedrijfskosten
De bedrijfskosten bedragen €307 miljoen (2016: €284 miljoen) en nemen toe mede door investeringen in de digitale groeistrategie en oriëntatie op nieuwe groeimarkten. De hogere kosten over 2017 betreffen een combinatie van hogere distributiekosten met een hoger aantal arbeidsplaatsen nodig voor het realiseren van de groeidoelstellingen.

Operationeel resultaat
In 2017 behaalden we een operationeel resultaat uit onze internationale activiteiten van €16 miljoen (2016: €25 miljoen). Het operationeel resultaat wordt beïnvloed door met name ontwikkelingen in Turkije en hogere calamiteitenschade in Australië. In Turkije devalueerde in 2017 de nationale munt (Turkse Lira) met 21% ten opzichte van de Euro en zorgden hevige neerslag en hagelbuien in juli voor een negatief effect in het resultaat. Ook leidt de recente invoering van een wettelijke bepaalde maximale premie voor de motor aansprakelijkheidsverzekeringen in Turkije tot druk op de marges in dit marktsegment.

Het operationeel resultaat in Slowakije en Griekenland is verbeterd door een beter zorg- respectievelijk schaderesultaat.

Overige activiteiten

OPERATIONEEL RESULTAAT OVERIGE ACTIVITEITEN	OPERATIONEEL RESULTAAT ACHMEA REINSURANCE	BRUTO VERDIENDE PREMIES ACHMEA REINSURANCE	BEHEERD VERMOGEN SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE
€-59 miljoen	€5 miljoen	€255 miljoen	€19,7 miljard

RESULTATEN (€ MILJOEN)

	2017	2016	Δ
Totaal inkomen	261	334	–22%
Waarvan bruto verdiende premies	255	360	–29%
Bedrijfskosten	203	440	–54%
Waarvan premiegebonden herverzekeringscommissie	50	141	–65%
Rente & overige lasten	117	124	–6%
Waarvan rentelasten	61	63	–3%
Totaal operationele lasten	**320**	**564**	**–43%**
Operationeel resultaat	**–59**	**–230**	**n.b.**

n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Het segment Overige Activiteiten bevat het resultaat van onze Shared Service Centers, holdingactiviteiten en de overige bedrijfsonderdelen Achmea Reinsurance, Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Independer. Daarnaast worden de in afbouw zijnde activiteiten van Staalbankiers verantwoord in dit segment.

Als onderdeel van Achmea verzorgt Achmea Reinsurance herverzekeringsoplossingen op Schade en Pensioen & Leven voor de groep. Daarnaast accepteert Achmea Reinsurance op beperkte schaal externe herverzekeringsrisico's.

Het vastgoedvermogensbeheerbedrijf Syntrus Achmea Real Estate & Finance beheert zowel de vastgoedportefeuilles van de verzekeringsentiteiten als van externe klanten.
Via Independer kan de klant verzekeringsproducten vergelijken, afsluiten en wijzigen.

Operationeel resultaat
Het resultaat van het segment Overige Activiteiten wordt in sterke mate bepaald door holdingkosten, rentelasten en het resultaat van de overige bedrijfsonderdelen. In 2017 bedraagt het operationeel resultaat €59 miljoen negatief (2016: €230 miljoen negatief). In 2016 werd het resultaat nog beïnvloed door de vorming van een additionele reorganisatievoorziening van €82 miljoen. Het betere resultaat is verder het gevolg van lagere kosten voor onder andere personeel, IT, huisvesting en de afbouw van de Staalbankiers activiteiten.

Achmea Reinsurance, Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Independer dragen allen positief bij aan het resultaat.

BEDRIJFSONDERDELEN

ACHMEA REINSURANCE COMPANY

Als herverzekeringsexpert van Achmea vervult Achmea Reinsurance drie functies: adviseur, inkoper en risicodrager. In haar rol als groepsherverzekeraar en risicodrager biedt Achmea Reinsurance herverzekeringsdekking aan zowel de Nederlandse als de buitenlandse juridische entiteiten binnen Achmea. De externe herverzekeringsportefeuille die opgebouwd is op Schade en Leven is ten behoeve van diversificatie van de verzekeringsrisico's en winstbijdrage aan Achmea.

Het operationeel resultaat is in 2017 uitgekomen op €5 miljoen (2016: €12 miljoen) en is ondanks de impact van €37 miljoen door wereldwijde catastrofes positief gebleven. Deze toename in schadelast werd deels gecompenseerd door opbrengsten vanuit nieuwe schade- en levencontracten en hogere beleggingsresultaten.
In 2017 is de bruto verdiende premie uitgekomen op €255 miljoen (2016: €360 miljoen). Deze afname wordt veroorzaakt door het

niet verlengen van een aantal contracten binnen het inkomende herverzekeringsprogramma Leven.

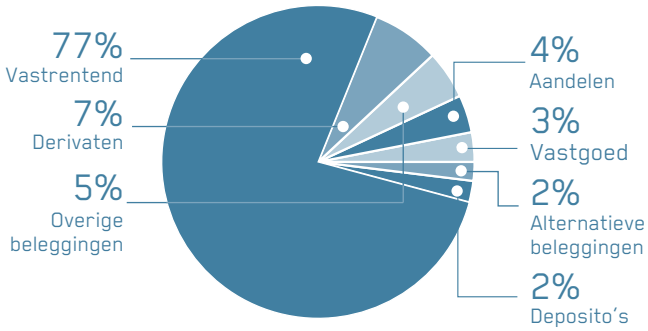
SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE

Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheken is toegenomen tot €19,7 miljard (2016: €18,1 miljard). De toename is vooral het gevolg van een netto instroom in de hypothekenportefeuilles. De beheervergoeding steeg naar €72 miljoen (2016: €70 miljoen). Deze toename is het gevolg van een gemiddeld hoger beheerd vermogen op hypotheken en vastgoed.

Beleggingen

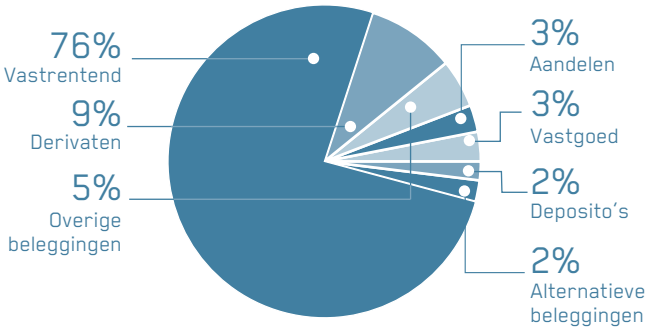
Totale beleggingsportefeuille[1,2]

(31-12-2017: €44,6 miljard)



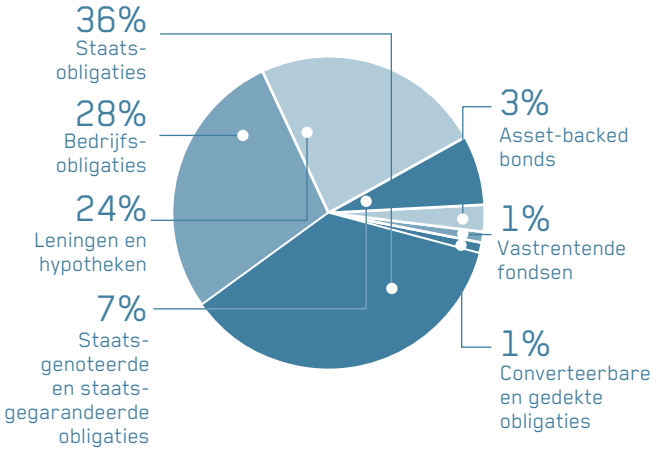
Totale beleggingsportefeuille[1]

(31-12-2016: €47,4 miljard)



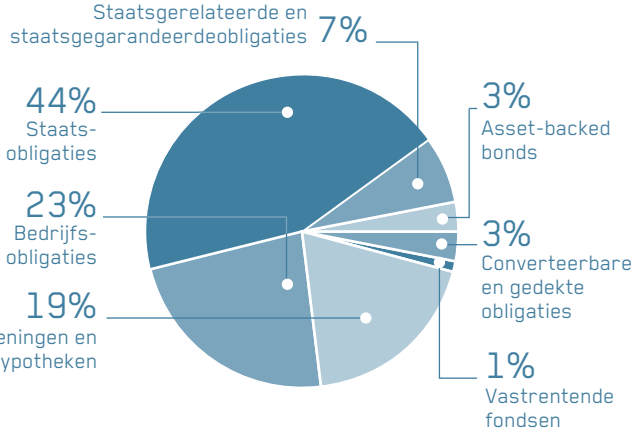
Relatieve verdeling vastrentende portefeuille[2]

(31-12-2017: €34,4 miljard)



Relatieve verdeling vastrentende portefeuille

(31-12-2016: €35,8 miljard)



1) In het jaarrapport worden vastrentende fondsen weergegeven als onderdeel van de vastrentende portefeuille en vastgoed fondsen als onderdeel van vastgoed. In de jaarrekening zijn deze beleggingscategoriën onderdeel van aandelen en soortgelijke beleggingen.

2) Exclusief "aangehouden voor verkoop" ("held for sale") beleggingen van onze Ierse levensverzekeraar Friends First waarvan de verkoop hebben aangekondigd in november 2017. Friends First heeft een beleggingsportefeuille in 2017 van €1,5 miljard (2016: €1,7 miljard) waarvan een vastrentende waarden portefeuille van €1,4 miljard (2016: €1,5 miljard).

BELEGGINGSRENDEMENTEN

De opbrengsten uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening[3] bedroegen €1.248 miljoen in 2017 (2016: €1.238 miljoen). De hogere opbrengsten worden met name gedreven door hoge realisaties in de aandelenportefeuille alsmede positieve herwaarderingen in de vastgoedportefeuille.

Specifiek de segmenten woningen en kantoren kenden in 2017 hogere waardestijgingen. Deze positieve ontwikkelingen zijn deels gemitigeerd door de daling van de indirecte opbrengsten uit vastrentende waarden door lagere realisaties.

3) De beleggingsopbrengsten (inclusief gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen) voor eigen rekening en risico zijn geschoond voor fair value resultaten en overige beleggingsopbrengsten die een directe relatie hebben met de verzekeringsverplichtingen.

VASTRENTENDE PORTEFEUILLE

De waarde van onze vastrentende portefeuille is in 2017 met 4% afgenomen tot €34,4 miljard (eind 2016: €35,8 miljard). De afname is voornamelijk het gevolg van de aangekondigde verkoop van onze Ierse levensverzekeraar waardoor alle beleggingen geherclassificeerd zijn naar "aangehouden voor verkoop". Los van dit effect is de vastrentende waarden portefeuille nagenoeg stabiel gebleven.

Binnen de vastrentende portefeuille is ruim €14,7 miljard (eind 2016: €18,3 miljard) oftewel 42% (eind 2016: 51%) belegd in staatsobligaties, staatsgerelateerde obligaties en staatsgegarandeerde leningen. Veruit het grootste deel hiervan is belegd in Nederlandse staatsobligaties. Daarnaast hebben we grote allocaties naar Duitse en Franse staatsobligaties en beleggen we onder meer in Oostenrijkse, Finse en Belgische staatsobligaties. Mede vanwege onze activiteiten in Griekenland beleggen wij ook in de staatsobligaties van dit land (€8 miljoen eind 2017).

In 2017 hebben we de portefeuille woninghypotheken verder uitgebreid door een deel van de staatsobligatie-portefeuille af te bouwen. De portefeuille woninghypotheken is toegenomen tot €7,2 miljard (2016: €5,9 miljard). Hiermee verhogen we het rendement van onze portefeuille en verbeteren we de samenstelling van de beleggingsportefeuille. We hebben het aandeel directe hypotheken in onze portefeuille in 2017 vergroot via de kanalen Woonfonds, Centraal Beheer Achmea en Hypotrust Woonbewust.

Onze vastrentende portefeuille is prudent belegd. Het grootste deel, ruim 75% van de portefeuille, heeft een Investment Grade rating (BBB of hoger). De toename van het percentage vastrentende waarden zonder rating tot 22% (eind 2016: 17%) is het gevolg van de opbouw van ons aandeel in directe hypotheken.

AANDELEN- EN ALTERNATIEVE BELEGGINGSPORTEFEUILLE

Onze aandelenportefeuille bedroeg eind 2017 €1,6 miljard (eind 2016: €1,5 miljard), een aandeel van 3,6% in onze totale beleggingsportefeuille. Deze stijging is het gevolg van de positieve waardeontwikkeling van de portefeuille in 2017 van circa 18,4% die is gemitigeerd door een kleine afbouw en herclassificatie van de beleggingen van onze Ierse levensverzekeraar naar "aangehouden voor verkoop". Naast onze aandelenportefeuille beheren we ook een portefeuille met alternatieve beleggingen zoals private equity, hedgefondsen, infrastructuur en grondstoffen. Deze portefeuille bedroeg eind 2017 €0,8 miljard (eind 2016: €1,2 miljard). Door afbouw van onze posities in grondstoffen alsmede infrastructuur is het aandeel van alternatieve beleggingen in de portefeuille afgenomen.

VASTGOEDPORTEFEUILLE

Onze vastgoedportefeuille is in 2017, ondanks de positieve waardeontwikkeling, door voornamelijk verkopen per saldo gedaald tot €1,3 miljard (eind 2016: €1,4 miljard) en kent eind 2017 een aandeel van 3,0% van onze totale beleggingsportefeuille. Eind 2017 bestond onze vastgoedportefeuille voor €1,1 miljard uit directe vastgoedbeleggingen, waarvan 43% woningen, 28% winkelpanden, 26% kantoorpanden en 3% overig onroerend goed. Onze vastgoedportefeuille omvatte daarnaast €232 miljoen (2016: €286 miljoen) aan indirecte vastgoedbeleggingen. Conform onze verwachting heeft 2017 een herstel laten zien van de waardeontwikkeling van woningen en zien we tevens een positieve waardeontwikkeling bij kantoorpanden.

TOP 5 BELEGGINGEN STAATSOBLIGATIES

(€ MILJOEN)

	31-12-2017[1]	31-12-2016	RATING
Nederland	6.881	8.921	AAA
Duitsland	2.986	4.141	AAA
Frankrijk	1.351	1.343	AA
Oostenrijk	415	503	AA+
Finland	364	448	AA+

VERDELING VASTRENTENDE PORTEFEUILLE NAAR RATING

	31-12-2017[1]	31-12-2016
AAA	36%	43%
AA	14%	15%
A	13%	12%
BBB	13%	11%
<BBB	1%	1%
Geen rating[2]	23%	18%
Totaal	**100%**	**100%**

1) Exclusief "aangehouden voor verkoop" ("held for sale") beleggingen van onze Ierse levensverzekeraar Friends First
2) Bevat met name de directe hypotheekportefeuille in 2017 22% (2016: 17%) van de vastrentende waardenportefeuille vertegenwoordigen

Kapitaal- en risicomanagement

Achmea heeft als financiële dienstverlener te maken met verschillende risico's, waaronder verzekeringsrisico's, marktrisico's, tegenpartijrisico's, liquiditeitsrisico's, operationele risico's, compliance risico's en strategische risico's. Het ingerichte kapitaal- en risicomanagement raamwerk zorgt ervoor dat Achmea risico's tijdig onderkent, weloverwogen beheerst en over voldoende kapitaal beschikt. Indien nodig worden aanpassingen doorgevoerd in het raamwerk of wordt actief bijgestuurd op de risicopositie.

Achmea beschikt eind 2017 met een solvabiliteitsratio van 184% over een solide Solvency II kapitaalspositie. De samenstelling van het risicoprofiel en de geïdentificeerde belangrijkste risico's zijn in 2017 grotendeels ongewijzigd gebleven. Wel is extra aandacht uitgegaan naar het kapitaal- en marktrisicobeleid waarbij een aangepaste hedgingstrategie voor Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V. is geïmplementeerd waarmee de rentegevoeligheid voor de solvabiliteitsratio onder Solvency II wordt verminderd.

In dit hoofdstuk geven we een samenvatting van de kapitaal- en risicopositie met een nadere toelichting op de belangrijkste ontwikkelingen bij ons kapitaal- en risicomanagement. In de toelichting (p.74-100) Kapitaal- en risicomanagement in de jaarrekening is een meer uitgebreide beschrijving van het risicoprofiel en het kapitaal- en risicomanagementbeleid van Achmea opgenomen.

KAPITAAL- EN LIQUIDITEITSPOSITIE

Achmea streeft ernaar om continu voldoende gekapitaliseerd te zijn. Dit is nodig om op korte en lange termijn de belangen van alle stakeholders te waarborgen. Hierbij dient minimaal te worden voldaan aan de kapitaaleisen onder Solvency II en het behalen van onze rating ambities.

Ontwikkelingen in 2017

Belangrijke ontwikkelingen voor kapitaalmanagement in 2017:

- Het kapitaalbeleid van Achmea is in 2017 herbeoordeeld waarbij aanpassingen zijn doorgevoerd, onder meer t.a.v. de kapitaal- en liquiditeitsnormen op de Groep en binnen de onder toezicht staande entiteiten. Binnen de Groep is minimaal €1 miljard liquiditeit beschikbaar om de onder toezicht staande entiteiten te kunnen ondersteunen mocht dit nodig zijn, deels bestaande uit een buffer op groepsniveau.
- Naast het volgen van de kapitaalspositie onder Solvency II is in 2017 gekeken naar de ontwikkeling van de economische solvabiliteit. De Nederlandsche Bank en het Verbond voor Verzekeraars zijn in dit kader tot overeenstemming gekomen over de uitgangspunten rond het vaststellen en bewaken van de economische solvabiliteit. Uitgangspunt daarvoor is de Exit Value waarbij moet worden aangetoond dat Achmea over een langere periode aan het verplichtingen richting polishouders kan voldoen. De economische solvabiliteit wordt verder vormgegeven binnen het kapitaalbeleid van Achmea.
- Achmea heeft de ontwikkeling van een intern model voor marktrisico onder Solvency II afgerond en ter goedkeuring ingediend bij De Nederlandsche Bank (DNB). Een intern model geeft een betere reflectie van het risico zoals Achmea dat zelf als best passend bij haar profiel beoordeelt. Het streven is om goedkeuring van DNB te krijgen om het intern model voor marktrisico in 2018 ook te mogen gebruiken voor de prudentiële verantwoording.

Solvency II

Achmea hanteert voor de berekening van het vereiste kapitaal ('Solvency Capital Requirement (SCR)') onder Solvency II een door het College van Toezichthouders goedgekeurd partieel intern model. Hierbij worden de kapitaalvereisten voor enkele verzekeringsrisico's van de schade- en inkomensverzekeringen (premie- en reserverisico, natuurlijke catastroferisico en invalidering, revalidering- en herzieningsrisico), berekend met een intern model. Dit intern model wordt gebruikt door de Nederlandse schadeverzekeraars, Achmea Reinsurance Company en de Griekse dochter InterAmerican Property & Casualty Insurance Company SA. De andere risico's worden berekend met de standaardformule van Solvency II. De solvabiliteitsratio onder Solvency II bedraagt 184% (31 december 2016: 181%).
Het toegestaan Solvency II eigen vermogen bedraagt €8.386 miljoen (31 december 2016: €8.345 miljoen).

SOLVABILITEITSRATIO (€ MILJOEN)

	31- 12-2017	31- 12-2016
Toegestaan Solvency II eigen vermogen	8.386	8.345
Vereist kapitaal	4.555	4.623
Surplus	**3.831**	**3.722**
Ratio (%)	184%	181%

TOEGESTAAN SOLVENCY II EIGEN VERMOGEN (€ MILJOEN)

	31- 12-2017	31- 12-2016
Tier 1	6.363	6.296
Tier 2	1.340	1.356
Tier 3	683	693
Totaal toegestaan Solvency II eigen vermogen	**8.386**	**8.345**

De Solvency II ratio is met 3%-punt gestegen tot 184% (31 december 2016: 181%). De verbeterde kapitaalspositie komt tot stand door een combinatie van een toename in het toegestaan Solvency II eigen vermogen met €41 miljoen tot €8.386 miljoen (2016: €8.345 miljoen) met een afname van het vereist kapitaal met €68 miljoen tot €4.555 miljoen (2016: €4.623 miljoen).
De toename in het eigen vermogen is het gevolg van positieve technische resultaten, positieve effecten als gevolg van ontwikkelingen op de financiële markten en een aanpassing van de kostenaannames en ervaringssterfte binnen het Nederlandse

levenbedrijf. Daarnaast is een lagere afkapping van Tier 3 kapitaal gerealiseerd door een lagere uitgestelde belastinglatentie als gevolg van verliesrealisaties. Dit wordt deels teniet gedaan door inzet van kapitaal om de stijging in de zorgpremies te beperken, voorziene dividenden samenhangend met het positieve jaarresultaat en de aangekondigde inkoop van eigen aandelen.

Het vereist kapitaal is voornamelijk gedaald door een afname in het markt- en levenrisico. De kapitaalhedge is in 2017 verder geïmplementeerd om de volatiliteit van de solvabiliteitsratio van het Nederlandse levenbedrijf verder te beperken. Hierdoor is het renterisico afgenomen. Het levenrisico is afgenomen door meerdere effecten die voornamelijk impact hebben op het langleven-, kosten- en vervalrisico. Door gestegen rentes neemt de impact van rentegevoelige schokken bij langleven en kosten af. Daarnaast zijn de kostenaannames verfijnd en zijn de ervaringssterfte en vervalaannames geactualiseerd. De afname in het vereist kapitaal is gedeeltelijk teniet gedaan door een afname van het verliescompenserend vermogen van uitgestelde belastingen (LACDT).

In de toelichting (p.74-100) Kapitaal- en risicomanagement (p.76-102) in de jaarrekening is een meer uitgebreide beschrijving van de Solvency II uitkomsten opgenomen. Hierbij wordt ook de relatie tussen het IFRS eigen vermogen en het toegestaan eigen vermogen onder Solvency II toegelicht.

Solvency II gevoeligheden

De gevoeligheid van de Solvency II solvabiliteitspositie voor diverse veranderingen in de onderliggende aannames is hieronder opgenomen.

SOLVENCY II GEVOELIGHEDEN (€ MILJOEN)

	31- 12-2017	31- 12-2016
Equity -20%	-5%	-10%
Interest -50bp	-8%	-[1]
Interest +50bp	-2%	-[1]
Property -20%	-6%	-5%

Rating agencies

Rating agencies hanteren hun eigen methodologie voor het beoordelen van de kredietwaardigheid van een onderneming. Hieronder zijn de ratings opgenomen die door de rating agencies aan de entiteiten van Achmea zijn toegekend.

Standard & Poor's (S&P) heeft in 2017 de rating van Achmea B.V. gehouden op een BBB+ rating waarbij de outlook in februari 2017 is bijgesteld naar 'negative'. De belangrijkste Achmea verzekeringsbedrijven hebben de rating A, 'outlook negative'. Achmea Reinsurance Company en Achmea Bank verkregen de rating A- 'outlook negative'. Achmea B.V. (m.i.v. 7 maart 2018) en Achmea Bank hebben daarnaast een rating van Fitch. De outlook van Fitch is 'stable' (A, 'stable outlook').

RATINGS

ENTITEIT	TYPE	S&P	FITCH	MOODY'S
Holding				
Achmea B.V.[2]	ICR/IDR	BBB+	A	
Verzekeringsentiteiten				
Achmea Schade-verzekeringen N.V.[2]	FSR/IFS	A	A+	
Achmea Zorgverzekeringen N.V.[2]	FSR/IFS	A	A+	
Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.[2]	FSR/IFS	A	A+	
Achmea Reinsurance Company N.V.	FSR	A-		
Bankentiteiten				
Achmea Bank N.V.	lange termijn	A-	A	
	korte termijn	A-2	F1	
	Secured debt pro-gramma	A-		
Achmea Bank N.V.	Covered bond pro-gramma		AAA	Aaa

** ICR: Issuer Credit Rating (S&P)*
IDR: Issuer Default Rating (Fitch)
FSR: Financial Strength Rating (S&P)
IFS: Insurer Financial Strength (Fitch)

Achmea stuurt mede op het kapitaalsurplus (berekend volgens het kapitaalmodel van S&P) ten opzichte van een AA-niveau, de 'debt leverage ratio'[3] en de 'fixed charge coverage ratio'[4]. Zowel de debt leverage alsook de fixed charge coverage ratio's ontwikkelen zich positief door de ontwikkeling van het resultaat in 2017. Onze debt leverage ratio ontwikkelde zich naar 25,9% (2016: 26,4%). De fixed charge coverage ratio kwam uit op 3,4x (2016:-/-0,9x).

1) In 2017 is de sturing op en meting van het renterisico gewijzigd, waardoor een cijfer op basis 50bp per 31 december 2016 geen goede vergelijking geeft met de gevoeligheden per 31 december 2017 en de ontwikkelingen van de rentegevoeligheden gedurende 2017. Tevens geeft het cijfer per 31 december 2016 geen goed beeld van de rentegevoeligheid van de Solvency II cijfers voor de toekomstige perioden. Daarom is voor de rentegevoeligheid geen vergelijkend cijfer over 2016 opgenomen.

2) Publieke Fitch rating voor Achmea B.V. beschikbaar per 7 maart 2018.

3) De debt leverage ratio: niet-bancaire schulden minus preferente aandelen als percentage van de som van het eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap en niet-bancaire schulden minus de Overige eigenvermogensinstrumenten, preferente aandelen en goodwill.

Kapitaal- en liquiditeitsstromen
Toegang tot de kapitaal- en geldmarkten vindt plaats vanuit zowel Achmea Bank als vanuit Achmea B.V. Financiering van de verzekeringsentiteiten vindt plaats vanuit de holding. Dit kan in de vorm van kapitaalstortingen of het verlenen van achtergestelde leningen.

De onderstaande tabel geeft – aanvullend op het kasstroomoverzicht in de jaarrekening – een uitgebreid overzicht van de kapitaal- en liquiditeitsstromen van Achmea B.V. en andere holding entiteiten.

KAPITAAL- EN LIQUIDITEITSSTROMEN OP HOLDINGNIVEAU[5]

(€ MILJOEN)

Holdingliquiditeit primo 2017	**119**
Geldmiddelen ontvangen uit operationele activiteiten	
Schade & Inkomen Nederland	48
Zorg Nederland	-
Pensioen & Leven Nederland	187
Reinsurance Nederland	9
Internationale activiteiten	34
Bancaire activiteiten	-
Overig	4
Opbrengsten uit desinvesteringen	57
Financiering / groepsactiviteiten	
Netto betaalde rente	-57
Dividend en couponbetalingen	-85
Netto mutatie leningen	236
Verrekening via belastingen	46
Holdingactiviteiten	-69
Investeringen in bedrijfsonderdelen en deelnemingen	
Internationaal	-8
Bancaire activiteiten	-
Overig	-17
Netto mutatie geldmiddelen	**385**
Holdingliquiditeit ultimo 2017	**504**

Onder holdingliquiditeit verstaat Achmea het saldo van alle aan de holding toegewezen banksaldi en de kortlopende overige vorderingen - van de holdingmaatschappijen, welke zijn: Achmea B.V. en de aanverwante en aan de groep ondersteunende dochterondernemingen.

De holdingliquiditeit heeft zich in 2017 positief ontwikkeld en is met €385 miljoen toegenomen van €119 miljoen naar €504 miljoen. In 2017 vond kapitaal-upstream plaats voor €317 miljoen, waaronder het dividend vanuit Pensioen & Leven Nederland van €187 miljoen en het dividend vanuit Schade & Inkomen Nederland van €48 miljoen. Vanuit Friends First is naast een kapitaal-upstream van €20 miljoen, een kortstondige lening ontvangen van €47 miljoen, die dient als vooruitbetaling van de verkoopopbrengst van Friends First in 2018. Door Achmea Bank is een 200 miljoen CHF lening afgelost, waardoor €190 miljoen is ontvangen. Door investeringen in dochterondernemingen daalde de liquiditeit met €25 miljoen. Door betalingen van interest en dividend op preferente aandelen daalde de liquiditeit met €142 miljoen. Tenslotte daalde de liquiditeit met €69 miljoen door niet doorbelaste holdingkosten.

De liquiditeit van ons bankbedrijf Achmea Bank is ruim boven de wettelijke eisen. Voor Achmea Bank is in totaal CHF 300 miljoen in senior ongedekte obligaties in 2017 geplaatst en is een CHF 200 miljoen onderhandse senior ongedekte obligatie met Achmea Groep afgelost. Daarnaast is de laatste gedekte obligatie onder het soft bullet covered bond programma van CHF 200 miljoen in augustus 2017 afgelost waarmee het programma is beëindigd. Er is een nieuwe conditional pass through programma voor gedekte obligaties opgezet en de eerste uitgifte van €500 miljoen is geplaatst in november 2017. Verder heeft Achmea Bank ruim €500 miljoen RMBS notes in juni 2017 afgelost.

RISICOMANAGEMENT

Het Integrale Risico Management Framework (IRMF) beschrijft het risicomanagement systeem van Achmea waarmee de risico's worden beheerst bij het streven naar de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen. Het IRMF helpt Achmea bij het effectief beheersen van haar risico's door het risicomanagement proces toe te passen op verschillende niveaus en binnen specifieke contexten van de Achmea organisatie. In de toelichting (p.74-100) Kapitaal- en risicomanagement (p. 76-102) in de jaarrekening staat een uitgebreide beschrijving van het risicoprofiel en het Integrale Risico Management Framework (IRMF) van Achmea.

4) Fixed charge coverage ratio: de verhouding tussen rente en vergelijkbare lasten gerelateerd aan niet-bancaire activiteiten en het operationeel resultaat gecorrigeerd voor rente en vergelijkbare lasten gerelateerd aan niet-bancaire activiteiten, couponbetalingen Overige eigen vermogensinstrumenten en dividend op preferente aandelen en afschrijvingskosten. Naar voorbeeld Standard & Poor's is de berekening aangepast op amortisatie van Immateriële activa.

5) Dit betreft Achmea B.V. en alle wijzigingen in liquiditeit die primair betrekking hebben op verantwoordelijkheden van de holding en zijn exclusief de wijzigingen in liquiditeitspositie die betrekking hebben op (specifieke) operationele activiteiten.

In onderstaand kader is een samenvattend overzicht van het risicoprofiel en het kapitaal- en risicobeheersbeleid opgenomen.

	KRITISCHE RISICO INDICATOREN VAN DE RISICOBEREIDHEID	MAATREGELEN	BELANGRIJKSTE RISICO'S	VEREIST KAPITAAL (€ MILJOEN)
VERZEKERINGSRISICO	• Omvang vereist kapitaal voor het betreffende risico • Afwijking verwachte jaarresultaat door catastrofegebeurtenissen	• Productontwikkeling- en productreview • Herverzekering • Reservering	• Langlevenrisico • Catastrofes	Levenrisico: 1.760 Schaderisico: 816 Zorgrisico: 1.889
MARKTRISICO	• Omvang vereist kapitaal voor het betreffende risico	• Asset & Liability Management • Beleggingsplannen • Marktrisicolimieten	• Blijvend lage rentestand • Rente- en spreadbewegingen • Schokken financiële markten	2.075
TEGENPARTIJRISICO	• Omvang vereist kapitaal voor het betreffende risico • Limietoverschrijdingen	• Tegenpartijrisicolimieten • Aanvullende eisen voor nieuwe en specifieke tegenpartijen	• Aan hypotheken verbonden spaarrekeningen ondergebracht bij Rabobank Groep	643
LIQUIDITEITSRISICO	• Beschikbare liquiditeit in een going concern situatie en na een stress situatie	• Liquiditeitsplanning • Liquiditeitsnoodplan • Kredietfaciliteiten	• Liquiditeit holding	Niet van toepassing
OPERATIONEEL RISICO	• Internal Control Framework • Financiële schade door operationele risico's • Very urgent issues • Uitval bedrijfskritische ketens • Reputatiescore	• Internal Control Framework • Issue- en incidentenmanagement	• Informatiebeveiliging • Cybercriminaliteit • Aansprakelijkheidsclaims	586
COMPLIANCE RISICO	• Overtredingen en implementatie wet- en regelgeving • Integriteitsschendingen	• Internal Control Framework • Issue- en incidentenmanagement	• Implementatie wet- en regelgeving • Reputatierisico	Niet van toepassing
KAPITAAL	• Solvabiliteitsratio Solvency II • Kapitaalsurplus S&P • Economische solvabiliteit	• Buffer boven minimum niveau • Kapitaalplanning • Noodmaatregelen	• Volatiliteit solvabiliteitsratio • Impact regelgeving op solvabiliteit	4.555[1]
RESULTAAT / STRATEGISCHE RISICO'S	• Free Capital Generation • Fixed Charge Coverage Ratio	• Specifieke maatregelen	• Strategische risico's: Innovatie, digitalisering, concurrerende kosten, distributiepartners, politiek/regelgeving en competenties en talenten	Niet van toepassing

• De risicobereidheid ('risk appetite') bestaat uit kwalitatieve statements die richting geven aan de Key Risk Indicatoren (KRI's) waarmee wordt bewaakt of het risicoprofiel binnen de grenzen van de risicobereidheid blijft.
• In het kapitaal- en risicobeleid zijn de belangrijkste maatregelen vastgelegd voor de beheersing van de kapitaalspositie en de risico's.
• Specifieke belangrijke risicogebeurtenissen worden geïdentificeerd met kwalitatieve risicoanalyses (Risk Self Assessments).
• Het vereist kapitaal voor de risico's zijn gekwantificeerd met een door de DNB goedgekeurd partieel intern model onder Solvency II.

1) De uitkomsten van het vereiste kapitaal van de hoofdrisico's tellen niet op tot het totaal aan te houden kapitaal door verschillende compensaties waaronder diversificatie en het verliescompensatievermogen.

Het risicomanagement systeem wordt jaarlijks geëvalueerd. Hierbij worden de gebruikte methoden en technieken en het risicobeleid getoetst aan interne en externe ontwikkelingen en, indien nodig, aangepast. Daarnaast vindt continu monitoring en, waar nodig, bijsturing plaats van de risicoposities. Waarbij de frequentie afhankelijk is van het soort risico.

ONTWIKKELINGEN IN 2017

Algemene ontwikkelingen:

- De risicobereidheid ('risk appetite') is op een aantal punten aangepast. Daarbij is de risicobereidheid niet materieel gewijzigd. De belangrijkste aanpassingen zijn het aanscherpen van de limieten als gevolg van de aanpassingen in het kapitaalbeleid en het toevoegen van een kwalitatief uitgangspunt voor de inkoop van herverzekeringen met als Kritische Risico Indicator de afwijking van het verwachte jaarresultaat door één of meerdere catastrofegebeurtenissen.
- In 2017 is de modelrisico governance geherdefinieerd en is de scope verbreed van alleen Solvency II modellen naar alle modellen binnen Achmea. In 2017 is een start gemaakt met de implementatie. Modelrisico betreft het verkeerde gebruik en/of onjuiste uitkomsten van modellen. Modelrisico wordt hierbij net zoals andere risico's benaderd door eerst alle modellen in kaart te brengen, een beoordeling hierop uit te voeren en vervolgens de beheersing in te richten die aansluit op de beoordeling van het modelrisico.

Ontwikkelingen en maatregelen op het gebied van financiële risico's:

- Bij de financiële risico's is in 2017 naast de hiervoor genoemde aanpassingen van de kapitaal- en liquiditeitsnormen extra aandacht uitgegaan naar de beheersing van het rente- en spreadrisico.
- In 2017 heeft Achmea een hedgingstrategie voor Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V. geïmplementeerd waarmee de rentegevoeligheid voor de solvabiliteitsratio onder Solvency II is verminderd.
- Het marktrisicobudget van de beleggingsportefeuille is gelijk gehouden. Achmea heeft de hypotheekportefeuille verder uitgebreid. Verder is de landenallocatie van de staatsleningenportefeuilles aangepast waarmee de spreiding wordt verbeterd en de spreadgevoeligheid onder Solvency II als gevolg van het gebruik van de Volatility Adjustment verminderd. Verder zijn er kleinere aanpassingen doorgevoerd in de beleggingsmix om het rendement te verbeteren.
- Er bestaat een maatschappelijke druk op zorgverzekeraars om eigen reserves in te zetten bij de premiestelling. Uiteindelijk stellen de verzekeraars de premie in concurrentie vast en wordt onder meer rekening gehouden met de solvabiliteitsontwikkeling en de stabiliteit van de premie, ook in toekomstige jaren. Deze aspecten zijn meegewogen in de nieuwe premiestelling voor 2018.
- De behandeling door de Eerste Kamer van het initiatief wetsvoorstel rond de beklemming van vermogen van zorgverzekeraars is op verzoek van de indieners van het wetsvoorstel aangehouden. Uitvoeringstoetsen door DNB en NZa waren kritisch en eerder uitte ook de Raad van State grote bezwaren over het initiatief wetsvoorstel. De initiatiefnemers hebben zodoende voorgesteld het initiatief wetsvoorstel aan te passen middels een novelle. Intussen is een nieuw Kabinet geformeerd dat in het Regeerakkoord heeft opgenomen dat het "wil voorkomen dat geld dat is bedoeld voor zorg, niet ten goede komt aan zorg." Het kabinet geeft daarbij aan dat wordt onderzocht hoe dit op een houdbare wijze binnen het systeem gestalte kan krijgen en dat het hierover in overleg treedt met de initiatiefnemers van het wetsvoorstel. We volgen de ontwikkelingen rond het initiatief wetsvoorstel met belangstelling. Het behouden van de bedoelde werking van het zorgstelsel zoals dat in 2006 is ingevoerd is daarbij leidend.

Ontwikkelingen en maatregelen op het gebied van de niet-financiële risico's:

- Bij de niet-financiële risico's is in 2017 extra aandacht uitgegaan naar de beheersing van informatiebeveiliging, privacy, en uitbestedingen.
- De aandacht voor informatiebeveiliging blijft onveranderd hoog vanwege cybercriminaliteit en de toenemende digitalisering. De volwassenheid van de informatiebeveiliging wordt periodiek beoordeeld en waar nodig zijn maatregelen genomen. Extra aandacht gaat hierbij uit naar het bijhouden van de snelle ontwikkelingen op dit gebied en het vergroten van het bewustzijn dat toegang vaak wordt verkregen door fouten in menselijk handelen.
- In 2017 is er veel aandacht besteed aan privacy. Achmea bereidt zich voor op de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 zal ingaan. Hiermee gelden aangescherpte privacy vereisten voor Achmea gericht op de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens. Het niet compliant zijn met deze regels kan leiden tot een verhoogd reputatierisico en hoge boetes vanuit toezicht .
- De externe uitbestedingen van kritieke of belangrijke operationele functies of activiteiten zijn opnieuw beoordeeld aan de eisen van het uitbestedingenbeleid van Achmea, waarbij extra aandacht is uitgegaan naar uitbestedingen en inkoopcontracten met een cloud component en persoonsgegevens. Voor het registeren van alle uitbestedingen is een centrale contractadministratie ingericht.
- Voor de interne beheersing wordt een Internal Control Framework (CFW) gebruikt dat is gebaseerd op het COSO-model en gebruik maakt van Key Risks en Key Controls (KR/KC's). Het control framework van Achmea is in de afgelopen jaren gegroeid tot een volwassen framework met aantoonbaar eigenaarschap en effectief functionerende KC's dat toeziet op het beheersen van risico's. Elk jaar worden op basis van een risicoanalyse de KR/KC's in het CFW herijkt en aangescherpt waar nodig.

Maatschappelijke thema's

Maatschappelijk verantwoord beleggen 27

Maatschappelijke thema's uitgelicht 31
Omgang met het leefmilieu 31
Beleid Achmea over corruptie en omkoping 31
Beheersing risico's maatschappelijke thema's 32

Medewerkers en diversiteit

Medewerkers en diversiteit 33
Medewerkersbeleid 33
Diversiteit en inclusie 34
Beheersing risico's medewerkersperspectief 35

Maatschappelijke thema's

Maatschappelijk verantwoord beleggen

Wij beleggen de aan ons toevertrouwde premies op een verantwoorde manier. Daarmee stellen we ons tot doel de financiële verplichtingen aan onze klanten na te komen en beleggen daarbij maatschappelijk verantwoord, met respect voor de wereld om ons heen en voor toekomstige generaties.

MVB-beleid
Maatschappelijk verantwoord beleggen (MVB) houdt in dat bij investeringsbeslissingen zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de gevolgen voor mens en milieu. De keuzes die Achmea maakt, zijn gebaseerd op onze identiteit en de waarden waar we voor staan: bijdragen aan een gezondere, veiligere en toekomstbestendigere samenleving.

We maken in ons MVB-beleid keuzes voor thema's die wij het belangrijkst vinden. Wij leggen het accent op thema's die dicht bij onze identiteit en de kern van onze dienstverlening liggen:

- mensenrechten
- arbeidsnormen
- natuur & milieu
- gezondheid
- klimaatverandering

Het MVB-beleid passen wij toe op de beleggingen voor eigen risico van Achmea en klantspecifieke invulling op de fiduciaire beleggingen door Achmea Investment Management.
Op de fiduciaire beleggingen door Syntrus Achmea Real Estate & Finance passen wij een beleid toe dat is toegesneden op de kenmerken van vastgoedbeleggingen.

ESG
We baseren ons ook op internationale verdragen, richtlijnen en door ons onderschreven initiatieven, zoals UN PRI, UN Global Compact, de OESO-richtlijnen, ICGN Global Governance Principles. Daarbij zijn ook initiatieven die de bestrijding van klimaatverandering en de energietransitie bevorderen.
Het toepassen van ESG-criteria op het gebied van milieu (Environment), sociaal beleid (Social) en goed bestuur (Governance) is een internationale standaardmethode om beleggingen te screenen vanuit maatschappelijk perspectief.

Wij verwachten van al onze vermogensbeheerders dat zij – waar mogelijk – ESG-criteria in het beleggingsproces integreren. Achmea past verscheidene instrumenten toe om het beleggingsbeleid uit te voeren. Vanuit onze achtergrond geloven wij in verbinding en dialoog: het accent van de uitvoering van het MVB-beleid ligt daarom op het positief beïnvloeden van gedrag en praktijk van de ondernemingen waarin wij investeren.

Stemmen en dialoog
Door actief gebruik te maken van het stemrecht op aandeelhoudersvergaderingen maken we volop gebruik van de invloed die we als aandeelhouder kunnen hebben op het beleid van een onderneming (voor actueel overzicht zie www. Achmea.nl).
Wij hebben een uitvoerig engagementprogramma waarin de dialoog centraal staat. Een engagement met een onderneming begint om duurzame ontwikkeling te stimuleren en/of eventuele misstanden aan de orde te stellen. We voeren zowel zelfstandig als samen met andere grote investeerders dialogen met ondernemingen.
In 2017 zijn op alle kernthema's van Achmea engagements over verschillende onderwerpen gevoerd. Ook zijn gesprekken gevoerd over corporate governance onderwerpen, zoals 'Goed Ondernemingsbestuur', 'Global Compact schendingen', 'Kwaliteit van Bestuur en Toezicht' en 'Verantwoord belastingbeleid'. Met tien tot vijftien ondernemingen voert Achmea een intensieve dialoog op basis van specifieke doelstellingen, genaamd 'enhanced engagement'. Bij onvoldoende resultaat kan dit leiden tot uitsluiting van belegging door Achmea.

Uitsluitingen: geen tabak en kernwapens
Achmea geeft de voorkeur aan de dialoog en is daarom terughoudend met het uitsluiten van ondernemingen. Zonder verbinding is er geen gesprek meer mogelijk.
In sommige gevallen is er geen grond voor dialoog en gaan we over tot uitsluiting. Achmea belegt niet in tabaksproducenten, omdat dit niet past bij een grote zorgverzekeraar. Ook sluiten wij fabrikanten van controversiële wapens uit. Hiermee volgen wij de Nederlandse wetgever die definieert wat een controversieel wapen is, maar met één uitzondering: wij beleggen ook niet in ondernemingen die een bijdrage leveren aan de productie van nucleaire wapens. Die zijn in onze ogen ook controversieel en in strijd met de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Deze principiële stellingname betekent dat wij meer dan vijftig bedrijven uitsluiten omdat zij bij de productie van tabak betrokken zijn en meer dan zestig bedrijven vanwege hun betrokkenheid bij de productie van nucleaire wapens. Ook ondernemingen die het UN Global Compact structureel schenden, zijn uitgesloten van belegging.

ENGAGEMENT: EERLIJKE LONEN

In 2017 zijn gesprekken afgerond met drie wereldwijde ondernemingen in de voedingsmiddelen- en landbouwketen: Nestlé, Tesco en Mondelez afgerond. Nestlé heeft toegezegd een eerlijk loon uit te betalen aan arbeiders in haar fabrieken. Tesco zorgt nu bij de inkoop van thee voor een eerlijk loon. Mondelez wil niet werken met een gegarandeerde minimumprijs voor cacao, omdat dit de markt zou verstoren. Wel worden boeren verenigd in bijvoorbeeld coöperaties en wordt gewerkt met alternatieve modellen voor contractlandbouw.

ENGAGEMENT: VERDUURZAMING VLEES- EN VISINDUSTRIE

Wij zijn dit jaar het engagement gestart met tien ondernemingen, werkzaam in de primaire productiesector voor vlees en vis of die diensten verrichten in deze sector. Grootschalige industriële productie gaat in sommige gevallen ten koste van productkwaliteit, het milieu en dierenwelzijn. Onze gesprekken richten zich voornamelijk op verbetering van dierenwelzijn, aanpak van gezondheidsrisico's en milieumaatregelen.

ENGAGEMENT: KLIMAATBELEID OLIE- EN GASSECTOR

Er worden gesprekken gevoerd met twaalf (inter)nationale olie- en gasmaatschappijen. De energietransitie van fossiele brandstoffen naar duurzame bronnen is daarbij onder meer onderwerp van gesprek. Gezamenlijk zijn zij goed voor ongeveer 25% van het olieaanbod en ruim 20% van het gasaanbod. De engagement richt zich onder meer op het niet lobbyen door deze ondernemingen tegen strengere regelgeving op het gebied van klimaatbeleid.

Impactbeleggen
Impactbeleggen is het gericht beleggen om maatschappelijk gewenste ontwikkelingen te stimuleren. In 2017 heeft Achmea voor bijna €500 miljoen aan impactbeleggingen geinvesteerd. Deze beleggingen omvatten diverse doelgerichte themafondsen en green bonds. Green bonds zijn obligaties voor projecten met een significante milieudoelstelling. De markt van green bonds groeit maar is nog relatief beperkt in omvang.
In 2017 hebben we belegd in green bonds van KfW, de Europese Investeringsbank en Franse 'groene' staatsobligaties.
Achmea belegde in 2017 in elf verschillende impactfondsen, voornamelijk gericht op schone of hernieuwbare energie, microfinanciering, biologische producten en gezondheidszorg.

Ontwikkelingen in maatschappelijk verantwoord beleggen
Om klimaatrisico's beter te begrijpen, te kwantificeren en te beheersen, zijn we begonnen met het meten van de CO_2-voetafdruk van een deel van de aandelenbeleggingen voor eigen risico en rekening. Met betrokken vermogensbeheerders hebben wij aanvullend afspraken gemaakt om de CO_2-intensiteit per miljoen euro geïnvesteerd vermogen optimaal te reduceren ten opzichte van een door Achmea gekozen benchmark. We willen de CO_2-voetafdruk over een groter deel van de beleggingsportefeuille gaan meten en bekijken hoe deze kan worden teruggebracht. Daarnaast zal de verslaglegging over verantwoord beleggen worden uitgebreid met een afzonderlijk verslag en meer detailinformatie.

EXTERNE TOETSING VAN HET ACHMEA-BELEID

Achmea staat op een gedeelde vijfde positie op de 2017-benchmark van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO). Bij de benchmark vindt een beoordeling plaats op de aspecten governance, beleid, implementatie en accountability van verantwoord beleggen.
In de onderzoeken van de Eerlijke Verzekeringswijzer scoort Achmea gemiddeld goed. Over 2017 zijn twee praktijkonderzoeken uitgevoerd die de kernthema's van het verantwoord beleggingsbeleid raken: 'deforestation and land grabs in the palm oil sector' en 'Human rights in the extractive industry'. Het eerste onderzoek is eind mei 2017 gepubliceerd. Achmea eindigde met rapportcijfer 6 op de tweede plaats op de gehanteerde ranglijst. Het tweede onderzoek is eind 2017 van start gegaan. De resultaten hiervan zijn nog niet bekend. De externe toetsing vindt plaats op de portefeuille voor eigen risico en op de beleggingen voor derden. De VBDO-benchmark en de Eerlijke Verzekeringswijzer zijn ook criteria als onderdeel van het risicobeheersingsraamwerk van Achmea. Lees het verslag hierover in deel 2 pagina 32 en 80.

Een gedetailleerd overzicht van het MVB-beleid in cijfers staat in bijlage D pagina 16 in deel 3 van dit jaarverslag.

ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT

Achmea Investment Management (Achmea IM) adviseert, implementeert en past een maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid toe namens de Nederlandse institutionele klanten, zoals pensioenfondsen en verzekeraars.

De aandacht van institutionele beleggers voor maatschappelijke kwesties neemt toe. Daarom is het aantal medewerkers dat zich bezig houdt met maatschappelijk verantwoord beleggen (MVB) bij Achmea IM in 2017 uitgebreid. In 2017 is het MVB-beleid voor derden op de vijf kernthema's verder uitgewerkt. Ook heeft Achmea IM een eigen engagement-dienstverlening opgezet.

Als onderdeel van het speerpunt klimaatverandering is in 2017 de CO_2-voetafdruk van beleggingsportefeuilles beter inzichtelijk gemaakt. Zo heeft Achmea IM een product ontwikkeld waarbij door ESG-integratie de CO_2-voetafdruk van een beleggingsportefeuille van een klant teruggebracht kan worden.

Voor 2018 heeft Achmea IM de doelstelling om de CO_2-voetafdruk van haar institutionele beleggingsfondsen te rapporteren. Daartoe heeft Achmea IM in 2017 een bijdrage geleverd aan het Platform Carbon Accounting Financials (PCAF). Dit samenwerkingsverband wil internationale standaarden ontwerpen voor het meten van beleggingscategorieën.
Achmea IM heeft daarnaast bijgedragen aan de Nederlandse 'Sustainable Development Goals' (SDG) agenda.

Als onderdeel van het platform 'Duurzame financiering' van DNB is een bijdrage geleverd aan de standaardisering van methoden van impactmeting voor de realisatie van de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's) van de Verenigde Naties.

Achmea IM heeft in 2017 een bijdrage geleverd aan het opstellen van de Nederlandse Stewardship Code. Hierbij worden handvatten gegeven aan institutionele beleggers voor het bewaken van langetermijndoelen bij beursgenoteerde ondernemingen. De code is in een consultatiefase. Achmea wil in 2018 bij de uitvoering van de activiteiten zelf invulling geven aan de opgestelde code.

Achmea IM is sinds 2007 ondertekenaar van de Principles for Responsible Investment (PRI). Jaarlijks wordt het MVB-beleid van de PRI-ondertekenaars op meerdere modules met elkaar vergeleken. Dit resulteert in een score per module die kan variëren van A+ tot E. De A+ categorie heeft een betere score van 95% van de vergelijkingsgroep en E een betere score dan 0% van de vergelijkingsgroep. Achmea IM behaalde voor de MVB-strategie & -bestuur module een A+ score. Daarnaast behaalde Achmea IM voor de indirect beheerde liquide beleggingscategorieën een A score. Voor de direct beheerde liquide beleggingscategorieën door onze interne beleggingsteams behaalde Achmea IM eveneens een A score. Dit is een resultaat waar we trots op zijn. Het volledige PRI-assessment rapport is te vinden op de website van Achmea IM: www. achmeainvestmentmanagement.nl.

Achmea IM belegt ook voor particulieren (Achmea IM Particulier). Hierop is het MVB-beleid van Achmea (zie hiervoor p.27 in deel 2 van dit jaarrapport) van toepassing.

FIDUCIAIRE BELEGGINGEN SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE

Syntrus Achmea Real Estate & Finance (SAREF) investeert in vastgoed en hypotheken namens institutionele beleggers. Met het oog op het langetermijnbelang van deze klanten is duurzaamheid belangrijk.

Vastgoed
In Nederland gaan vanaf 2021 nieuwe eisen gelden voor energieneutrale gebouwen, genaamd BENG. SAREF heeft daartoe aanvullende eisen opgenomen in het programma van eisen voor woningontwikkeling, zoals aan (energiezuinige) Noord-Zuidligging van de woning, de isolatiewaarde en aan installaties.

In 2017 is voor het eerst de Duurzaamheidsverklaring van de IVBN (de belangenorganisatie van institutionele vastgoedbeleggers in Nederland) en een jaarlijkse enquête over duurzaamheid naar dienstverleners en leveranciers gestuurd die werken voor de door SAREF beheerde vastgoedportefeuilles. In 2018 werkt SAREF samen met partners aan het verkrijgen van een hoger aantal reacties om conclusies op basis van de enquête te kunnen trekken.
De gemiddelde score in de internationale duurzaamheidsbenchmark GRESB van de veertien door SAREF beheerde vastgoedfondsen- en portefeuilles is met ruim 2% gestegen. Onze fondsen behaalden in de regel de status van Green Star. Dit is een positieve beoordeling over het beleid en de implementatie van duurzaamheid. Verdere verbetering is vooral mogelijk bij Performance Indicators (rapportage over verbruiksdata) en Building Certification (duurzaamheidscertificaten). Van de door SAREF beheerde Nederlandse vastgoedbeleggingen heeft circa 80% een groen energielabel (A, B en C).

Particuliere hypotheken
Het fonds PVF Particuliere Hypothekenfonds belegt in Nederlandse hypotheken met als onderpand woningen voor eigen gebruik. De energielabels van de onderpanden van dit fonds zijn verzameld. Hiermee is er voor het eerst inzicht in de energetische prestatie van de gefinancierde portefeuille. Medio 2017 had circa 60% van de onderpanden een groen energielabel (A, B en C). Achmea streeft naar een hypotheekportefeuille met groene labels. We informeren daarom zowel het intermediair als onze huidige klanten over verduurzamingsmaatregelen en financieringsmogelijkheden.

Vastgoedfinancieringen
Het duurzaamheidsbeleid voor vastgoedfinancieringen is verder doorontwikkeld. Er wordt nu gestuurd op energielabelverbetering en verduurzaming van de gefinancierde objecten. Dit nieuwe beleid heeft er mede toe geleid dat de score van het PVF Zakelijke Hypothekenfonds in GRESB met 72% is gestegen. Het fonds heeft nu een rating van vier sterren. Er is beter inzicht in de energetische prestatie van de gefinancierde portefeuille. Het aandeel objecten waarvan het energielabel bekend is, steeg in 2017 van 17% naar 62%. Het aandeel groene energielabels (A, B en C) bedraagt 19% per ultimo 2017.

Fiduciaire beleggingen Achmea IM en Syntrus Achmea Real Estate & Finance
Het vermogen onder beheer voor Nederlandse institutionele klanten is door goede beleggingsresultaten en de netto-instroom van nieuw vermogen gegroeid. In 2017 zijn de investeringen die verantwoord zijn belegd, licht gedaald ten opzichte van de investeringen geschikt om verantwoord te beleggen. Dit door instroom van nieuw vermogen waarop nog geen MVB-beleid is toegepast en de keuze van klanten voor meer passief beheerde vermogensbeheeroplossingen.

Bijlage D pagina 16 van deel 3 van dit jaarverslag, onderdeel 'Fiduciaire beleggingen Achmea Investment Management en Syntrus Achmea Real Estate & Finance', toont een overzicht van de investeringen die verantwoord zijn belegd door Achmea IM (Institutioneel) en SAREF.

Bijlage D pagina 16 van deel 3 van dit jaarverslag, onderdeel 'Voor risico van polishouders aangehouden beleggingen', toont een overzicht van de investeringen die verantwoord zijn belegd door Achmea IM (Particulier).

RESULTATEN ENGAGEMENT 2017

ENGAGEMENTS

	2017		2016	
	AANTAL ONDERNEMINGEN	AANTAL ONDERWERPEN	AANTAL ONDERNEMINGEN	AANTAL ONDERWERPEN
Namens AIM/Klanten van Achmea Achmea Investment Management	92	112	96	107
Namens Achmea GIO/own risk Pensioen & Leven/GBD's	126	147	141 Robeco	160 Robeco

STEMMEN

	2017		2016	
	AANTAL AANDEELHOUDERS-VERGADERINGEN	AANTAL STEMMEN	AANTAL AANDEELHOUDERS-VERGADERINGEN	AANTAL STEMMEN
Namens AIM/klanten van Achmea Achmea Investment Management	3.162	38.997	3.345	40.684
Namens Achmea GIO/own risk Pensioen & Leven/GBD's	854	11.955	824 AIM	11.177 AIM

Maatschappelijke thema's uitgelicht

OMGANG MET HET LEEFMILIEU

Hoewel wij als kantoororganisatie relatief gezien een beperkte vervuiler zijn in onze bedrijfsprocessen, zetten wij in op een milieuvriendelijke bedrijfsvoering. We verminderen onze milieubelasting door te besparen op energieverbruik, door minder papier en koelmiddelen te verbruiken en ons afval her te gebruiken. Ook aan onze leveranciers stellen wij eisen op het gebied van milieu- en energiebeleid.

Als eerste verzekeraar in Nederland is Achmea sinds 2011 klimaatneutraal in haar bedrijfsvoering. De afgelopen vijf jaar is de totale CO_2-uitstoot van 58 kiloton in 2013 afgenomen tot 38,3 kiloton in 2017. De netto CO_2-uitstoot van Achmea in Nederland wordt gecompenseerd met de inkoop van certificaten.

Energieverbruik
Sinds 2009 neemt Achmea deel aan het Convenant Meerjarenafspraak Energie Efficiency (MJA3) met de overheid. Op grond hiervan moeten we ons energieverbruik jaarlijks met 2% terugbrengen. Tot nu hebben we deze doelstelling meer dan verdubbeld: in de periode 2006-2016 is het gemiddelde energieverbruik jaarlijks gedaald met ruim 5%.
In 2017 hebben we hiertoe onder meer de verlichting in ons kantoor te Tilburg vervangen met LED-lampen. Op de locatie in Apeldoorn zijn zonnepanelen aangebracht.

Papier
We sturen op een forse vermindering van het papiergebruik. Dat wordt grotendeels mogelijk gemaakt door de digitalisering. De afgelopen jaren daalt ons papiergebruik gestaag. In 2017 hebben we het verbruik meer dan gehalveerd ten opzichte van 2016.

Afval is grondstof
Sinds 2014 werken onze medewerkers, cateraars, schoonmaakpartijen en grondstofverwerkingsleveranciers samen om grondstoffen te scheiden, gescheiden af te voeren en te verwerken tot groene energie en nieuwe producten. Dit levert een structurele financiële besparing op én we dragen hiermee bij aan een circulaire economie.

Verantwoord inkopen
In 2016 heeft Achmea zich aangesloten bij het FIRA-platform. Dit is een digitaal register waar bedrijven prestaties op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen zichtbaar maken aan klanten. Het platform sluit aan bij (inter)nationale normen op het gebied van duurzaamheid zoals ISO 26000, ISO 20400 DIS, AA1000 en GRI. In het inkoopproces van het Facilitair Bedrijf wordt al enkele jaren een duurzaamheidsverklaring gevraagd aan onze leveranciers. In 2017 is bij de aanbesteding van onderhoudscontracten een FIRA-registratie (of hieraan gelijkwaardige registratie) onderdeel van de inkoopprocedure.

Strategische thema's milieubeleid Achmea
Het milieubeleid zal in de komende jaren worden aangescherpt en uitgevoerd via vijf thema's: Duurzaamheid, Circulariteit, Healthy Offices, Flexible Meeting Spaces en Smart Building.

BELEID ACHMEA OVER CORRUPTIE EN OMKOPING

Achmea accepteert geen enkele vorm van corruptie, steekpenningen, belangenverstrengeling of omkoping. Dit principe is essentieel voor een transparante en integere bedrijfscultuur.

De beheersing van corruptie is onderdeel van de beheersing van integriteit. Dit vindt zijn basis in het aangeven van gewenst gedrag vanuit de coöperatieve identiteit van Achmea, zoals vastgelegd in de Algemene Gedragscode Achmea. Aanvullend stelt Achmea in het Integriteit- & Fraudebeleid hoe beheersing geborgd is. De gedragscode beschrijft de kernwaarden, kernkwaliteiten en gedragsregels van Achmea. Deze algemene gedragsregels gelden voor alle Achmea-medewerkers en externe inhuur. Achmea accepteert geen integriteitschendingen die een bedreiging kunnen vormen voor de (financiële) belangen van klanten, medewerkers en de continuïteit of integriteit van Achmea en de financiële sector. Bij geconstateerde integriteitsschendingen hanteert Achmea een 'zero tolerance'-beleid.

Het Integriteit- & Fraudebeleid geeft de governance en regels voor de verschillende integriteitsthema's zoals corruptie en belangenverstrengeling. Om integriteitsrisico's in beeld te brengen voert Achmea jaarlijks een systematische integriteitsrisicoanalyse uit. In 2017 hebben alle bedrijfsonderdelen een dergelijke analyse uitgevoerd. De belangrijkste corruptie risico's zijn gesignaleerd in het inkoop- en uitbestedingsproces en bij commercie. Naar aanleiding van de uitkomst van de laatste analyse heeft Achmea de interne beheersing aangescherpt.

Coördinatie van geconstateerde integriteitsschendingen vindt plaats in het Hoog Impact Incidenten Overleg (HIIO). Het HIIO staat onder leiding van de Chief Risk Officer en bestaat verder uit de Directeur Compliance, de Directeur Internal Audit en de Manager Integrity. Hoog Impact Incidenten wordt conform het door Achmea opgestelde Incidentenbeleid afgewikkeld. Het aantal geconstateerde integriteit gerelateerde Hoog Impact Incidenten is een indicator voor integriteitschending.

In 2017 heeft Achmea voor medewerkers een e-learning integriteit ontwikkeld. Hierin krijgen medewerkers handvatten om integriteitsdilemma's in het dagelijkse werk te herkennen en hier op een goede wijze mee om te gaan. Achmea brengt het aantal gevolgde e-learning trainingen in kaart. Het percentage medewerkers dat de training gevolgd heeft, is voor Achmea een indicator voor de beheersing van corruptierisico's.

BEHEERSING RISICO'S MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S

Achmea heeft rond maatschappelijk verantwoord ondernemen relevante risico's in kaart gebracht. Dit zijn vooral compliancerisico's in het geval van overtreding van wet- en regelgeving of reputatierisico's door de grote maatschappelijke betrokkenheid op de beleidsgebieden.

Achmea heeft hiervoor als onderdeel van de risicostrategie en risicobereidheid een statement voor maatschappelijk verantwoord ondernemen opgesteld met bijbehorende key risico indicatoren (KRI's) en risicolimieten.

Als KRI worden aangemerkt de positie op de Transparantiebenchmark van het ministerie van Economische Zaken, de benchmark van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling en de relevante praktijkonderzoeken van de Eerlijke Verzekeringswijzer.

Medewerkers en diversiteit

MEDEWERKERSBELEID

Wij willen dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen en verbeteren. Daarom geven we onze medewerkers ook meer eigen regie over hun werkzaamheden. Met onze campagne DOEN stimuleren we een op leren, ontwikkelen en prestatie gerichte cultuur. De netwerken Jong Achmea en Achmea in Verandering spelen een belangrijke rol in de vernieuwing. Diversiteit en inclusie zijn andere belangrijke thema's van ons HR-beleid.

Meer eigen regie
Sinds 2017 krijgen onze medewerkers meer ruimte om zelf doelen te stellen en hun eigen werk te organiseren. Door het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid willen we de slagkracht en het innovatief vermogen van de organisatie verder versterken.

De kracht van feedback: DOEN en Impraise
Met de campagne DOEN stimuleren we een cultuur van continu leren, ontwikkelen en presteren. Als onderdeel van de campagne spreken medewerkers met elkaar over werk en ontwikkeling en vragen en geven zij elkaar feedback. In november 2017 waren er al meer dan achthonderd deelnemers.

Netwerk Jong Achmea
In een vergrijzende arbeidsmarkt wil Achmea ook aantrekkelijk blijven voor jongeren. Medewerkers tot 36 jaar kunnen zich aansluiten bij Jong Achmea. Dit netwerk heeft ruim 1100 leden, een eigen bestuur en locatiecommissies op de verschillende vestigingen. Jong Achmea biedt jonge mensen een podium om het beste uit zichzelf te halen. Zij nemen deel aan denktanks, Summerschool, presentatieworkshops en sportactiviteiten, lunches met RvB-leden, officiële commissies en themabijeenkomsten over de strategie van de organisatie.

Netwerk Achmea in verandering
Achmea in verandering is in 2014 opgericht ter ondersteuning van het veranderprogramma Versnellen & Vernieuwen en voortgezet in het huidige programma Samen Waarmaken. Deelnemers dragen de gewenste verandering en vernieuwing van Achmea. Zij zijn afkomstig vanuit de verschillende divisies en zijn als (informele) leiders in staat om veranderingen te vertalen naar het eigen bedrijfsonderdeel. Met elkaar werken zij aan Achmea-brede verbinding, versnelling op relevante thema's en nieuwe vormen van samenwerking. In 2017 is het netwerk vijf keer bijeengekomen rond onderwerpen als: 'agile werken', 'design thinking', de toekomst van leren, presteren en waarderen, en het invullen van het thema toonaangevende verzekeraar.

VERDELING MANNEN EN VROUWEN BIJ ACHMEA OP 31 DECEMBER (IN %)

	2017		2016	
	MAN	VROUW	MAN	VROUW
Raad van Commissarissen	50%	50%	50%	50%
Raad van Bestuur	83%	17%	83%	17%
Directieraad	79%	21%	78%	22%
Senior management	73%	27%	73%	27%
CAO-management	74%	26%	73%	27%
CAO-medewerkers	48%	52%	48%	52%

Tabel 9. Verdeling mannen en vrouwen bij Achmea in 2017 en 2016, exclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

DIVERSITEIT EN INCLUSIE

Achmea staat midden in de samenleving. Daarom vinden we het belangrijk dat onze medewerkers een afspiegeling zijn van de samenleving. Dat betekent dat diversiteit en inclusie belangrijke thema's zijn voor ons HR-beleid. Onze visie is dat ambities alleen kunnen worden waargemaakt als alle medewerkers zichzelf kunnen en durven te zijn.

Achmea ondersteunt diversiteit en inclusie met beleid, initiatieven en interne netwerken. In 2017 hebben wij ons op een aantal specifieke onderwerpen gericht.

Gender
We hebben blijvend aandacht voor genderdiversiteit. We willen geen typische mannen- of vrouwenafdelingen. Daarom sturen we op de doelstelling: minimaal 30% vrouwen en minimaal 30% mannen op alle niveaus. Dit doen we door:

- aandacht voor en zichtbaarheid van rolmodellen met netwerkmeetings, boardroom coaching, cross-mentoring en we nomineren actief jonge vrouwen voor talent awards;
- ondertekening van het Charter 'Talent naar de Top' en deelname aan het netwerk 'Women in Financial Services' (WIFS).
  We ondersteunen LHBT's (Lesbiennes, Homo's, Biseksuelen en Transgenders) door:
  - ondertekening van de Verklaring van Amsterdam, een initiatief om de werkomgeving van LHBT's te verbeteren;
  - ondersteuning van het interne roze netwerk, bijvoorbeeld bij de organisatie van de Photo Pride tentoonstelling op Achmea locaties.

Culturele diversiteit
We stimuleren culturele diversiteit op de volgende manieren:

- nieuw intern netwerk dat zich richt op het vergroten van de bewustwording van het belang van culturele diversiteit;
- organisatie van themabijeenkomsten, workshops, en online cursussen op Achmeanet voor management en medewerkers;
- trainen van recruiters op bewustwording van onbewuste vooroordelen bij werving en selectie;
- samenwerking met de 'Refugee Talent Hub'. Dit is een samenwerkingsverband met andere bedrijven gericht op de ontwikkeling van vluchtelingen. Achmea levert hiervoor mentoren. Zij helpen vluchtelingen met vragen over werk en delen kennis, expertise en ervaringen met hen.

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
Achmea voert de Wet Banen-afspraak uit, onderdeel van het sociaal akkoord uit 2013. Eind 2017 telde Achmea 47 Participatiebanen voor mensen met een arbeidsbeperking. Een mooi voorbeeld is het Participatieteam; een groot deel van de 15 medewerkers heeft een gehoorbeperking. Dit team mailt en chat met klanten en werkt in het callcenter van Zilveren Kruis. Achmea maakt ook afspraken met alle (potentiële) externe leveranciers om zich in te spannen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return).

Gezond Werken geprofessionaliseerd
Met het team 'Gezond Werken' willen we medewerkers inspiratie en ondersteuning bieden voor een gezond lichaam, hoofd, hart & ziel. Op elke kernlocatie zit een team dat bestaat uit bedrijfsartsen, psychologen, fysiotherapeuten, diëtisten en work/life-coaches. Door een integrale aanpak kunnen medewerkers snel, laagdrempelig en anoniem terecht bij de juiste professional. In 2017 maakten 4819 medewerkers gebruik van "gezond werken" team (bedrijfsarts etc.) en lieten 1.505 medewerkers een Health Check doen. De deelname van medewerkers aan de preventieve spreekuren van de bedrijfsartsen verdubbelde. Inmiddels is een kwart van de afspraken van de bedrijfsartsen preventief. In november 2017 ontving Achmea een Gouden Certificaat voor het programma van Gezond Werken van het International Institute for Health Management and Quality.

Voorkomen ongewenst gedrag
Ongewenst gedrag proberen wij te voorkomen met heldere communicatie over ongewenste omgangsvormen op het intranet en in onze gedragscode. Er is een klachtenregeling voor ongewenste omgangsvormen en er zijn ruim twintig interne en externe vertrouwenspersonen voor medewerkers. In 2017 hebben

de vertrouwenspersonen 36 casussen begeleid op het vlak van ongewenste omgangsvormen (2016: 31 casussen).
In 2017 zijn aan de klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen twee klachten voorgelegd. Uit het Medewerker Betrokkenheid Onderzoek van september 2017 blijkt dat 4,5% van de medewerkers te maken heeft gehad met ongewenst gedrag. De benchmark voor de financiële markt is 18,8%.

Medezeggenschap en vakorganisaties
Achmea vindt een goede relatie en samenwerking met de medezeggenschap belangrijk. In deze samenwerking streven we naar het co-creatief oplossen van organisatievraagstukken, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid. In 2017 voerden de Ondernemingsraden binnen Achmea regelmatig overleg met de directies van de bedrijfsonderdelen. Op centraal niveau sprak de Centrale Ondernemingsraad (COR) met de Raad van Bestuur. In 2017 kreeg de COR in totaal achttien adviesaanvragen en acht instemmingsverzoeken voorgelegd.

Achmea voerde overleg met de vakorganisaties over lopende cao-afspraken en de nieuwe CAO. Op het gebied van innovatie hebben werkgever en vakorganisaties met pilots onderzoek gedaan naar een individueel inzetbaarheidsbudget en een mobiliteitsbudget. De uitkomsten hiervan zijn ingebracht in het CAO-overleg voor 2018.

Loopbaan en mobiliteit
Loopbaancoaching en -mobiliteit passen binnen ons duurzame inzetbaarheidsbeleid. Medewerkers kunnen met vragen terecht bij 'Verder-coaches'. Deze coaches zijn actief binnen de bedrijfsvestigingen en kennen alle instrumenten van Achmea op het gebied van loopbaanbegeleiding en inzetbaarheid. In 2017 hebben we hieraan een arbeidsmarktkansenscan en een Beroepen, Opleidingen, Vacatures-module toegevoegd. Deze module koppelt beroepen aan de interesses en achtergronden van medewerkers.

Betrokken en bevlogen
Dit jaar hebben we betrokkenheid en bevlogenheid gemeten in het Medewerkers betrokkenheidsonderzoek (MBO). Betrokken medewerkers hebben hart voor de organisatie. Zij vinden zichzelf bij de organisatie en de organisatiedoelen passen en leveren daaraan graag een bijdrage. Bevlogen medewerkers hebben hart voor het werk dat zij doen. Zij zetten zich in om hun werk en zichzelf te verbeteren. Betrokken én bevlogen medewerkers: een gouden combinatie, die geldt voor 38,3% van onze medewerkers tegen 37,8% bij de benchmark financiële markt.

Achmea Transfer Centrum (ATC)
Bij het vinden van nieuw werk worden medewerkers ondersteund door het Achmea Transfer Centrum (ATC). In 2017 stroomden 570 medewerkers het ATC in. In 2017 vond 7,6% van deze medewerkers intern een nieuwe baan, 22,7% vond extern een nieuwe baan en 3,2% ging aan de slag als zelfstandig ondernemer. Het plaatsingspercentage komt daarmee op 33,5%. Dit percentage is hoger dan in 2015 en 2016. In 2017 ging 65,6% van de boventallige medewerkers uit dienst met een beëindigingsvergoeding.

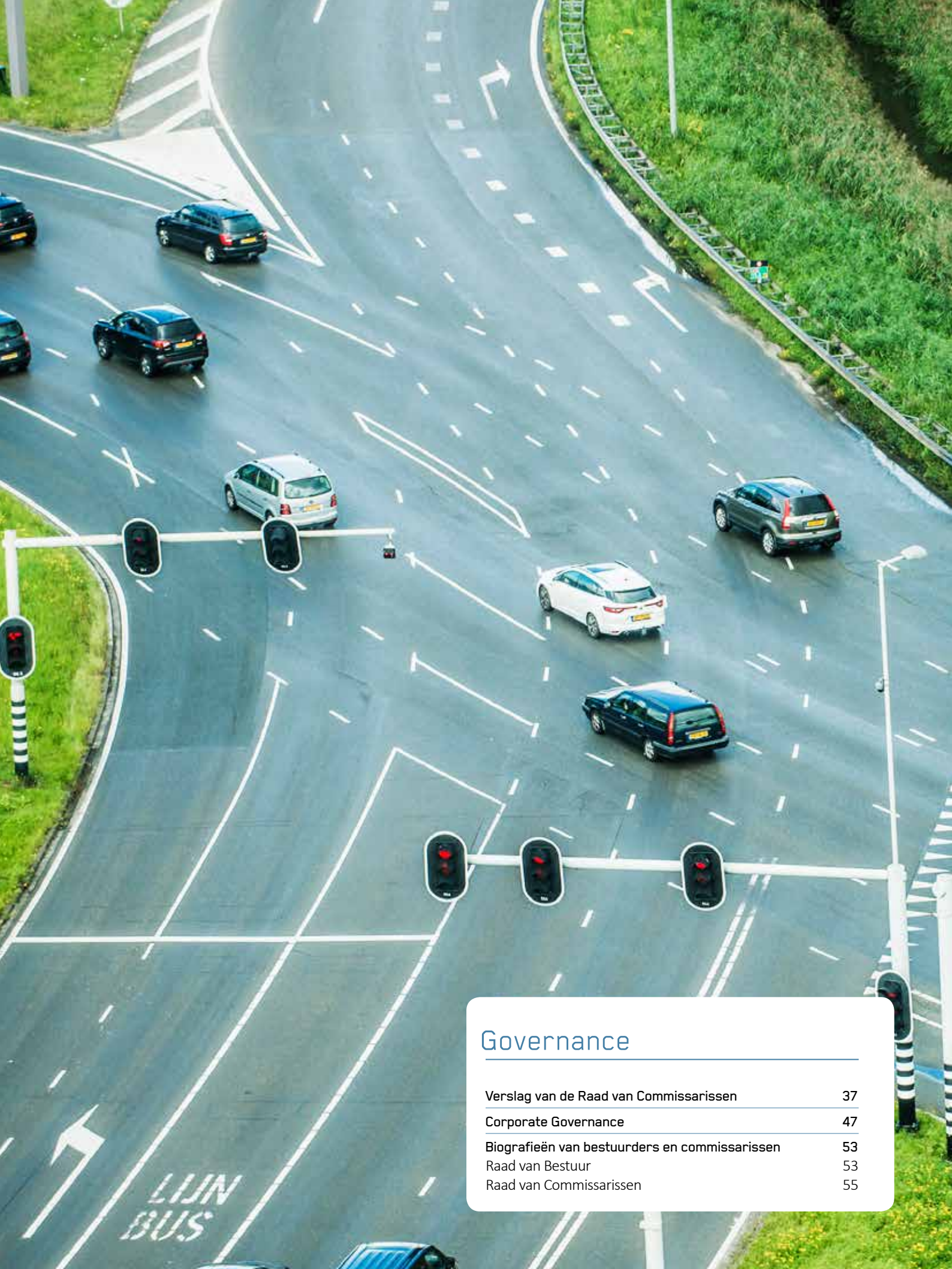
Zilverpool
Zilverpool is het interne 'detacheringsbureau' van Achmea dat boventallige medewerkers vanaf 57½ jaar helpt bij het vinden van nieuw werk en bij het vergroten van hun inzetbaarheid en mobiliteit. De Zilverpool telde eind 2017, 121 medewerkers. In 2017 was gemiddeld 72% van de Zilverpool-medewerkers aan het werk. Nieuwe instroom vindt sinds 2017 niet meer plaats. De laatste uitstroom zal naar verwachting in 2025 zijn.

Invoering van agile werken
Agile werken wordt steeds belangrijker binnen Achmea. Verschillende bedrijfsonderdelen zijn bezig de verandering naar deze manier van werken door te voeren. Eind 2017 werkten ruim tachtig teams op een agile manier. Door een centraal programma wordt de 'agile-transitie' vanuit verschillende disciplines versterkt en worden organisatiebrede thema's - zoals HR, governance en werkplekvoorzieningen -, toegesneden op agile werken. Verder zijn er partnerships gesloten met leveranciers voor agile consultancy, is er een agile coaching community opgestart, een kennisplatform gecreëerd en hebben we een agile groeimodel opgesteld. In 2018 zal veel aandacht uitgaan naar meetbare en kwalitatieve opschaling van agile werken binnen Achmea.

BEHEERSING RISICO'S MEDEWERKERS PERSPECTIEF

Als onderdeel van het risicomanagement onderkent Achmea twee soorten risico's. De risico's bij de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers enerzijds en het risico van het niet hebben van de juiste competenties voor het uitvoeren van de werkzaamheden anderzijds.

Bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn de onderkende risico's vooral operationele en compliance-risico's. Het gaat hier om zaken als interne fraude, verstoring in processen, veiligheid van de werkomgeving, schade aan fysieke bezittingen en bedrijfsverstoringen. De risicogebieden zijn vastgelegd in de risicostrategie van Achmea. Hiermee wordt richting gegeven aan beleidskaders zoals het raamwerk voor interne beheersing (Control Framework), het Integriteit- & Fraudebeleid, de Compliance-regeling Mededinging, de Klokkenluidersregeling en de Insidersregeling. Het Integriteit- & Fraudebeleid geeft ook invulling aan het genoemde risico omtrent corruptie en omkoping.



Governance

Verslag van de Raad van Commissarissen	**37**
Corporate Governance	**47**
Biografieën van bestuurders en commissarissen	**53**
Raad van Bestuur	53
Raad van Commissarissen	55

Verslag van de Raad van Commissarissen

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2017

De Raad van Commissarissen vervult haar taken vanuit drie rollen: als toezichthouder, als adviseur (gevraagd en ongevraagd advies) en als werkgever ten aanzien van de Raad van Bestuur.

In 2017 waren de strategie van de Groep en strategische innovaties in de organisatie belangrijke onderwerpen op de agenda van de Raad van Commissarissen. In dat kader zijn het Business Plan 2018-2020, de macro-economische omgevingsanalyse en de kansen en risico's voor de onderneming meerdere malen onderwerp van bespreking geweest. Daarnaast is in 2017 uitvoerig stilgestaan bij het kapitaalbeleid en het dividendbeleid, waarbij de ontwikkeling van de kapitaals-, liquiditeits- en solvabiliteitspositie van de Groep, evenals van de rentabiliteit en free capital generation nauwgezet is gevolgd. De Raad van Commissarissen had ook in 2017 aandacht voor de successieplanning en samenstelling van de Raad van Bestuur. Tevens is ruim aandacht besteed aan de invulling van de vacature in de Raad van Commissarissen. In de commissies van de Raad van Commissarissen kwamen daarnaast onder meer risicobeheer, compliance, het beloningsbeleid, diversiteitsbeleid en management development aan de orde.

De Raad van Commissarissen beoordeelt de relatie met de Raad van Bestuur als goed. De rapportages en verslagen voor de Raad van Commissarissen zijn wederom verbeterd en de kwaliteit van de informatievoorziening was van een goed niveau. Daarbij worden in de rapportages de belangen van de stakeholders van de onderneming evenwichtig meegenomen.
In 2017 zijn er negen vergaderingen van de Raad van Commissarissen gehouden, acht reguliere vergaderingen en een extra vergadering. De acht reguliere vergaderingen vonden plaats op het hoofdkantoor van Achmea in Zeist en één vergadering is gehouden in Leusden. Tijdens het bezoek aan de locatie in Leusden kwamen strategische innovaties aan de orde en hebben verschillende organisatieonderdelen hun innovatieve activiteiten en vernieuwingen toegelicht.

De Raad van Commissarissen beschikt over drie commissies die de Raad van Commissarissen adviseren: het Audit & Risk Committee, de Remuneratiecommissie en de Selectie & Benoemingscommissie. Het Audit & Risk Committee heeft in 2017 achttien vergaderingen gehouden, de Remuneratiecommissie drie en de Selectie & Benoemingscommissie heeft drie vergaderingen gehouden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de aanwezigheid per individuele commissaris. Leden die een vergadering niet konden bijwonen informeerden daar de betreffende voorzitter over en gaven de voorzitter voorafgaand aan de vergadering hun inbreng.

Strategie en Samen Waarmaken

Eén van de drie kerntaken van de Raad van Commissarissen is betrokkenheid bij de totstandkoming en toezicht op de uitvoering van de strategie van Achmea.
In meerdere sessies zijn de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen ingegaan op de strategie. De strategie van Achmea richt zich op het versterken van de huidige businessmodellen én het ontwikkelen van nieuwe producten, diensten en businessmodellen. De langetermijn-waardecreatie die in de strategie van Achmea verankerd zit richt zich onder andere op het aanbieden van producten en diensten aan die een maatschappelijke meerwaarde hebben en door verantwoord te beleggen. Achmea werkt zo samen met klanten, leden en partners aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving.

AANWEZIGHEIDSPERCENTAGES

NAAM	RAAD VAN COMMISSARISSEN	AUDIT & RISK COMMITTEE	SELECTIE & BENOEMINGS-COMMISSIE	REMUNERATIE COMMISSIE
P.H.M. Hofsté	88%	89%		
S.T. van Lonkhuijzen	100%			100%
M. Lückerath	100%		100%	100%
A.C.W. Sneller	100%	94%		
A.W. Veenman	100%	94%	100%	100%
A.J.A.M. Vermeer	45%*		33%*	25%*
R.Th. Wijmenga	100%	100%		
W.H. de Weijer	100%			

** Vanwege persoonlijke omstandigheden was het niet mogelijk om gedurende een periode vergaderingen bij te wonen.*

2017 was het eerste jaar van de driejarige planperiode met als motto 'Samen Waarmaken'. In het afgelopen jaar zijn de maatschappelijk relevante thema's besproken en gekozen waarmee Achmea impact wil hebben voor klanten en de maatschappij en op lange termijn waarde wil creëren. Deze thema's zijn: vitale klanten en toegankelijke zorg, schone, veilige en slimme mobiliteit, veilig wonen en ondernemen, financiële oplossingen voor nu, straks en later. Daarmee wordt richting gegeven aan de (toekomstige) activiteiten en innovaties. Leidend bij alle verbeterinitiatieven en innovaties is het streven om klantrelevant en toonaangevend te zijn. De wensen van klanten veranderen in een hoog tempo. Innovaties in de digitale klantbediening en verbetering van de dienstverlening aan de klanten, keerden daarom steeds terug op de agenda.

Daarbij heeft de Raad van Commissarissen ook met de Raad van Bestuur gesproken over de financiële ambities van de groep, de economische onzekerheden en daarmee samenhangende uitdagingen, scenario's en gevoeligheden en de door de Raad van Bestuur geformuleerde maatregelen voor de korte en lange termijn. De Raad van Commissarissen heeft het belang benadrukt dat de Raad van Bestuur hecht aan het realiseren van de financiële ambities, het verder terugdringen van kosten en complexiteit en het tegelijkertijd onverminderd inzetten op de excellente (digitale) klantbediening, innovaties en strategische initiatieven om het langetermijnrendement te verhogen. De Raad van Commissarissen heeft daarbij onder meer stilgestaan bij de inrichting van de organisatie in verband met de forse veranderingen die de Raad van Bestuur heeft doorgevoerd.

Ook de uitvoering van de internationale strategie in 2017 met de focus op 1) groei in bestaande markten mede op basis van de kernkwaliteiten in het Nederlandse bedrijf en 2) het ontwikkelen van een digitale schadeverzekeraar in bestaande internationale markten met inzet van online competenties vanuit het Nederlandse bedrijf is uitgebreid besproken.

De Raad van Commissarissen heeft geconstateerd dat in 2017 belangrijke voortgang is gerealiseerd op de ontwikkeling van het operationeel resultaat, de Solvency II ratio, free capital generation en liquiditeit. De positieve effecten van de rendements- en kostenmaatregelen en maatregelen voor het terugdringen van de volatiliteit in het resultaat en de solvabiliteit waren belangrijke onderwerpen van gesprek. De Raad van Commissarissen heeft gezien dat de klanttevredenheid verder verbeterd is, dat de Klantbelang Centraal scores hoog zijn en dat de medewerkerbetrokkenheidsscore onveranderd hoog blijft. Ook de onzekerheden rondom bijvoorbeeld de ontwikkeling van het initiatief wetsvoorstel verbod op winstuitkering zorgverzekeraars, de ontwikkeling van de zorgpremies en de verliesvoorziening ter beperking van de stijging van de zorgpremies voor de klanten kwamen aan de orde, evenals de volatiliteit van de resultaatontwikkeling met name bij Zorg, Schade & Inkomen en Beleggingen (financiële markten).

Eind 2017 werd ingestemd met het Business Plan 2018-2020 en is het budget voor 2018 goedgekeurd. Ook in de nieuwe planperiode blijft vernieuwing van de dienstverlening centraal staan. Daarmee wordt verdere uitvoering gegeven aan de strategie. Achmea blijft zich richten op verzekeringen en diensten in het schade-, inkomens- en zorgdomein, de oudedagsvoorzieningen en internationale activiteiten via het directe en bancaire kanaal. De digitale transformatie maakt onderdeel uit van het business plan. De Raad van Commissarissen onderschrijft de door de Raad van Bestuur geformuleerde plannen, de genomen maatregelen en het belang van het uitvoeren daarvan.

Samenstelling Raad van Bestuur

Per 1 januari 2017 is de heer Michel Lamie toegetreden tot de Raad van Bestuur. Deze benoeming voorzag in de vacature in de Raad van Bestuur van Chief Financial Officer die ontstond door het terugtreden van de heer Huub Arendse per 1 april 2017. Per die datum vervult de heer Lamie de functie van Chief Financial Officer. Tot zijn aantreden was de heer Lamie in diverse functies werkzaam bij een aantal verzekeraars (waaronder ook Achmea) als laatste bij De Goudse N.V. als bestuursvoorzitter.
De Raad van Commissarissen heeft de heer Roelof Konterman, sinds 2013 lid van de Raad van Bestuur en vicevoorzitter, herbenoemd per 1 april 2017. Tevens is de heer Henk Timmer, sinds 2014 lid van de Raad van Bestuur en Chief Risk Officer, herbenoemd ingaande per 1 maart 2018.

Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen telde in 2017 acht leden. Commissarissen worden geselecteerd aan de hand van een profielschets van de vereiste professionele achtergrond, opleiding, (internationale) ervaring, vaardigheden, diversiteit en onafhankelijkheid. De samenstelling van de Raad van Commissarissen is zodanig dat de commissarissen door de mix van aanwezige ervaring en deskundigheid op gepaste wijze invulling kunnen geven aan hun taken. Per 31 december 2017 bestaat de Raad van Commissarissen uit vier mannen en vier vrouwen.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen stond verschillende malen op de agenda.

De heer Veenman en mevrouw Sneller zijn in verband met het aflopen van hun benoemingstermijn van vier jaar voorgedragen voor herbenoeming en zijn door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in maart 2017 herbenoemd voor een periode van vier jaar. Daarnaast hebben de activiteiten in verband met de invulling van de vacature die was ontstaan door het terugtreden van de heer Erik van de Merwe er toe geleid dat de heer Jan van den Berg aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders is voorgedragen voor benoeming.

Financiën en risico

De Raad van Commissarissen heeft in 2017 ieder kwartaal uitgebreid gesproken over de financiële situatie van Achmea op basis van de halfjaar- en kwartaalcijfers, naast de bespreking en goedkeuring van het jaarrapport over 2016. Bij de besprekingen

SAMENSTELLING RAAD VAN COMMISSARISSEN PER 31 DECEMBER 2017

NAAM	NATIONALITEIT	GESLACHT	FUNCTIE	TERMIJN (MAX) DRIE TERMIJNEN	(HER)BENOEMD
P.H.M. Hofsté[c] (1961)	Nederlands	Vrouw	Lid	Eerste	2015
S.T. van Lonkhuijzen[a] (1960)	Nederlands	Vrouw	Lid	Tweede	2015
M. Lückerath[c] (1968)	Nederlands	Vrouw	Lid	Tweede	2015
A.C.W. Sneller[c] (1965)	Nederlands	Vrouw	Lid	Tweede	2017
A.W. Veenman[a] (1947)	Nederlands	Man	Voorzitter	Derde	2017
A.J.A.M. Vermeer[b] (1949)	Nederlands	Man	Vicevoorzitter	Derde	2014
R.Th. Wijmenga[b] (1957)	Nederlands	Man	Lid	Eerste	2015
W.H. de Weijer[a] (1953)	Nederlands	Man	Lid	Eerste	2016

a) Voorgedragen door Vereniging Achmea
b) Voorgedragen door Rabobank
c) Voorgedragen door Centrale Ondernemingsraad

EXPERTISE RAAD VAN COMMISSARISSEN

NAAM	OPLEIDING	MANAGEMENT	GOVERNANCE	VERZEKEREN	BANCAIR	FINANCIËN/ RISK/AUDIT	HR/REMU-NERATIE	JURIDISCH/ COMPLIANCE	COMMERCIE/ KLANTBELANG CENTRAAL	IT	ZORG
P.H.M. Hofsté	Economie / Accountancy	•	•		•	•		•			
S.T. van Lonkhuijzen	Bedrijfskunde	•		•			•				•
M. Lückerath	Economie		•		•	•	•	•			
A.C.W. Sneller	Econometrie / Controlling	•				•		•	•	•	
A.W. Veenman	Werktuigbouwkunde	•	•			•		•	•	•	
A.J.A.M. Vermeer	Agrarische wetenschappen	•	•				•		•		
W.H. de Weijer	Zorgmanagement	•	•	•			•				•
R.Th. Wijmenga	Econometrie	•	•	•		•		•	•		

van de jaar- en halfjaarrapportages was ook de externe accountant aanwezig.
Bij deze besprekingen ging de aandacht uit naar de goede voortgang op de strategische agenda, de positieve effecten van de getroffen rendementsmaatregelen, de financiële ratio's, de structurele kostendaling, de hogere premieomzet bij de kernactiviteiten zorg- en schadeverzekeringen, de hoge waardering van klanten en de stijging van het resultaat. Daarbij onderschrijft de Raad van Commissarissen het belang dat de Raad van Bestuur hecht aan innovaties voor het toekomstige verdienmodel van Achmea, evenals het belang dat de Raad van Bestuur hecht aan het vergroten van de voorspelbaarheid van de omvang van de voorzieningen.
De Raad van Commissarissen heeft geconstateerd dat de door de Raad van Bestuur genomen maatregelen voor de verbetering van de structurele performance een positieve bijdrage hebben geleverd aan het rendement. De financiële positie van Achmea is het afgelopen jaar op meerdere fronten verbeterd. Deze verbeteringen

zijn een gevolg van geplande rendementsverbeteringen, positieve financiële markten en enkele incidentele meevallers. Deze hebben een positieve impact op de solvabiliteit, de liquiditeit en het resultaat.
Ook risico's en het effect daarvan op Achmea waren in 2017 een belangrijk onderwerp voor de Raad van Commissarissen. Onderdeel hiervan zijn de risicobereidheid van de Groep, risico- en compliance rapportages die periodiek besproken worden en de bijzondere nieuwe risico's die zich ontwikkelen. Zo is in 2017 uitvoerig stilgestaan bij het voorstel van de Raad van Bestuur om het intern model voor marktrisico voor applicatie aan te bieden bij DNB, de rating, het kapitaalbeleid, het wetsvoorstel verbod winstuitkering zorgverzekeraars. De Raad van Commissarissen heeft ingestemd met de verdere renterisicobeheersingsmaatregelen.

De interne beheersing van onder meer privacyregelgeving, cybersecurity, integriteitsregels en beheersing uitbestedingen zijn uitgebreid besproken. De Raad van Commissarissen heeft vastgesteld dat de integrale risicorapportage verder is verbeterd.

De Raad van Commissarissen heeft goedkeuring gegeven aan het zorgvuldig afgewogen voorstel van de Raad van Bestuur aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders om over 2016 dividend uit te keren aan de houders van preferente aandelen, en geen dividend uit te keren aan de gewone aandeelhouders en de preferente aandeelhouders.

Verder is de Raad van Commissarissen door de Raad van Bestuur intensief betrokken bij het voornemen tot inkoop van eigen aandelen. De Raad van Commissarissen heeft daar goedkeuring aan verleend en de Algemene vergadering van Aandeelhouders heeft de Raad van Bestuur op 2 februari 2018 gemachtigd om uitvoering te geven aan de voorgestelde inkoop van eigen aandelen.

Naleving wet- en regelgeving en (accountants)controle

De Raad van Commissarissen stelt vast dat in 2017 de nalevingsvereisten vanuit wet- en regelgeving, extern toezicht en (inter)nationale (branche)organisaties niet zijn afgenomen. De Raad van Commissarissen staat positief tegenover duidelijkheid en transparantie over de eisen van de toezichthouders. Het tijdsbeslag dat hiervoor benodigd is, voor zowel de Raad van Bestuur als de organisatie, blijft evenwel onverminderd hoog.

De Raad van Commissarissen en zijn commissies hebben uitgebreid gesproken over onder andere de impact van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en effecten van de toekomstige invoering van IFRS 17 en IFRS 9.

Ook zijn in het Audit & Risk Committee en de Raad van Commissarissen met de externe accountant en Internal Audit de conclusies in de management letter en het audit memorandum uitvoerig besproken.

Dilemma's

De Raad van Commissarissen besprak in 2017 ook een aantal dilemma's waaronder: i) de snelheid van ontwikkelingen van innovaties en de impact daarvan op de strategie en bestaande activiteiten in relatie tot de balans tussen kostenbesparingen en investeringen in innovaties en nieuwe verdienmodellen en ii) de houdbaarheid in de toekomst van de inzet van reserves van het zorgbedrijf om de stijging van de premie voor de basisverzekering te beperken.

Beloning

Achmea heeft een eigen Achmea beloningsbeleid dat aansluit bij haar identiteit, strategie en bij wet- en regelgeving op beloningsgebied. Achmea heeft in de afgelopen jaren diverse aanpassingen gedaan en versoberingen doorgevoerd in het beloningsbeleid voor bestuursleden en het senior management.

De Raad van Commissarissen ziet als hoogste orgaan toe op het beloningsbeleid of het beloningsbeleid van de Groep voldoet aan de beginselen voor een beheerst beloningsbeleid. De Remuneratiecommissie van Achmea oefent controle uit op het beloningsbeleid van de Groep en adviseert de Raad van Commissarissen. Daarnaast adviseert de Remuneratiecommissie de Raad van Commissarissen over de remuneratie van de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Vaststelling van de remuneratie van de leden van de Raad van Commissarissen vindt plaats door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

In 2015 trad de Wet Beloningsbeleid Financiële Ondernemingen (Wbfo) in werking. Achmea had voor de inwerkingtreding van de Wbfo al een gematigde variabele beloningsstructuur die aan de Wbfo voldeed. De Raad van Commissarissen heeft in afstemming met de Raad van Bestuur echter besloten om de variabele beloning per 1 januari 2017 nog verder aan te passen, ook voor de groep Nederlandse medewerkers, van wie de variabele beloning binnen de bepalingen van art. 1:125 lid 2 Wbfo hoger kon zijn dan 20%, door deze te beperken tot een maximum van 20% van de vaste beloning. Het verlies van deze mogelijkheid heeft voor een beperkt aantal personen, onder wie vijf leden van de Raad van Bestuur, geleid tot een eenmalige aanpassing van het vaste salaris, die per 1 januari 2018 is doorgevoerd (zie verder het verslag van de Remuneratiecommissie hieronder).
In 2017 zijn de vergoedingen voor de leden van de Raad van Commissarissen niet gewijzigd. Over de beloning van de Raad van Commissarissen in 2017 wordt gerapporteerd in de Toelichting 35 van de jaarrekening.
Achmea publiceert gedetailleerd over haar beloningsbeleid inclusief de beloning van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen in het Achmea Remuneratierapport 2017 dat in mei 2018 verschijnt op www.achmea.nl.

Permanente educatie

In 2017 zijn vier permanente educatiesessies georganiseerd voor de leden van de Raad van Commissarissen. Alle sessies werden door nagenoeg alle commissarissen bijgewoond.
In de eerste sessie is aandacht besteed aan trends en

ontwikkelingen rondom beloningsbeleid. In de tweede sessie ging de aandacht uit naar ontwikkelingen en maatregelen op het gebied van cybercrime. In de derde sessie is wet- en regelgeving en de impact van IFRS 9 en IFRS 17 uitgebreid behandeld. In de vierde sessie kwam het door Achmea ontwikkelde intern model voor marktrisico onder Solvency II aan bod.

Evaluatie Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen voert jaarlijks een evaluatie van het eigen functioneren uit. In 2017 is de evaluatie verricht met behulp van een extern adviseur. Er zijn gespreken gevoerd met de leden van de Raad van Commissarissen, leden van de Raad van Bestuur en hoofden Internal Audit, Compliance, Financial Management en de secretaris. De uitkomsten van de evaluatie zijn uitgebreid besproken door de Raad van Commissarissen. De voorzitter van de Raad van Commissarissen heeft de uitkomsten eveneens met de Raad van Bestuur besproken.

In de evaluatie van de Raad van Commissarissen kwamen in 2017 de volgende punten aan bod: de samenstelling en rol van de Raad van Commissarissen, governance en de structuur van de organisatie, effectiviteit van het toezicht en transparantie, invulling van de werkgevers- en adviesrol van de Raad van Commissarissen. Het algemene beeld uit deze evaluatie is positief en een aanmoediging voor de Raad van Commissarissen om door te gaan op de ingezette lijn. De Raad van Commissarissen functioneert goed en de samenwerking binnen en met de commissies verloopt goed. Er is een open en prettige sfeer en ruimte voor debat, verschillende meningen en het bespreken van gevoelige onderwerpen. De Raad functioneert onafhankelijk, is divers en complementair samengesteld, heeft veel kennis en is goed toegerust voor zijn werkzaamheden. De grondige voorbereidende werkzaamheden van de commissies verhogen de efficiëntie van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen. Ook de voorbereidingen door de Raad van Bestuur worden als goed beoordeeld. Daarnaast worden de informatievoorziening en transparantie door de Raad van Bestuur en de kwaliteit van de rapportages als positief beoordeeld.

Als suggesties voor verdere verbetering zijn onder meer besproken: het nog verder versterken van de werkgeversrol mede door extra aandacht voor vlootschouw en successieplanning en het verder uitbouwen van de adviesrol van de Raad van Commissarissen mede door extra aandacht voor de dialoog met de Raad van Bestuur over dilemma’s, de langetermijnstrategie en nieuwe verdienmodellen.

Cultuur

De Raad van Commissarissen besprak met de Raad van Bestuur onder andere de open cultuur, en transparantie in de communicatie tussen de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur. Als onderdeel van de sturing op het medewerkersperspectief werd ook de cultuur in de onderneming besproken. Het creëren van een omgeving waar medewerkers zich ontwikkelen en kunnen excelleren is belangrijk voor Achmea. Daarnaast kwam de 'tone at the top' aan de orde die volgt uit het leiderschapsmodel. Het leiderschapsmodel geeft de visie van Achmea op leiderschap weer. Transparantie, ambitie en authenticiteit staan in het hart van het leiderschapsmodel. Ook is de focus op integriteit als onderdeel van de transparante en integere bedrijfscultuur aan de orde geweest. Dit vindt zijn basis in het aangeven van gewenst gedrag vanuit de coöperatieve identiteit van Achmea, zoals vastgelegd in de Algemene Gedragscode Achmea. De gedragscode beschrijft de kernwaarden, kernkwaliteiten en gedragsregels van Achmea.

Relatie met de aandeelhouders

Met uitzondering van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft de Raad van Commissarissen als bedrijfsorgaan beperkt contact met aandeelhouders. De voorzitter van de Raad van Bestuur is het primaire aanspreekpunt voor aandeelhouders. De voorzitter van de Raad van Commissarissen voert wel regelmatig overleg met aandeelhouders over onderwerpen als voordrachten voor de benoeming van de leden van de Raad van Commissarissen en is er contact in de context van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Daarbij wordt de voorzitter altijd uitgenodigd als toehoorder in de vergaderingen van het bestuur van Vereniging Achmea, de meerderheidsaandeelhouder in Achmea B.V.
Voor de binding met klanten en leden van Vereniging Achmea worden de leden van de Raad van Commissarissen uitgenodigd voor Ledenraadvergaderingen van Vereniging Achmea.

Relatie met de externe accountant

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (PwC) is de externe accountant van de Groep. De voorzitter van de Raad van Commissarissen en de voorzitter van het Audit & Risk Committee overleggen jaarlijks met de lead partner van de externe accountant. Daarnaast heeft het Audit & Risk Committee in 2017 tweemaal in beslotenheid gesproken met de externe accountant. Daarbij is onder meer stilgestaan bij de concrete maatregelen voor de verbetering van de financiële performance, de sturing op het behalen van doelen, de wijzigingen in de Finance kolom van de Groep en het proces rondom de jaarafsluiting. De Raad van Commissarissen bespreekt jaarlijks het functioneren van de externe accountant. De externe accountant is daarbij niet aanwezig.

De Raad van Commissarissen en het Audit & Risk Committee zijn het erover eens dat de samenwerking met PwC goed verloopt. Er is sprake van een goede en transparante relatie. PwC voegt waarde toe aan de verbetering van de financiële verslagleggingsprocessen en daagt de onderneming op constructieve en positieve wijze uit. PwC heeft in haar rapportages in 2017 onder meer aandacht besteed aan de vergelijking met andere verzekeraars (benchmarking).
De Raad van Commissarissen concludeerde, onder andere naar aanleiding van de rapportage van de externe accountant dat het controleniveau van de financiële verslagleggingsrisico’s en de interne controle binnen Achmea toereikend zijn.

Relatie met Internal Audit

De Raad van Commissarissen heeft een eigenstandige relatie met de afdeling Internal Audit. Zo wordt jaarlijks het Auditjaarplan door de Raad van Commissarissen vastgesteld. Het Audit Memorandum tezamen met de management letter van de externe accountant bieden de Raad van Commissarissen een uitstekend overzicht van de positie van de Groep en van de belangrijkste aandachtspunten. De Raad van Commissarissen is tevreden met de goede relatie tussen het Audit & Risk Committee en de directeur van Internal Audit. De voorzitter van de Raad van Commissarissen en de voorzitter van het Audit & Risk Committee overleggen regelmatig met de directeur van Internal Audit. Ook is de directeur Internal Audit aanwezig bij vergaderingen van de Remuneratiecommissie in het kader van de bespreking van audit op het Achmea Beloningsbeleid. Het Audit & Risk Committee bespreekt jaarlijks het functioneren van Internal Audit. De directeur van Internal Audit is daarbij niet aanwezig.

Relatie met Risk & Compliance

De Raad van Commissarissen heeft geconstateerd dat de risk & compliance functie goed is verankerd in de organisatie en effectief is ingericht. De risicorapportage verschaft inzicht in het integrale risicobeeld van Achmea. Het Audit & Risk Committee en de Raad van Commissarissen krijgt daarmee een overzicht van de ontwikkelingen en aandachtspunten rondom de belangrijkste risico's van Achmea, evenals een toelichting op de ontwikkelingen binnen bedrijfsonderdelen en bijzonderheden rond de financiële, operationele en compliance risico's. Ook wordt de actuariële rapportage van de Groep periodiek besproken.

Relatie met de Centrale Ondernemingsraad (COR)

De Raad van Commissarissen heeft ook in 2017 geoordeeld dat de relatie met de Centrale Ondernemingsraad goed is. Mede aan de hand van de algemene handreiking van de SER over het verstevigen van de relatie tussen de Raad van Commissarissen en de ondernemingsraad is vastgesteld dat de relatie met de COR goed wordt ingevuld. De Raad van Commissarissen ervaart een prima werkrelatie en een constructieve en openhartige dialoog tussen de Raad van Bestuur en de COR. Leden van de Raad van Commissarissen hebben in 2017 roulerend ieder afzonderlijk een vergadering van de COR bijgewoond. Volgens het versterkt aanbevelingsrecht conform de wet mag de COR (1/3) voor drie van de negen Raad van Commissarissen-zetels een kandidaat voordragen.

Belangenverstrengelingen

In overeenstemming met de Nederlandse Corporate Governance Code moeten transacties met leden van de Raad van Commissarissen, waarbij sprake is van belangrijke belangenverstrengelingen, in het jaarverslag bekend worden gemaakt. Dergelijke transacties hebben in 2017 niet plaatsgevonden.
De Raad van Commissarissen heeft een commissie Risk Self Assessment ingesteld die bij nieuwe nevenfuncties van de leden van de Raad van Commissarissen adviseert aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen over mogelijke belangenverstrengeling.

VERSLAG VAN HET AUDIT & RISK COMMITTEE

Het Audit & Risk Committee bestaat uit vier leden van de Raad van Commissarissen, te weten de heer Roel Wijmenga (voorzitter), de heer Aad Veenman, mevrouw Lineke Sneller, mevrouw Petri Hofsté. Het Audit & Risk Committee treedt ook op als Audit & Risk Committee voor de Raden van Commissarissen van de Zorg- (exclusief DFZ), Schade-, Pensioen en Levensverzekeraars.
De vergaderingen van het Audit & Risk Committee worden bijgewoond door de voorzitter van de Raad van Bestuur, de Chief Financial Officer, de Chief Risk Officer en de externe accountant. Op verzoek van de voorzitter worden de directeuren Internal Audit, Financieel Management en Compliance & Operational Risk Management uitgenodigd voor de voor hen relevante agendapunten. Bij specifieke onderwerpen kunnen specialisten op dat terrein worden uitgenodigd om een gedeelte van de vergadering bij te wonen.

De reguliere vergaderingen van het Audit & Risk Committee stonden in 2017 in het teken van het analyseren en bespreken van de resultaten gedurende de verslagperiode, het evalueren en bespreken van de jaar- en halfjaarcijfers voor externe publicatie en de kwartaalcijfers voor toezending aan de aandeelhouders voor consolidatiedoeleinden, evenals het bespreken van daarmee samenhangende controlerapporten van de externe accountant. Ook zijn door het jaar heen de Risk & Compliance rapportages en Audit Memoranda uitgebreid besproken.

Tijdens de vergaderingen over de jaarcijfers van 2016 is veel aandacht besteed aan de solvabiliteits- en liquiditeitspositie van Achmea en het (teleurstellende) resultaat over 2016. Daarnaast is het voorstel tot en de zorgvuldige afweging van de Raad van Bestuur over de uitkering van dividend aan de houders van preferente aandelen uitgebreid besproken, evenals het voorstel om geen dividend uit te keren aan de houders van gewone aandelen. Ook is stilgestaan bij het afsluitproces en de vaststelling van de Solvency II ratio.

Het Audit & Risk Committee heeft in 2017 regelmatig gesproken over de voortgang in de veranderagenda en het programma 'Samen Waarmaken'. Bij de behandeling van de rolling forecast is uitgebreid stilgestaan bij de voortgang van de financiële strategie, de verwachtingen omtrent resultaat, de fte- en kostenreductiedoelstellingen, de kapitaals-, liquiditeits- en solvabiliteitspositie van Achmea en de maatregelen ter verbetering daarvan. Andere onderwerpen die de commissie heeft besproken zijn de resultaten op letselschade, het Recovery Plan 2017, de Own Risk & Solvency Assessment, het Regular Supervisory Report (de voorbereidende Solvency II rapportage), de Achmea Waardering 2016, herziening van het kapitaalbeleid en de uitkering van dividend door de Otso's.
Daarnaast is veelvuldig en intensief gesproken over de

risicobereidheid en kapitaal hedging (met als doel de solvabiliteit onder Solvency II minder gevoelig te maken voor rentewijzigingen). Het Audit & Risk Committee is over kapitaal hedging uitgebreid geïnformeerd en heeft dit onderwerp uitgebreid besproken. Het Audit & Risk Committee onderschrijft de door de Raad van Bestuur genomen maatregelen op dat vlak.

Bij de behandeling van de Risk & Compliance rapportages waren vooral de Solvency II en IFRS-LAT positie bij Achmea Pensioen & Leven en de maatregelen om de financiële positie te versterken belangrijke thema's. Het Audit & Risk Committee is ingegaan op de IFRS toereikendheidstoetsen. Daarnaast is in 2017 uitgebreid gesproken over de financiering en (de ontwikkeling van) de rating, alsmede de plannen van de Raad van Bestuur op dat gebied. Ook heeft het Audit & Risk Committee zich laten informeren over de mogelijke impact van het wetsvoorstel Verbod op winstuitkering door Zorgverzekeraars en een positief advies gegeven over de juridische fusie tussen de zorgentiteiten.

Het Audit & Risk Committee heeft gesproken over het interne dividendbeleid en de implementatie daarvan als ook over de door de Raad van Bestuur uitgevoerde evaluatie van het extern dividendbeleid. De commissie heeft de Raad van Commissarissen positief geadviseerd over het voornemen van de Raad van Bestuur om aan de aandeelhoudersvergadering voor te stellen om het externe dividend te baseren op een netto resultaat exclusief Zorg.

Ook in 2017 heeft het Audit & Risk Committee de realisatie en herijking van het Auditplan besproken. Het Audit & Risk Committee is bovendien met zogenoemde 'deep dives' geïnformeerd over het marktrisicomodel, de totstandkoming van de zorgpremie 2018 en de activiteiten van Achmea Reinsurance.

In 2017 is door de Raad van Bestuur het Financieel Performancemanagement Dashboard geïntroduceerd. Hierin wordt gerapporteerd over de voortgang op de topprioriteiten die een cruciale bijdrage leveren aan de strategische ontwikkeling en de ontwikkeling van het operationeel resultaat, solvabiliteit, free capital generation en liquiditeit. Het Audit & Risk Committee heeft deze rapportage periodiek besproken en daarbij vastgesteld dat goede voortgang is gemaakt op de ontwikkeling van de financiële parameters. De commissie onderschrijft de door de Raad van Bestuur getroffen maatregelen voor een structurele verbetering van het resultaat.

Het Audit & Risk Committee is in 2017 door de Raad van Bestuur intensief betrokken bij het voornemen om over te gaan tot inkoop van eigen aandelen. De overeenkomst over de verkoop van Friends First Life Assurance Company DAC zal naar verwachting bij afronding leiden tot een verbetering van de solvabiliteits- en liquiditeitspositie, waarvan Achmea een deel zal gebruiken voor de aandeelhouders. De aandeelhouders zijn met de inkoop van eigen aandelen akkoord gegaan tijdens de aandeelhoudersvergadering op 2 februari 2018.

Eind 2017 werd het Business Plan 2018-2020 en het budget voor 2018 uitgebreid besproken. De commissie heeft hierover positief geadviseerd aan de Raad van Commissarissen. De commissie heeft in haar overwegingen uitvoerig stilgestaan bij de premiestelling Zorg en de verwachtingen over de ontwikkeling van de zorgmarkt. Het Audit & Risk Committee en PwC hebben de management letter van PwC besproken. Vastgesteld is dat Achmea op het gebied van het toepassen van data-analyse één van de voorlopers in de Nederlandse markt is.

Het Audit & Risk Committee heeft zowel PwC als de Raad van Bestuur bevraagd over de bevindingen in de management letter. Tot tevredenheid van de commissie kon worden geconcludeerd dat alle behandelde onderwerpen de indringende aandacht van de Raad van Bestuur hebben.

Risicobeheer en de risicobereidheid van de onderneming zijn belangrijke onderwerpen voor de Raad van Commissarissen, vooral in het huidige financiële klimaat. De commissie adviseerde de Raad van Commissarissen bij discussies over de risicobereidheid en besprak daarbij de integrale risicorapportage en Own Risk & Solvency Assessment. Andere onderwerpen die uitgebreid met de Raad van Bestuur zijn besproken zijn het jaarlijkse Internal Audit/ PwC auditplan 2018, het beleggingsplan 2018 en de daarmee samenhangende sturing en bewaking.

Tot slot heeft de commissie op diverse momenten gesproken over de belastingpositie van de groep, de bijzondere fiscale dossiers en juridische procedures en de daarmee samenhangende risico's.

VERSLAG VAN DE REMUNERATIECOMMISSIE

De Remuneratiecommissie is samengesteld uit vier leden van de Raad van Commissarissen, te weten mevrouw Mijntje Lückerath (voorzitter), mevrouw Joke van Lonkhuijzen, de heer Aad Veenman en de heer Antoon Vermeer. De Remuneratiecommissie laat zich regelmatig adviseren door interne en externe deskundigen op het terrein van het Achmea beloningsbeleid waaronder de directeur HR, de directeur Internal Audit en de secretaris die allen ook lid zijn van de Centrale Commissie Beheerst Beloningsbeleid. In maart 2017 vond een permanente educatiesessie voor de gehele Raad van Commissarissen plaats op het terrein van beloningsbeleid met een extern beloningsdeskundige.

Toezien op een verantwoorde beloning

Een van de taken van de Remuneratiecommissie is het toezicht op de toepassing en naleving van het beleid op het gebied van (variabele) beloning. Een verantwoorde beloning is een belangrijk onderwerp voor Achmea (zie voor meer informatie ook de paragraaf Beloning en het jaarlijkse Remuneratierapport Achmea op www.achmea.nl).
Zo wordt in de vergadering van de Remuneratiecommissie nauwgezet verslag gedaan door de stafafdelingen die belast zijn met de uitvoering van de zogenoemde 'key controls' op het beloningsbeleid. Het gaat daarbij onder meer om de key controls

rond het stellen van doelen, de wijze van vaststelling ervan, of doelen (duurzaam) zijn gerealiseerd en om het vaststellen van de periodieke risicoanalyse van het Achmea beloningsbeleid. Ook de vaststelling van de zogenoemde 'risk takers' en 'identified staff' keert periodiek terug op de agenda. Tenslotte wordt ieder jaar besproken of het Groepsbeloningsbeleid moet worden aangepast.

Invoering vereenvoudigd en aangescherpt proces van prestatiesturing

Per 1 januari 2017 is een vereenvoudigd proces van prestatiesturing in de Achmeagroep ingevoerd, zowel in Nederland als daarbuiten. Dit proces werd in 2016 mede op initiatief van de Remuneratiecommissie geëvalueerd en aangepast, in afstemming met onder andere de toezichthouder. De Remuneratiecommissie heeft het afgelopen jaar de Raad van Commissarissen geadviseerd over de implementatie ervan voor de leden van de Raad van Bestuur. Daarnaast heeft zij zich actief laten informeren over de (voortgang van de) invoering.

Het proces van prestatiesturing en variabele beloning vond binnen Achmea in 2017 op een gebalanceerde wijze plaats, met doorvertaling naar de diverse organisatieniveaus. Bij de herziening is gekozen voor meer eenvoud en een scherpere sturing, door het aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) te beperken en tegelijkertijd scherper te definiëren, op een wijze die past bij de strategie en langetermijn-waardecreatie maar ook binnen het risicoprofiel en de 'risk appetite' van de onderneming. Ook is er een directe koppeling gemaakt met de Algemene Gedragscode Achmea. Bij overtredingen ervan vindt een neerwaartse bijstelling van de variabele beloning plaats. Vanuit de meerjarige strategiekaart, die voor de planperiode 2017-2019 is herzien, wordt vanuit zes verschillende perspectieven (klant, maatschappelijke context, medewerkers, (business) partners, processen en financiële resultaten) jaarlijks een vertaalslag gemaakt naar doelen die gelden voor de Achmea Groep, voor divisies en onderdelen en/of voor individuele bestuurders en medewerkers. Daarbij is er een goede balans in het soort performance indicatoren, korte en langetermijn-prestatiesturing en in de criteria op basis waarvan eventueel variabele beloning wordt toegekend. Onderdeel van de doelstellingen zijn ook persoonlijke ontwikkeldoelstellingen bijvoorbeeld in het kader van het versterken van leiderschap.

Beperking variabele beloning op maximum van 20%

De Remuneratiecommissie heeft de Raad van Commissarissen in zijn eerste vergadering van 2017 geadviseerd over de invoering van een maximum van 20% op de variabele beloning per 1 januari 2017 voor de medewerkers in Nederland, daar waar voorheen de variabele beloning binnen de bepalingen van art. 1:125 lid 2 Wbfo hoger kon zijn dan 20% van de vaste beloning. Dit betreffen onder meer de leden van de Raad van Bestuur. De Raad van Commissarissen heeft daarmee ingestemd. Voor individuele leden van de Raad van Bestuur is deze aanpassing van de arbeidsvoorwaarden gecompenseerd met een aanpassing van het vaste salaris met 4,95%. Op verzoek van de Raad van Bestuur vond de aanpassing van het vaste salaris niet plaats per 1 januari 2017, maar per 1 januari 2018.

Benchmark beloning Raad van Bestuur

De Remuneratiecommissie heeft in 2017 een externe benchmark laten uitvoeren van de beloning van de Raad van Bestuur. Daarbij is een 'peer group' samengesteld, die bestond uit vergelijkbare posities bij tien Nederlandse en elf Europese financiële concerns en elf niet-financiële Nederlandse en Europese concerns, waaronder ook coöperaties. Bij het positioneren in de benchmark is rekening gehouden met de omvang van de concerns gemeten in omzet, balanstotaal en aantal fte. Meer details over de benchmark staan vermeld in het Remuneratierapport 2017 dat in mei 2018 verschijnt.

De uitkomsten van de benchmark zijn besproken in de Remuneratiecommissie en de Raad van Commissarissen evenals met de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft in lijn met de Corporate Governance Code haar visie op de hoogte en structuur van de beloning gegeven aan de Remuneratiecommissie.

Op basis van de uitkomsten van de benchmark heeft de Remuneratiecommissie geconcludeerd dat de beloningen van de Raad van Bestuur passend zijn, rekening houdend met de aard en omvang van Achmea en in vergelijking tot de peer group. De uitkomsten laten zien dat de beloningen voldoende gematigd zijn. De Raad van Bestuur onderschrijft deze conclusie. De Raad van Commissarissen heeft op advies van de Remuneratiecommissie geconcludeerd dat de benchmark geen aanleiding geeft tot aanpassingen in de beloningen van de Raad van Bestuur. De beloning van de Raad van Bestuur van Achmea ligt onder de mediaan van de (gecombineerde) peer group, terwijl Achmea gemeten in omvang daar boven ligt.

Een ander onderwerp waarover de Remuneratiecommissie zich in 2017 heeft gebogen, is de interne beloningsverhouding binnen Achmea. Daarbij is onder andere gekeken naar het verhoudingsgetal tussen de vaste beloning van de hoogst betaalde medewerker, de voorzitter van de Raad van Bestuur, en de mediaan van de vaste beloning van het Nederlandse (cao) personeel. Dat verhoudingsgetal bedroeg in 2017 18,5. Daarnaast zijn de verhoudingen bekeken per ieder deciel (10%) opbouw van het beloningsgebouw van Achmea.

Prestatiebeoordeling en variabele beloning Raad van Bestuur

De Remuneratiecommissie beoordeelt ieder jaar de realisatie van de prestaties van de leden van de Raad van Bestuur over het voorliggende jaar. De Remuneratiecommissie adviseert aan de Raad van Commissarissen daarover en onder andere ook of er variabele beloning wordt toegekend.
Over 2016 is er geen variabele beloning toegekend in verband met het resultaat 2016. De definitieve besluitvorming over de toekenning van variabele beloning over het jaar 2017 moet nog plaatsvinden. Meer daarover zal worden gepubliceerd in het Remuneratierapport 2017.
In 2017 werden geen neerwaartse aanpassingen of terugvorderingen van beloningen aan leden van de Raad van Bestuur met betrekking tot eerdere jaren verantwoord.

Remuneratieverslaglegging 2017

Een gedetailleerd overzicht van (andere onderdelen van) de beloning van de actieve leden van de Raad van Bestuur is te vinden in de Toelichting 35 van de jaarrekening "Transacties tussen verbonden partijen".

Het beloningspakket voor de leden van de Raad van Bestuur bevat behalve de vaste beloning de mogelijkheid van toekenning van een variabele beloning en pensioen.

Voor meer informatie over de beloning wordt verwezen naar het Remuneratierapport, dat in mei 2018 op onze websites www.achmea.nl en www.achmea.com wordt gepubliceerd.

VERSLAG VAN DE SELECTIE- & BENOEMINGSCOMMISSIE

De taakopdracht van de Selectie & Benoemingscommissie is om de samenstelling en het profiel van de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur te bewaken. De commissie zoekt potentiële kandidaten en beveelt deze aan, in sommige gevallen in overleg met de aandeelhouders of de Centrale Ondernemingsraad op basis van voordrachtrechten.

De Selectie & Benoemingscommissie bestaat uit drie leden van de Raad van Commissarissen, te weten de heer Aad Veenman (voorzitter), mevrouw Mijntje Luckerath en de heer Antoon Vermeer.

Mutaties en vacatures

In 2017 waren de belangrijkste prioriteiten i) de samenstelling van de Raad van Bestuur, vanwege het aflopen van de benoemingstermijn van de heer Roelof Konterman in 2017 en de heer Henk Timmer in 2018, en ii) de samenstelling van de Raad van Commissarissen, vanwege het aflopen van de benoemingstermijn van mevrouw Lineke Sneller en de heer Aad Veenman en de invulling van de vacature die was ontstaan in 2016 in de Raad van Commissarissen.

Vorige jaar heeft de Raad van Commissarissen in haar verslag reeds een toelichting gegeven op de benoeming van de heer Lamie per 1 januari 2017 tot lid van de Raad van Bestuur. Hij volgde in april 2017 de heer Arendse op als Chief Financial Officer.

De Selectie & Benoemingscommissie heeft de Raad van Commissarissen na zorgvuldige beoordeling van de huidige samenstelling van de Raad van Bestuur en de benodigde competenties in de Raad tegen de achtergrond van de huidige vereisten positief geadviseerd over de herbenoeming van de heer Konterman en de heer Timmer. De Raad van Commissarissen heeft de heer Konterman per 1 april 2017 en de heer Timmer per 1 maart 2018 herbenoemd voor een periode van vier jaar. Daarnaast heeft de commissie gesproken over de samenstelling van de Raad van Commissarissen. Na zorgvuldige beoordeling van de huidige samenstelling van de Raad van Commissarissen en de benodigde competenties in de Raad tegen de achtergrond van de huidige vereisten, zijn de heer Veenman en mevrouw Sneller voorgedragen voor herbenoeming en door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in maart 2017 herbenoemd voor een periode van vier jaar.

De commissie heeft zich ook gebogen over de invulling van de vacature die was ontstaan in 2016. Na zorgvuldige beoordeling door de Selectie- & Benoemingscommissie van de huidige samenstelling van de Raad van Commissarissen en de benodigde competenties in de Raad tegen de achtergrond van de huidige uitdagingen van het toezicht, is het algemene profiel aangevuld met specifieke vereisten. Dit profiel is besproken met de aandeelhouder Vereniging Achmea, ter invulling van het voordrachtsrecht van de Vereniging Achmea. De voordracht door Vereniging Achmea is besproken in de Selectie- & Benoemingscommissie en met positief advies aan de Raad van Commissarissen voorgelegd. De Raad van Commissarissen heeft op basis daarvan de heer Jan van den Berg voorgedragen voor benoeming door de de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Opvolgingsplanning

De Selectie- & Benoemingscommissie heeft in 2017 regelmatig gesproken over de opvolgingsplanning voor de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur en voor de eerste managementlaag onder de Raad van Bestuur, op basis van de bespreking van de Human Resources Performance Potentieel Portfolio. Deze bespreking heeft in 2017 ook weer in de gehele Raad van Commissarissen plaatsgevonden. Aan de orde kwam daarbij diversiteitsbeleid, het Management Development-beleid van Achmea, inclusief de focus op interne opleiding en doorgroei. Ook is in de Raad van Commissarissen de opvolgingsplanning op directieraad-niveau besproken. Dit geeft de Raad van Commissarissen goed zicht op het managementpotentieel en de managementcapaciteiten binnen de Groep.

De commissie heeft zich in 2017 gebogen over het diversiteitsbeleid voor de samenstelling van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen onderschrijft het algemene diversiteits- en inclusiebeleid van Achmea en heeft op advies van de commissie specifiek voor de samenstelling van de Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur een aantal accenten aangebracht in het diversiteitbeleid. Deze accenten zijn 1) een gebalanceerde man-vrouw verhouding in de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur; daarbij is het streven gericht op de doelstelling minimaal 30% vrouwen op alle niveaus (en minimaal 30% mannen), 2) een juiste mix van ervaring en expertise bezien vanuit de geschiktheid van het individu en de samenstelling van het team als geheel en iii) er wordt gestreefd naar diversiteit en balans in de leeftijdsopbouw van de leden van de raden.

JAARREKENING 2017 EN DIVIDEND

De jaarrekening 2017 van Achmea B.V. is gecontroleerd door PwC en PwC heeft hierbij op 15 maart 2018 een goedkeurende controleverklaring verstrekt. In overeenstemming met het voorstel van de Raad van Bestuur en de aanbeveling van het Audit & Risk Committee, adviseert de Raad van Commissarissen de aandeelhouders om de jaarrekening 2017 vast te stellen. De Raad van Bestuur stelt voor dat na vaststelling van de jaarrekening door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders een dividend van €123,6 miljoen uit te keren over de gewone aandelen. Voor de preferente aandelen adviseert de Raad van Bestuur aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders om in te stemmen met een uitkering van het volledige dividend gelijk aan 5,5% van het volgestorte kapitaal. Behalve de vaststelling van de jaarrekening wordt de Algemene Vergadering van Aandeelhouders gevraagd om het aangepaste dividendbeleid goed te keuren en de leden van de Raad van Bestuur decharge te verlenen voor het door hen gevoerde bestuur en om de leden van de Raad van Commissarissen decharge te verlenen voor het door hen uitgeoefende toezicht in het verslagjaar 2017.

WOORD VAN DANK

Wij willen graag deze gelegenheid gebruiken om de Raad van Bestuur, de Centrale Ondernemingsraad en alle medewerkers van Achmea te bedanken voor hun enorme inzet en passie gedurende het afgelopen verslagjaar.

15 maart 2018

De Raad van Commissarissen
A.W. (Aad) Veenman, voorzitter
A.J.A.M. (Antoon) Vermeer, vicevoorzitter
J. (Jan) van den Berg*
P.H.M. (Petri) Hofsté
S.T. (Joke) van Lonkhuijzen-Hoekstra
M. (Mijntje) Lückerath-Rovers
A.C.W. (Lineke) Sneller
W.H. (Wim) de Weijer
R.Th. (Roel) Wijmenga

* *De heer Jan van den Berg is door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders benoemd en per 16 februari 2018 toegetreden tot de Raad van Commissarissen.*

Corporate governance

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2017

Achmea is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd in Zeist. Hoewel Achmea in de praktijk op dezelfde manier georganiseerd is en bestuurd wordt als veel beursgenoteerde organisaties, bepaalt haar coöperatieve oorsprong de manier waarop de corporate governance op het niveau van de Raad van Commissarissen en de aandeelhouders geregeld is. Achmea houdt zich aan de volgende voor goed ondernemingsbestuur relevante codes: de Gedragscode Verzekeraars, de Code Banken en de relevante bepalingen uit de Nederlandse corporate governance code.

Ontwikkelingen in de Raad van Bestuur
Per 1 januari 2017 is de heer Michel Lamie in dienst getreden als lid van de Raad van Bestuur. Deze benoeming voorzag in de vacature in de Raad van Bestuur die ontstond door het terugtreden van de heer Huub Arendse per 1 april 2017. Per gelijke datum heeft de heer Lamie de rol van CFO van hem overgenomen. De heer Lamie was tot zijn aantreden werkzaam bij een aantal verzekeraars in diverse functies, als laatste bij De Goudse N.V. als bestuursvoorzitter.

Ontwikkelingen in de Raad van Commissarissen
De Raad van Commissarissen is in 2017 ongewijzigd gebleven. In 2017 is een procedure doorlopen met het oog op de invulling van de vacature in de Raad van Commissarissen. Dat heeft geresulteerd in de benoeming van de heer Jan van den Berg per 16 februari 2018.

CORPORATE GOVERNANCE CODES

Gedragscode Verzekeraars
In de Gedragscode Verzekeraars zijn enkele onderscheidende principes opgenomen over het zorgvuldig behandelen van klanten en permanente educatie van bestuurders en interne toezichthouders. Deze Gedragscode (actuele versie 2015) overkoepelt bestaande en nieuwe zelfregulering van de branche met algemene bepalingen, zoals kernwaarden en gedragsregels. Verzekeraars geven op basis van de Gedragscode vanuit hun eigen bedrijfsvisie nader invulling aan hun maatschappelijke rol. Achmea geeft daar invulling aan door middel van o.a. de identiteit en de strategiekaart en heeft dat verankerd in haar processen en de Achmea Gedragscode. Ten aanzien van de verankering van de principes over het zorgvuldig behandelen van klanten wordt verwezen naar hoofdstuk 'Onze klanten' van dit jaaroverzicht. Voor een toelichting op de verankering van permanente educatie van bestuurders en interne toezichthouders wordt verwezen naar de betreffende paragrafen in dit hoofdstuk.

Code Banken
Onderdeel van onze dienstverlening aan klanten zijn ook bancaire activiteiten, die wij aanbieden via Achmea Bank N.V. De Code Banken (2015) vormt samen met Het Maatschappelijk Statuut en de aan de bankiers eed verbonden gedragsregels het pakket Toekomstgericht Bankieren. Het doel van dit pakket is een belangrijke bijdrage te leveren aan het herstel in het vertrouwen in de samenleving ten aanzien van banken en hun rol in de samenleving. Achmea Bank N.V. leeft de Code Banken na. Over de naleving van de principes uit de Code Banken legt Achmea Bank N.V. via de website www.achmeabank.nl en www.achmeabank.com verantwoording af. Daarbij wordt met concrete voorbeelden aangegeven op welke wijze de naleving van de principes heeft plaatsgevonden.

Nederlandse corporate governance code
Sinds 1 januari 2004 zijn beursvennootschappen verplicht in hun bestuursverslag mededeling te doen van de naleving van de Nederlandse Corporate governance code, volgens het principe 'pas toe of leg uit'. Het doel van de Code is het met of in relatie tot wet- en regelgeving bewerkstelligen van een deugdelijk en transparant stelsel van checks and balances binnen Nederlandse beursgenoteerde vennootschappen en het daartoe reguleren van de verhoudingen tussen het bestuur, de Raad van Commissarissen en de algemene vergadering Naleving van de Code draagt bij aan het vertrouwen in goed en verantwoord bestuur van vennootschappen en hun inbedding in de maatschappij. De Code is voor het eerst vastgesteld in 2003 en gewijzigd in 2008. Voortschrijdende ontwikkelingen, de tijdgeest en overlap met wetgeving zijn aanleiding geweest om de Code eind 2016 aan te passen. Achmea heeft wel beursgenoteerd papier maar is geen beursgenoteerde onderneming. Wij hebben de meerderheid van de principes van de corporate governance code vrijwillig overgenomen en verankerd in ons ondernemingsbestuur. Waar op ons van toepassing, leven wij de principes en best practice-bepalingen nagenoeg volledig na.

In 2017 waren er drie principes van de corporate governance code waaraan wij niet geheel voldeden:
- De onafhankelijkheid van de commissarissen (principe 2.1.8)
- De termijn van de benoeming van een lid van de Raad van Bestuur (principe 2.2.1)
- Vaststelling van het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur door de AvA (principe 3.1.1)

Hoewel alle commissarissen van Achmea hun taak vervullen zonder last en ruggespraak, voldoen per 31 december 2017 twee van de acht leden van de Raad van Commissarissen van Achmea B.V. niet aan het onafhankelijkheidcriterium omdat zij bestuurslid of commissaris zijn van een partij die meer dan 10% van de aandelen van Achmea bezit. Leden van de Raad van Commissarissen van Achmea worden voorgedragen door onze aandeelhouders (i) Vereniging Achmea; (ii) Rabobank; (iii) Gothaer Allgemeine Versicherung, Gothaer Finanz Holding en Schweizerische Mobiliar Holding samen, en door de centrale ondernemingsraad (COR). De heer De Weijer is voorgedragen

door Vereniging Achmea en is tevens lid van het Bestuur van Vereniging Achmea, dat bestaat uit afgevaardigden van onze klanten. Deze samenhang wordt gezien als gepast voor Achmea vanwege de coöperatieve identiteit en de relatie met Vereniging Achmea als aandeelhouder, die gericht zijn op het belang van de klant en de continuïteit van Achmea. Mevrouw Hofsté is in 2015 voorgedragen door de COR en is eind december 2016 commissaris geworden bij Rabobank. Geen door individuele aandeelhouders of de COR voorgedragen groep commissarissen heeft een meerderheid in de Raad van Commissarissen. De commissarissen worden door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders benoemd op basis van hun deskundigheid en onafhankelijkheid en zij nemen deel aan de vergaderingen zonder verwijzing naar of vooroverleg met de partijen die hen hebben voorgedragen. In voorkomende gevallen onthouden zij zich van deelname aan beraadslaging dan wel besluitvorming.

Wat betreft de benoemingstermijn van de leden van de Raad van Bestuur adviseert de Corporate governance code een termijn van vier jaar. Alleen met betrekking tot de voorzitter van de Raad van Bestuur voldoet Achmea niet aan dit principe. Zijn benoeming heeft plaatsgevonden voor onbepaalde tijd. Deze contractuele afspraak wordt nagekomen.

De Raad van Commissarissen stelt het salaris en de arbeidsvoorwaarden van de leden van de Raad van Bestuur vast. Ook het Achmea Beloningsbeleid wordt door de Remuneratiecommissie beoordeeld en vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Achmea beschouwt dit als een aangelegenheid van de Raad van Commissarissen en legt dit dan ook niet voor aan de Algemene vergadering van Aandeelhouders.

De manier waarop wij de Corporate governance code hebben overgenomen en verankerd, is besproken met en heeft de goedkeuring van de Raad van Commissarissen. Onze huidige corporate governance structuur heeft eveneens de instemming van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Achmea gedragscode

Achmea wil voorop lopen met eigen gedragsregels, maar ook door te anticiperen op bestaande en nieuwe regelgeving. Zo heeft Achmea er voor gekozen al haar medewerkers de eed of de belofte voor de financiële sector te laten afleggen, omdat dit past bij de Achmea identiteit. Actieve sturing op integriteitbevordering, het voorkomen van integriteitschendingen en fraudebeheersing beperken de negatieve gevolgen voor het vertrouwen, het rendement en de schadelast. Daarom heeft Achmea een Achmea gedragscode opgesteld voor integer handelen volgens de Achmeawaarden en -normen. De Achmea gedragscode is te vinden op www.achmea.nl.

Door taken en verantwoordelijkheden op het gebied van fraude, risicomanagement en controles vast te leggen, wordt beheersing en beperking van fraude geborgd. Mocht er toch een integriteitschending of fraudeincident voorkomen, dan kan dat vertrouwelijk worden gemeld. Hiervoor bestaat een klokkenluidersregeling die te vinden is op www.achmea.nl.

RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het bestuur van de vennootschap. Dit houdt in dat de Raad van Bestuur verantwoordelijk is en besluitvormingsbevoegdheid heeft voor de dagelijkse activiteiten van Achmea, in overeenstemming met de uitgangspunten zoals die in de statuten zijn geformuleerd. De Raad van Bestuur heeft een reglement waarin de specifieke taken, activiteiten en taakverdeling tussen de individuele leden is vastgelegd, evenals het besluitvormingsproces binnen de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur is verplicht de Raad van Commissarissen op de hoogte te stellen van eventuele fundamentele verschillen van mening tussen de Raad van Bestuur en de directies van de ondernemingen of entiteiten van Achmea. In 2017 waren er geen fundamentele verschillen. De Raad van Bestuur rapporteert rechtstreeks aan de Raad van Commissarissen. Elk bestuurslid is direct verantwoordelijk voor specifieke Achmea-activiteiten (zie daarvoor ook de biografieën van de leden van de Raad van Bestuur), met duidelijke rapportagelijnen van divisie- en stafdirecteuren. De volledige Raad van Bestuur is betrokken bij risicomanagement. Deze betrokkenheid blijkt onder andere uit het feit dat naast de CFO en CRO nog een ander lid van de Raad van Bestuur zitting heeft in het Finance & Risk Committee en dat in de vergaderingen van de Raad van Bestuur regelmatig wordt stilgestaan bij risicomanagement en compliance.

De Raad van Bestuur, en de bestuursleden die daarbinnen onafhankelijk optreden, dragen zorg voor een evenwichtige afweging van de belangen van alle bij Achmea betrokken partijen, zoals klanten, aandeelhouders en medewerkers. De Raad van Bestuur houdt daarbij rekening met de continuïteit van Achmea, de maatschappelijke omgeving waarin we actief zijn en de toepasselijke regelgeving en codes. Alle leden van de Raad van Bestuur hebben de eed of de belofte afgelegd.

Achmea werkt al jaren met het ‘vier stakeholders (belanghebbenden) model’, waarbij het bestuur en de besluitvorming in overeenstemming zijn met de belangen van klanten, medewerkers, (business) partners en aandeelhouders. Dit alles is verankerd in de strategie en de identiteit van de Groep en vervolgens in het leiderschapsprofiel, de business plannen en het beloningsbeleid, en behoort tot de afwegingen bij elk besluit dat door de Raad van Bestuur wordt genomen. De formulering van de doelstellingen voor de Raad van Bestuur en het senior management is gebaseerd op het Stakeholder Value Management-model. De jaarlijkse doelstellingen zijn gerangschikt volgens zes invalshoeken: klant, maatschappij, medewerker, partner, proces en financieel. Alle leden van de Raad van Bestuur hebben vrijwel alle bestuursvergaderingen bijgewoond.

Samenstelling en diversiteit

Leden van de Raad van Bestuur worden door de Raad van

Commissarissen benoemd op niet-bindende voordracht van Stichting Administratiekantoor Achmea (de houder van het A-aandeel in het kapitaal van Achmea B.V.). Bestuursleden worden geselecteerd op basis van bewezen ervaring en competentie in de financiële dienstverleningssector, waarbij we voor posities in de Raad van Bestuur streven naar interne werving. De leden van de Raad van Bestuur vormen een goede mix van specifieke verzekeringservaring (zorg, schade, pensioen & leven) en ervaring met de publieke/particuliere markt (gezondheidszorg, pensioenen) en met de diverse distributiekanalen (direct, intermediair, bankverzekeren) en disciplines als Financiën, IT en HR. Alle leden van de huidige Raad van Bestuur van Achmea voldoen aan het algemene profiel voor leden van de Raad van Bestuur en zijn op het gebied van geschiktheid en betrouwbaarheid positief beoordeeld door de toezichthouders.

De Raad van Bestuur bestaat uit zes leden, vijf mannen en een vrouw. Achmea streeft naar een goede man/vrouw-diversiteit in de Raad van Bestuur. Bij de invulling van eventuele vacante zetels in de Raad van Bestuur maakt - behalve het streven om de balans in vaardigheden in de Raad van Bestuur te handhaven en tegelijkertijd ervoor te zorgen dat nieuw te benoemen bestuurders ook over de vereiste verzekerings- en financiële en risico-ervaring beschikken - de versterking van de man/vrouw-diversiteit steeds deel uit van de afwegingen. Bij de successieplanning voor de Raad van Bestuur en de eerste managementlaag daaronder wordt bij iedere vacature aandacht besteed aan de bevordering van vrouwen aan de top. Daarbij blijven het behoud en de versterking van de juiste mix van vaardigheden de belangrijkste bepalende factoren in dit selectieproces.

Voor de samenstelling van de Raad van Commissarissen per 31 december 2017 en de expertisetabel wordt verwezen naar het verslag van de Raad van Commissarissen.

Permanente educatie

Aan het begin van elk jaar worden thema's voor het permanente educatie-programma van zowel de Raad van Commissarissen als de Raad van Bestuur vastgesteld. Dit gebeurd in overleg met de voorzitter van de Raad van Commissarissen en de voorzitter van de Raad van Bestuur. Het doel van het programma is om de expertise van de commissarissen en de leden van de Raad van Bestuur te bestendigen en te verdiepen. Naast deze speciale sessies, die veelal door commissarissen en leden van de Raad van Bestuur gezamenlijk worden gevolgd, wordt er ook bij reguliere vergaderingen aandacht besteed aan relevante ontwikkelingen op het gebied van o.a. de financiële sector, corporate governance, compliance, klantbelang centraal en audit aan de hand van presentaties van interne en/of externe specialisten en blijft er ruimte om in te gaan op actuele onderwerpen. Daarnaast houden de leden van de Raad van Bestuur op individuele basis hun educatie bij. Bijzonderheden daargelaten zijn alle leden van de Raad van Bestuur aanwezig bij de permanente educatie sessies. In 2017 heeft permanente educatie plaatsgevonden over o.a. integriteit en fraudebeleid, IFRS 7 en 19 en marktrisicomodel in het kader van Solvency II. In 2017 heeft de Raad van Bestuur zich daarnaast intensief bezig gehouden met innovatie. Zo ook tijdens het bedrijfsbezoek dat samen met de Raad van Commissarissen plaatsvond waarbij uitgebreid is ingegaan op het "innovatie denken en handelen" binnen de eigen organisatie. Tijdens dit bedrijfsbezoek zijn bestuur en commissarissen uitgebreid geïnformeerd over strategische innovatie, o.a. bij InShared, de activiteiten van divisie Internationaal in Canada en middels Actify.

SAMENSTELLING RAAD VAN BESTUUR PER 31 DECEMBER 2017

NAAM	NATIONALITEIT	GESLACHT	OPLEIDING	FUNCTIE	BENOEMD
W.A.J. van Duin (1960)	Nederlands	Man	Rechten	Voorzitter	Januari 2004
R. Konterman (1956)	Nederlands	Man	Economie	Vicevoorzitter	April 2013
M.A.N. Lamie (1966)	Nederlands	Man	Economie / Accountancy	Chief Financial Officer	Januari 2017
H. Timmer (1961)	Nederlands	Man	Economie	Chief Risk Officer	April 2014
B.E.M. Tetteroo (1969)	Nederlands	Vrouw	Accountancy	Lid	Juni 2015
R. Otto (1967)	Nederlands	Man	Rechten / MBA	Lid	Augustus 2015

RAAD VAN COMMISSARISSEN

Verantwoordelijkheden en rol in de corporate governance
De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het toezicht op en de advisering over het gedrag en het algemene management van de onderneming door de Raad van Bestuur. De goedkeuring van de Raad van Commissarissen is vereist voor belangrijke bedrijf gerelateerde beslissingen, zoals de benoeming en het ontslag van leden van de Raad van Bestuur, strategische beslissingen, overdracht van een aanzienlijk deel van de bedrijfsactiviteiten, het aangaan of beëindigen van een langdurig samenwerkingsverband, grote deelnemingen en investeringen, en de beëindiging van het dienstverband van een aanzienlijk aantal medewerkers, dan wel belangrijke wijzigingen in de arbeidsvoorwaarden van een aanzienlijk aantal medewerkers. Dit staat los van het feit dat fundamentele en grootschalige strategische veranderingen of investeringen in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 80% van de stemmen moeten worden goedgekeurd. De Raad van Commissarissen en de individuele commissarissen hebben de verantwoordelijkheid om alle relevante informatie te verwerven die zij nodig hebben om hun taken uit te voeren. Zij laten weten aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen wat zij daarvoor nodig hebben. Bronnen van informatie zijn veelal de Raad van Bestuur, de secretaris van de vennootschap en de externe accountant. De Raad van Commissarissen kan eventueel ook informatie inwinnen bij bedrijfsfunctionarissen en externe adviseurs, die kunnen worden gevraagd een vergadering van de Raad van Commissarissen bij te wonen of permanente educatie te verzorgen. De Raad van Commissarissen bestaat uit leden die zich, hoewel zij door de aandeelhouders of de COR worden voorgedragen, bij de uitoefening van hun taken laten leiden door de belangen van de onderneming als geheel. Alle commissarissen nemen deel aan de vergaderingen zonder verwijzing naar of vooroverleg met de partijen die hen hebben voorgedragen. Alle leden van de Raad van Commissarissen hebben de eed of de belofte afgelegd. In principe zijn alle commissarissen aanwezig bij alle vergaderingen van de Raad van Commissarissen en van de commissies waarvan zij lid zijn.

Samenstelling en diversiteit
De samenstelling van de Raad van Commissarissen en voordrachten bij een vacature weerspiegelen de coöperatieve aandeelhoudersstructuur en medezeggenschap via de centrale ondernemingsraad (COR) van Achmea. In samenspraak met de aandeelhouders is er in 2013 voor gekozen de Raad van Commissarissen terug te brengen van maximaal twaalf naar negen à tien leden, waarbij ook de voordrachten van de grootaandeelhouders zijn teruggebracht. Vereniging Achmea mag kandidaten voordragen voor vier[1] zetels in de Raad van Commissarissen, waarvan één lid is benoemd op voordracht van DFZ[2] . Als gevolg van de fusie tussen de aandeelhouder van DFZ (de Vereniging De Friesland Zorgverzekeraar) en Vereniging Achmea en de daarop volgende overdracht van de activiteiten van DFZ naar Achmea, is het voordracht recht van DFZ overgegaan naar Vereniging Achmea. Vereniging Achmea heeft als de indirecte houder van het A-aandeel tevens het recht om uit de leden van de Raad van Commissarissen de voorzitter te benoemen. Rabobank mag kandidaten voor twee[3] zetels voordragen. Gothaer Allgemeine Versicherung, Gothaer Finanz Holding en Swiss Mobiliar mogen samen één kandidaat voordragen. Per 31 december 2017 zijn drie leden van de Raad van Commissarissen voorgedragen door de COR[4]. Deze regeling valt binnen het wettelijk kader van het aanbevelingsrecht van de COR, waarbij de COR het recht heeft om drie leden voor te dragen, gebaseerd op een totaal van negen à tien commissarissen.

In principe woont iedere commissaris ten minste één keer per jaar een vergadering van de COR bij. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders (her-)benoemt een commissaris op voordracht van de Raad van Commissarissen. Alle voorgestelde veranderingen in de samenstelling van de Raad van Commissarissen worden besproken met de COR.

De Raad van Commissarissen telde in 2017 acht leden. Bij de invulling van een vacature is het streven om een evenwichtige mix van vaardigheden in de Raad van Commissarissen te bewaren terwijl er tegelijkertijd voor wordt gezorgd dat de nieuw te benoemen commissaris ook over de vereiste verzekerings- en financiële en risico-ervaring beschikt. Commissarissen worden geselecteerd en benoemd aan de hand van een profielschets van de vereiste professionele achtergrond, opleiding, (internationale) ervaring, vaardigheden, diversiteit en onafhankelijkheid. De huidige samenstelling van de Raad van Commissarissen is zodanig dat de commissarissen door de mix van aanwezige ervaring en deskundigheid op gepaste wijze aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Per 31 december 2017 bestaat de Raad van Commissarissen uit vier mannen en vier vrouwen. Behalve diversiteit in kennis, expertise en leeftijd is er sprake van een goede man/vrouw-diversiteit. Achmea voldoet daarmee aan de wettelijke eis voor man/vrouw-diversiteit in de Raad van Commissarissen. Alle commissarissen voldoen ten aanzien van het door hen beklede aantal commissariaten aan de Wet bestuur en toezicht.

1 Per 31 december 2017: Veenman, Van Lonkhuijzen, De Weijer, vacature
2 Van Lonkhuijzen
3 Vermeer en Wijmenga
4 Lückerath, Sneller en Hofsté

Permanente educatie
Voor de wijze waarop het permanente educatie-programma wordt vormgegeven wordt verwezen naar de tekst hierover onder "Raad van Bestuur". In aanvulling hierop volgen nieuwe commissarissen een speciaal voor hen ontwikkeld introductieprogramma. Bijzonderheden daargelaten zijn alle commissarissen aanwezig bij de permanente educatie sessies. Voor een nadere toelichting op de in 2017 gevolgde educatie wordt verwezen naar het Verslag van de Raad van Commissarissen, zoals opgenomen in dit Jaarverslag.

Commissies van de Raad van Commissarissen
De Raad van Commissarissen beschikt over drie gespecialiseerde commissies die de volledige Raad van Commissarissen adviseren: het Audit & Risk Committee, de Remuneratiecommissie en de Selectie & Benoemingscommissie. Alle commissarissen ontvangen de notulen van de vergaderingen van de afzonderlijke commissies en op verzoek ook de agenda en begeleidende documenten.

Financiële, controle-, risico- en compliance-onderwerpen worden door het Audit & Risk Committee besproken. Deze vergaderingen worden bijgewoond door de voorzitter van de Raad van Bestuur, de CFO, de CRO en de externe accountant. De directeuren Internal Audit, Financiën, Risk Management en Compliance worden uitgenodigd voor de voor hen relevante agendapunten. Ten minste tweemaal per jaar spreekt het Audit & Risk Committee met de externe accountant zonder de aanwezigheid van leden van de Raad van Bestuur. Zie voor verdere informatie het Verslag van de Raad van Commissarissen.

De primaire taak van de Remuneratiecommissie is de Raad van Commissarissen te adviseren over het beloningsbeleid voor de hele Achmea Groep (inclusief de buitenlandse werkmaatschappijen). De Remuneratiecommissie is verantwoordelijk voor het formuleren van richtlijnen en het bewaken van de uitvoering en naleving van het beloningsbeleid voor de hele Achmea Groep. Daaronder valt ook advisering van de Raad van Commissarissen over het prestatiemanagement (bijvoorbeeld het evenwicht bewaren tussen korte- en langetermijnbelangen en een focus op het klantbelang) van de leden van de Raad van Bestuur. De beloning wordt regelmatig, mede aan de hand van externe benchmarks, geëvalueerd en de commissie beoordeelt of de beloningsniveaus passend zijn voor de plichten en verantwoordelijkheden van de functie. De voorzitter van de Raad van Bestuur woont de vergaderingen van de Remuneratiecommissie bij behalve als zijn eigen beloning op de agenda staat, of in andere gevallen naar het oordeel van de commissievoorzitter.

De taak van de Selectie & Benoemingscommissie is om de samenstelling en het profiel van zowel de Raad van Commissarissen als de Raad van Bestuur te bewaken. De commissie zoekt naar en doet aanbevelingen over potentiële kandidaten, in sommige gevallen in overleg met de COR of de betreffende aandeelhouder die het recht van voordracht heeft. De voorzitter van de Raad van Bestuur woont de vergaderingen van de Selectie & Benoemingscommissie bij behalve als zijn eigen functioneren op de agenda staat, of in andere gevallen naar het oordeel van de commissievoorzitter.

AANDELEN, AANDEELHOUDERS EN AANDEELHOUDERSVERGADERINGEN

Aandeelhouders
De aandeelhouders van Achmea zijn hoofdzakelijk niet-beursgenoteerde Europese organisaties met coöperatieve wortels. Klanten in Nederland worden direct vertegenwoordigd door de grootste aandeelhouder van Achmea (Vereniging Achmea) en indirect via Stichting Administratiekantoor Achmea (STAK Achmea). STAK Achmea is een aandeelhouder die op haar beurt weer certificaten van aandelen heeft uitgegeven aan Vereniging Achmea. Het bestuur van STAK Achmea bestaat uit de voorzitter en de twee vicevoorzitters van Vereniging Achmea. Voor belangrijke besluiten door STAK Achmea is de goedkeuring vooraf nodig van het Bestuur van Vereniging Achmea en in voorkomende gevallen ook van de Ledenraad van Vereniging Achmea. Vereniging Achmea bezat eind 2017 in totaal 65,3% van de dividendrechten van Achmea en 61,6% van de stemrechten bij de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Rabobank, de op een na grootste aandeelhouder van Achmea, is eveneens een coöperatieve organisatie. Rabobank bezat eind 2017 in totaal 29,2% van de dividendrechten van Achmea en 27,6% van de stemrechten bij de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Overige aandeelhouders, die samen 5,5% van de dividendrechten en 5,2% van de stemrechten in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders vertegenwoordigen, zijn BCP Pension Fund, Stichting Beheer Aandelen Achmea, Gothaer Allgemeine Versicherung, Gothaer Finanz Holding en Schweizerische Mobiliar Holding. Gothaer Allgemeine Versicherung, Gothaer Finanz Holding en Schweizerische Mobiliar Holding zijn lid van de Eurapco-alliantie van onafhankelijke Europese financiële dienstverleners (zie voor meer informatie www.eurapco.com).

Behalve uit gewone aandelen bestaat 5,6% van het totale uitstaande aandelenkapitaal van Achmea uit preferente aandelen die worden aangehouden door Achmea Tussenholding B.V. (onder leiding van de Raad van Bestuur van Achmea). Alle aandelen in Achmea Tussenholding B.V. zijn in het bezit van Stichting Administratiekantoor Achmea Tussenholding, die op haar beurt weer certificaten van aandelen aan beleggers heeft uitgegeven. Die beleggers ontvangen derhalve het dividend dat door Achmea op de preferente aandelen wordt uitgekeerd. Zij hebben geen stemrecht in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Achmea: dat stemrecht ligt bij Achmea Tussenholding B.V.

AANDEELHOUDERS PER 31 DECEMBER 2017

	KAPITAAL-RECHTEN	STEM-RECHTEN
Vereniging Achmea (direct en via STAK)	65,30%	61,63%
Rabobank	29,21%	27,57%
BCP Group	2,77%	2,61%
Gothaer Allgemeine Versicherung	0,52%	0,49%
Gothaer Finanz Holding	0,59%	0,56%
Schweizerische Mobiliar Holding	0,69%	0,65%
Stichting Beheer Aandelen Achmea	0,92%	0,86%
Achmea Tussenholding B.V.*		5,63%

** Preferente aandelen*

Aandeelhoudersvergaderingen
Vanwege het wettelijk structuurregime dat van toepassing is op Achmea is de bevoegdheid van de algemene vergadering beperkt; uit hoofde van de wet en overeenkomsten zijn bepaalde verantwoordelijkheden bij de Raad van Commissarissen belegd. Besluiten van de aandeelhouders zijn niettemin noodzakelijk voor belangrijke vennootschapsrechtelijke onderwerpen zoals statutenwijziging, vaststelling van de jaarrekening en besluiten over winstverdeling en dividend, besluiten over de uitgifte van aandelen of de toekenning van rechten om in te schrijven op aandelen (of om de Raad van Bestuur aan te wijzen om dergelijke uitgiften of toekenningen te regelen), verlaging van het aandelenkapitaal van Achmea, benoeming en ontslag van leden van de Raad van Commissarissen en besluiten om Achmea te ontbinden, te fuseren of te splitsen. Cruciale strategische besluiten die een fundamentele koerswijziging inhouden in de strategie van Achmea en ook grootschalige investeringen moeten in de algemene vergadering met 80% van de stemmen worden goedgekeurd. In de in april 2017 gehouden jaarlijkse algemene vergadering zijn naast de reguliere besluiten over het jaarverslag en de jaarrekening 2016, het dividendbeleid, de dividenduitkering en de decharge van de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, besluiten genomen over de herbenoeming van mevrouw Sneller en de heer Veenman als lid van de Raad van Commissarissen.

Stemrecht
Aan het A-aandeel, dat indirect door Vereniging Achmea wordt gehouden, zijn specifieke rechten verbonden, waaronder het recht om een niet-bindende voordracht aan de Raad van Commissarissen te doen over de benoeming van leden van de Raad van Bestuur, de benoeming van de voorzitter van de Raad van Commissarissen, de goedkeuring van een besluit over het ontbinden, fuseren of splitsen van Achmea en de uitgifte en overdracht van aandelen Achmea. De houders van certificaten van aandelen die op het A-aandeel en op gewone aandelen Achmea zijn uitgegeven hebben het recht om de Algemene Vergadering van Aandeelhouders bij te wonen, zij hebben echter geen stemrecht. Aandeelhouders en houders van certificaten van aandelen kunnen iemand schriftelijk machtigen om ze te vertegenwoordigen. Leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen hebben de bevoegdheid om de Algemene Vergadering van Aandeelhouders bij te wonen. Zij hebben bij deze vergadering een adviserende en informerende rol.

Statutaire bepalingen dividendbeleid
De regeling rondom uitkering van dividend is vastgelegd in de statuten van Achmea. Dividend is verschuldigd en betaalbaar vier weken nadat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders dat dividend heeft vastgesteld (tenzij een andere datum wordt bepaald). De Raad van Bestuur kan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voorstellen om het dividend geheel of gedeeltelijk anders dan in contanten uit te keren. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders kan besluiten het geheel of een deel van het nettoresultaat uit te keren. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders kan op voorstel van de Raad van Bestuur besluiten tot de uitkering van een interimdividend. Het dividendbeleid van Achmea wordt nader toegelicht in het hoofdstuk Kapitaal en Liquiditeit management.

ETHIEKCOMMISSIE

De Achmea Ethiekcommissie adviseert de Raad van Bestuur en bedrijfsonderdelen over ethische dilemma's. Dat doet zij door ethische en maatschappelijke kwesties, maar ook praktijksituaties te beoordelen tegen de achtergrond van de waarden en normen van onze onderneming. Hiermee kan 'moresprudentie' worden ontwikkeld en kunnen specifiek voor Achmea ethische en morele richtlijnen worden geformuleerd. De heer Muel Kaptein is als extern lid bij de Ethiekcommissie betrokken. Iedereen binnen Achmea kan met een ethische vraag of dilemma terecht bij de Ethiekcommissie. De Ethiekcommissie wordt voorgezeten door de Raad van Bestuur en bestaat verder uit medewerkers van verschillende bedrijfsonderdelen. Onderwerpen die in 2017 in de Ethiekcommissie aan bod kwamen, zijn onder meer:

- Experimentele zorgbehoefte: toegankelijkheid van nieuwe medicijnen en alternatieve behandelmethodes
- Bewustwording collega's gevaar telefoon (bellen/appen) achter het stuur en alcoholgebruik
- Vaststelling zorgpremie: dilemma reserves op peil houden vs. concurrentiële prijs

Biografieën van bestuurders en commissarissen

Raad van Bestuur

WILLEM A.J. VAN DUIN (1960)

Voorzitter van de Raad van Bestuur
Willem van Duin is in 1987 bij Achmea in dienst gekomen. Hij heeft voordat hij in januari 2004 in de Raad van Bestuur werd benoemd diverse posities bekleed op het niveau van de Houdstermaatschappij, alsook bij de divisies Zorg, Intermediair en Direct. Hij werd op 1 oktober 2008 benoemd tot vicevoorzitter van de Raad van Bestuur en op 10 februari 2009 tot voorzitter. Behalve zijn overkoepelende verantwoordelijkheid voor Achmea als geheel omvatten zijn kernverantwoordelijkheden onder andere Corporate Strategy & MVO, Communicatie, Personeel & Organisatie-beleid, Internal Audit, Bestuursbureau, externe toezichthouders en de Centrale Ondernemingsraad. Daarnaast is de heer Van Duin o.a. lid van de Raad van Bestuur van European Alliance Partners Eurapco en is hij vicevoorzitter van het Verbond van Verzekeraars, bestuurslid van het dagelijks bestuur van VNO-NCW en van de Nationale Coöperatieve Raad. Internationaal is hij plv. voorzitter van de International Federation of Health Plans (IFHP), lid van de Geneva Association en lid van de Raad van Toezicht van Stichting PharmAcces Group Foundation.

Van links naar rechts: Michel Lamie, Roelof Konterman, Bianca Tetteroo, Willem van Duin, Henk Timmer, Robert Otto.

ROELOF KONTERMAN (1956)

Vicevoorzitter Raad van Bestuur
Roelof Konterman is sinds 1983 werkzaam bij Achmea in diverse functies, waaronder vijf jaar in Zweden en de Verenigde Staten. Hij begon als marketingmanager bij het onderdeel dat nu Avéro Achmea is en heeft daarnaast ook gewerkt als directeur bij FBTO. Vanaf 2000 heeft hij verschillende managementposities vervuld voor Divisie Zorg en voor aan zorg gerelateerde bedrijfsonderdelen, zoals Eurocross en de diverse Zorgdiensten. Vanaf 2008 was hij voorzitter van Divisie Zorg & Gezondheid, waar hij onder andere verantwoordelijk was voor de bundeling Achmea en Agis in 2011. Per 1 april 2013 is de heer Konterman toegetreden tot de Raad van Bestuur en per 15 juni 2015 benoemd tot vice-voorzitter. Zijn kernverantwoordelijkheden binnen de Raad van Bestuur zijn Divisie Zilveren Kruis, Divisie De Friesland Zorgverzekeraar en Divisie IM&IT. De heer Konterman is daarnaast lid van de Raad van Commissarissen Independer, lid Raad van Commissarissen van De Friesland Zorgverzekeraar en Achmea Zorgverzekeringen N.V., lid Raad van Commissarissen Scout 24 in Zwitserland en lid Raad van Advies van Amsterdam Health & Technology Institute.

MICHEL A.N. LAMIE (1966)

Chief Financial Officer
Michel Lamie is per 1 januari 2017 toegetreden tot de Raad van Bestuur en per 1 april Chief Financial Officer. Als lid van de Raad van Bestuur is hij onder meer referent voor vermogensbeheerder voor vastgoed en hypotheken Syntrus Achmea Real Estate & Finance (SAREF). Tevens is hij in 2017 benoemd tot voorzitter van de Raad van Commissarissen (RvC) van Achmea Reinsurance N.V.. De heer Lamie studeerde Economie en Accountancy aan de VU Amsterdam. Na zijn studie is hij zijn loopbaan begonnen bij KPMG, waarna hij bij RSA Benelux als CFO heeft gewerkt. In de periode 2002- 2005 werkte de heer Lamie bij Achmea, als laatste als Group director Finance & Control. Vanaf 2005 maakte hij deel uit van het bestuur van De Goudse Verzekeringen, waarvan drie jaar als Vice Voorzitter / CFO en vanaf 2009 als Bestuursvoorzitter. Daarnaast is de heer Lamie vele jaren bestuurder geweest van het Verbond van Verzekeraars en was hij vanaf 2007 lid en vanaf 2009 (tot eind 2016) voorzitter van de Raad van Commissarissen van intermediairbedrijf Van Lanschot Chabot.

HENK TIMMER (1961)

Chief Risk Officer
Henk Timmer is in maart 2014 toegetreden tot de Raad van Bestuur. De heer Timmer studeerde in Utrecht en Tilburg en heeft verschillende functies gehad in auditing, consultancy en ICT. Zijn loopbaan bij Achmea is hij in 1997 gestart in de functie van auditor en manager voor verschillende business units waaronder IT, Zorg, Schade en het Intermediair bedrijf. Per 2008 werd de heer Timmer benoemd als algemeen directeur Group Audit & Risk Services. In die rol heeft hij leiding gegeven aan de stafdiensten Audit, Risk en Integrity. In 2012 is de auditfunctie gescheiden en werd hij Directeur Internal Audit, met als scope de gehele Achmea Groep, zowel nationaal als internationaal. De heer Timmer is per 1 maart 2014 toegetreden tot de Raad van Bestuur. Zijn kernverantwoordelijkheden binnen de Raad van Bestuur zijn Risicomanagement, Compliance, Juridische Zaken, Human Resources en Centrale Dienstverlening. De heer Timmer is lid van de Expertgroep Veiligheid van de Stichting Maatschappij en Veiligheid en participeert namens Achmea in het CRO Forum. Het CRO forum is een groep van professionele risk managers vanuit de Europese verzekeringsindustrie die zich bezighoudt met het ontwikkelen en promoten van best practices in Risk Management.

ROBERT OTTO (1967)

Robert Otto is in augustus 2015 toegetreden tot de Raad van Bestuur. De heer Otto studeerde Rechten aan de Universiteit Leiden. Na zijn studie begon de heer Otto in 1992 zijn loopbaan bij ING. In zijn laatste functie bij de bankverzekeraar was hij verantwoordelijk voor ING Verzekeringen en Postbank Verzekeringen. Na een periode van twee jaar als CEO van OHRA werd de heer Otto in 2010 algemeen directeur van de commerciële divisie van Delta Lloyd. Medio 2013 maakte hij de overstap naar Achmea, waar hij voorzitter werd van de divisie Schade & Inkomen. Binnen de Raad van Bestuur zijn zijn kernverantwoordelijkheden de bedrijfsonderdelen Centraal Beheer, Interpolis, Schade & Inkomen, divisie Internationaal, Marktstrategie en Corporate Relations. Naast zijn functie bij Achmea is de heer Otto o.a. bestuurslid bij Thuiswinkel.org, bestuurslid AMICE, voorzitter van het Sectorbestuur Schade van het Verbond van Verzekeraars en voorzitter van de Raad van Commissarissen van Hagelunie en InShared. Ook is de heer Otto lid van de Raad van Commissarissen van Achmea Schadeverzekeringen N.V.

BIANCA E.M. TETTEROO (1969)

Bianca Tetteroo is in juni 2015 toegetreden tot de Raad van Bestuur. Mevrouw Tetteroo is sinds 1997 gekwalificeerd registeraccountant en rondde haar studie informatiemanagement af aan Universiteit Nijenrode. Daarnaast heeft ze verschillende executive opleidingsprogramma's gevolgd o.a. corporate governance en leiderschap (Insead). Zij is haar loopbaan in 1988 begonnen bij het huidige accountantskantoor Mazars. In 1996 deed zij haar intrede in de financiële sector bij het toenmalige Fortis, waar zij diverse functies vervulde binnen o.a. Asset Management en de Verzekeraar. In 2009 maakte zij de overstap naar Achmea, waar zij financieel directeur werd van de pensioenuitvoerder Syntrus Achmea. Sinds 2012 was mevrouw Tetteroo voorzitter van Pensioen & Levensverzekeringen N.V.. Haar kernverantwoordelijkheden binnen de Raad van Bestuur zijn de onderdelen Pensioen en Levensverzekeringen, Achmea Investment Management B.V., Achmea Bank N.V. en Achmea Pensioenservices N.V. Ze is lid van de Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., Achmea Investment Management B.V., Achmea Bank N.V. en Syntrus Achmea Real Estate and Finance B.V. Mevrouw Tetteroo zit daarnaast in de Raad van Toezicht van de Kunsthal.

Raad van Commissarissen

AAD W. VEENMAN (1947)

Voorzitter van de Raad van Commissarissen
Aad Veenman is voorzitter van de Raad van Commissarissen. Hij is tevens commissaris bij Achmea Schadeverzekeringen N.V. Van 2002 tot 2009 was hij President Directeur van de NS. Daarvoor had hij een lange loopbaan bij het industriële concern Stork, waar hij vanaf 1990 lid was van de Raad van Bestuur en van 1998 tot en met 2002 Voorzitter van de Raad van Bestuur. Van 1998 tot medio juni 2010 was hij tevens commissaris bij Rabobank Nederland. De heer Veenman is op dit moment voorzitter van de Raad van Commissarissen van TenneT B.V, boegbeeld van de Topsector Logistiek en voorzitter van Topteam Technology Base Twente.

ANTOON J.A.M. VERMEER (1949)

Vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen
Antoon Vermeer is vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen. Hij is tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen van Achmea Schadeverzekeringen N.V.. De heer Vermeer is mede-eigenaar van een melkveebedrijf en tot juni 2014 vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen van Rabobank Nederland.

Van links naar rechts: Joke van Lonkhuijzen-Hoekstra, Antoon Vermeer, Mijntje Lückerath-Rovers, Wim de Weijer, Lineke Sneller, Roel Wijmenga, Aad Veenman, Petri Hofsté, Jan van den Berg.

ROEL TH. WIJMENGA (1957)

Roel Wijmenga is benoemd als lid van de Raad van Commissarissen sinds 1 januari 2015. Hij is tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. en lid van de Raad van Commissarissen van Achmea Schadeverzekeringen N.V.. De heer Wijmenga was van februari 2009 tot mei 2014 CFO van ASR Verzekeringen. Daarvoor was hij o.a. lid van de Raad van Bestuur van Achmea, lid van de Hoofddirectie Interpolis en lid van de Raad van Bestuur van Fortis ASR Verzekeringen. De heer Wijmenga bekleedde daarvoor diverse businessfuncties in de verzekeringsbranche, bij AMEV en Fortis. Tevens was hij van 2002 tot en met 2007 voorzitter van de onderhandelingsdelegatie namens de werkgevers voor de cao voor de verzekeringsbedrijfstak. De heer Wijmenga is op dit moment voorzitter van het Philips Pensioen Fonds en lid van de Raad van Commissarissen van Bouwinvest.

WIM H. DE WEIJER (1953)

Wim de Weijer is lid van de Raad van Commissarissen per 3 februari 2016. Hij is tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen van Achmea Zorgverzekeringen N.V. en haar dochtermaatschappijen en vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen van PGGM N.V. Daarnaast is hij voorzitter van de Raad van Commissarissen van Wielco B.V., lid van de Raad van Commissarissen van ADG en adviseur en participatiecommissaris bij NPM-Capital.

PETRI H.M. HOFSTÉ (1961)

Petri Hofsté is lid van de Raad van Commissarissen sinds 1 januari 2015. Zij is tevens lid van de Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. en Achmea Investment Management B.V. Mevrouw Hofsté is Registeraccountant en is haar loopbaan gestart bij KPMG waar zij tot 2006 partner was in de Financial Services audit praktijk. Vervolgens was zij onder meer group controller en deputy CFO van ABN AMRO Group, divisie-directeur Toezicht banken van DNB en CFRO van APG Groep N.V.. Mevrouw Hofsté is lid van de Raad van Commissarissen van Rabobank, Fugro N.V. en Kasbank N.V. en lid van het bestuur van de Stichting Nyenrode en Vereniging Hendrick de Keyser. Tot 1 januari 2018 was mevrouw Hofsté voorzitter van de RvC van Achmea Bank N.V.

MIJNTJE LÜCKERATH-ROVERS (1968)

Mijntje Lückerath-Rovers is lid van de Raad van Commissarissen. Zij is tevens lid van de Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- & Levensverzekeringen N.V.. Mevrouw Lückerath-Rovers is Hoogleraar Corporate Governance aan Tilburg University. Zij is daarnaast commissaris bij NRC Media, lid van de Raad van Toezicht voor KNGF (Koninklijk Nederlands Geleidenhonden Fonds) en Diergaarde Blijdorp. Ze is bestuurslid van de Betaalvereniging Nederland en lid van de Monitoring Commissie Code Pensioenfondsen. Voorheen was mevrouw Lückerath commissaris bij ASN Beleggingsinstellingen en groenfonds. Zij is auteur van vele (populair-) wetenschappelijke publicaties en lid van de redactie van het Jaarboek Corporate Governance.

LINEKE C.W. SNELLER (1965)

Lineke Sneller is lid van de Raad van Commissarissen. Zij is tevens lid van de Raad van Commissarissen van Achmea Zorgverzekeringen N.V. en haar dochtermaatschappijen. Mevrouw Sneller is hoogleraar Accounting Information Systems en Management Accounting aan Nyenrode Business Universiteit. Zij begon haar loopbaan in 1988 bij Ortec Consultants en heeft CIOposities bekleed bij InterfaceFLOR, Tele2 en Vodafone. Mevrouw Sneller is waarnemend voorzitter van de Raad van Commissarissen van CCV, lid van de Raad van Commissarissen van ProRail en Infomedics, en niet-uitvoerend bestuurder bij Ortec.

JOKE S.T. VAN LONKHUIJZEN-HOEKSTRA (1960)

Joke van Lonkhuijzen – Hoekstra is lid van de Raad van Commissarissen en een deel van 2017 tevens lid van de Raad van Commissarissen van Achmea Zorgverzekeringen N.V. en haar dochtermaatschappijen. Tot de fusie van Vereniging de Friesland, de aandeelhouder van De Friesland Zorgverzekeraar, en Vereniging Achmea en de daarop volgende overdracht van de activiteiten van de Friesland Groep naar Achmea, was zij lid van de Raad van Commissarissen en de Audit Commissie van De Friesland Zorgverzekeraar N.V. Mevrouw Van Lonkhuijzen heeft een ruime ervaring in de gezondheidszorg. Ze begon haar loopbaan als verpleegkundige. Tot 2012 was zij voorzitter en CEO van GGZ inGeest in Amsterdam. Van 2013 tot 2015 was zij CFO en lid van de Raad van Bestuur van Cordaan. Zij was tot 2016 lid van de Raad van Toezicht van het Trimbos Instituut en bestuurslid van de NVZD. Zij is voorzitter van het Curatorium Postdoctorale Opleiding Verandermanagement aan de Vrije Universiteit Amsterdam en sinds juni 2017 lid van de Raad van Commissarissen van Monuta Holding en Monuta Uitvaartverzekeringen.

JAN VAN DEN BERG (1964)

Jan van den Berg is lid van de Raad van Commissarissen per 16 februari 2018. De heer Van den Berg heeft meer dan 20 jaar bestuurlijke ervaring in de internationale Verzekeringsmarkt. Hij was werkzaam bij Nationale Nederlanden, AXA en Prudential Financial waar hij tot 2017 Asia President was. Daarvoor werkte hij bij Coopers & Lybrand corporate finance.
De heer Van den Berg is lid van de Raad van Commissarissen van DHFL Pramerica Life Insurance en DHFL Pramerica Asset Management en Pramerica of Poland.

Jaarrekening

Geconsolideerde jaarrekening	59
Toelichting op geconsolideerde jaarrekening	65
Enkelvoudige jaarrekening	182
Toelichting op enkelvoudige jaarrekening	184

Inhoud geconsolideerde jaarrekening

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

Geconsolideerd overzicht van de financiële positie (voor bestemming van het resultaat) 59

Geconsolideerde winst- en verliesrekening 60

Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat 61

Geconsolideerd mutatieoverzicht van het totaal eigen vermogen 62

Geconsolideerd kasstroomoverzicht 63

Algemeen 65

1. Algemene waarderingsgrondslagen 65
2. Kapitaal- en risicomanagement 74
3. Gesegmenteerde informatie 101
4. Gebeurtenissen na balansdatum 106

Toelichting significante onderdelen Balans en Winst- en verliesrekening 107

5. Vastgoedbeleggingen 107
6. Beleggingen 108
7. Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten en aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen 114
8. Financiële verplichtingen 126
9. Reële waarde hiërarchie 130
10. Netto verdiende premies 139
11. Beleggingsopbrengsten 141
12. Netto lasten uit verzekeringscontracten 143

Overige toelichtingen 144

13. Immateriële activa 144
14. Geassocieerde deelnemingen en joint ventures 147
15. Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen 148
16. Latente belastingvorderingen en -verplichtingen 149
17. Vorderingen en overlopende activa 150
18. Liquide middelen 151
19. Eigen vermogen 152
20. Overige voorzieningen 154
21. Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen 159
22. Overige opbrengsten 161
23. Rente- en vergelijkbare lasten 161
24. Bedrijfskosten 162
25. Overige lasten 163
26. Vennootschapsbelasting 164
27. Netto overig totaalresultaat 166
28. Resultaat per aandeel 166
29. Hedge accounting 167
30. Operationele leasecontracten 168
31. Niet uit de balans blijkende rechten en verplichtingen 168
32. Kredietkwaliteit financiële activa 170
33. Overdracht van financiële activa en zekerheden 172
34. Belangen in dochtermaatschappijen 174
35. Transacties met verbonden partijen 175

Geconsolideerde jaarrekening

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN DE FINANCIËLE POSITIE (VOOR BESTEMMING VAN HET RESULTAAT)

(€ MILJOEN)

	TOELICHTING	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Activa			
Immateriële activa	13	792	825
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	14	84	145
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	15	415	431
Vastgoedbeleggingen	5	1.113	1.129
Beleggingen	6	72.702	78.893
Latente belastingvorderingen	16	712	739
Te ontvangen vennootschapsbelasting			94
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen	7	656	1.397
Vorderingen en overlopende activa	17	6.487	7.124
Liquide middelen	18	2.884	2.192
		85.845	**92.969**
Activa geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'	21	5.101	11
Totaal activa		**90.946**	**92.980**
Eigen vermogen			
Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap		9.941	9.774
Minderheidsbelang		8	8
Totaal eigen vermogen	**19**	**9.949**	**9.782**
Verplichtingen			
Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten	7	57.293	61.345
Overige voorzieningen	20	1.111	1.334
Financiële verplichtingen	8	16.755	18.942
Derivaten	6	770	1.565
Latente belastingverplichtingen	16	13	10
Verschuldigde vennootschapsbelasting		53	
		75.995	**83.196**
Verplichtingen geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'	21	5.002	2
Totaal verplichtingen		**80.997**	**83.198**
Totaal eigen vermogen en verplichtingen		**90.946**	**92.980**

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING

(€ MILJOEN)

	TOELICHTING	2017	2016
Bruto verdiende premies	10	19.350	19.507
Herverzekeringspremies		−343	−104
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek herverzekering)		341	25
Netto verdiende premies	**10**	**19.348**	**19.428**
Opbrengsten uit geassocieerde deelnemingen en joint ventures		10	13
Beleggingsopbrengsten	11	2.233	4.020
Overige opbrengsten	22	474	507
Totale baten		**22.065**	**23.968**
Netto lasten uit verzekeringscontracten	12	18.852	20.991
Reële waardemutaties en uitkeringen uit hoofde van beleggingscontracten		150	93
Rente en vergelijkbare lasten	23	339	412
Bedrijfskosten	24	2.248	2.649
Overige lasten	25	155	237
Totale lasten		**21.744**	**24.382**
Resultaat voor belasting		**321**	**−414**
Vennootschapsbelasting	26	105	−35
Nettoresultaat		**216**	**−379**
Nettoresultaat toekomend aan:			
Houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap		215	−380
Minderheidsbelang		1	1
Resultaat per aandeel	28	0,37	−1,12

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT

(€ MILJOEN)

	TOELICHTING	2017	2016
Posten die niet worden gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening			
Herwaarderingen van de nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenverplichtingen [1]		−19	26
Ongerealiseerde winsten en verliezen op terreinen en gebouwen voor eigen gebruik [2]		4	5
		−15	**31**
Posten die kunnen worden gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening			
Valutaverschillen bij omrekening van vreemde valuta (inclusief realisaties) bij dochtermaatschappijen, deelnemingen, goodwill, geassocieerde deelnemingen en joint ventures [3]		−41	−51
Ongerealiseerde waardeveranderingen bij financiële instrumenten geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop' [2]		47	901
Aandeel in overig totaal resultaat van Geassocieerde deelnemingen en joint ventures [2]		4	2
Onttrekking uit en toevoeging aan voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van ongerealiseerde beleggingsopbrengsten [2]		167	−661
Reclassificatie naar de Winst- en verliesrekening als Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van gerealiseerde beleggingsopbrengsten [2]		62	343
Waardeveranderingen uit financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop [2]		−220	−479
Bijzondere waardeverminderingen financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop [2]		16	23
		35	**78**
Netto overig totaalresultaat	**27**	**20**	**109**
Nettoresultaat		216	−379
Totaalresultaat		**236**	**−270**
Totaalresultaat toekomend aan:			
Houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap		235	−271
Minderheidsbelang		1	1

1. *Verantwoord als onderdeel van de Overige reserves*
2. *Verantwoord als onderdeel van de Herwaarderingsreserve*
3. *Verantwoord als onderdeel van Reserve valutakoersverschillen*

GECONSOLIDEERD MUTATIEOVERZICHT VAN HET TOTAAL EIGEN VERMOGEN

(€ MILJOEN)

	AANDELEN KAPITAAL / AGIO	EIGEN AANDELEN	WETTELIJKE RESERVE	HERWAARDERINGSRESERVE	RESERVE KOERSVERSCHILLEN	HEDGING RESERVE	OVERIGE RESERVES	RESULTAAT OVER HET BOEKJAAR	OVERIGE EIGEN VERMOGENS INSTRUMENTEN	SUB TOTAAL EIGEN VERMOGEN [2]	MINDERHEIDSBELANG	TOTAAL EIGEN VERMOGEN
Balans 1 januari 2016	**11.357**	**−235**	**672**	**686**	**−271**	**−7**	**−3.672**	**380**	**1.350**	**10.260**	**17**	**10.277**
Netto overig totaalresultaat [1]				134	−51		26			109		109
Nettoresultaat								−380		−380	1	−379
Totaalresultaat				**134**	**−51**		**26**	**−380**		**−271**	**1**	**−270**
Bestemming van reserves			15	9			356	−380				
Dividend- en couponbetalingen							−215			−215	−1	−216
Overige mutaties											−9	−9
Balans 31 december 2016 [1]	**11.357**	**−235**	**687**	**829**	**−322**	**−7**	**−3.505**	**−380**	**1.350**	**9.774**	**8**	**9.782**
Netto overig totaalresultaat				80	−41		−19			20		20
Nettoresultaat								215		215	1	216
Totaalresultaat				**80**	**−41**		**−19**	**215**		**235**	**1**	**236**
Bestemming van reserves			9	25			−414	380				
Dividend- en couponbetalingen							−68			−68	−1	−69
Balans 31 december 2017	**11.357**	**−235**	**696**	**934**	**−363**	**−7**	**−4.006**	**215**	**1.350**	**9.941**	**8**	**9.949**

1. *In 2017 heeft een herbeoordeling van de classificatie van een mutatie in 2016 plaatsgevonden. De vergelijkende cijfers van de Herwaarderingsreserve en Reserve koersverschillen zijn als gevolg hiervan met €2 miljoen aangepast.*
2. *Het Subtotaal eigen vermogen betreft het Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap.*

In het aandelenkapitaal/agio is €10.923 miljoen agioreserve opgenomen (31 december 2016: €10.923 miljoen). Voor een aanvullende toelichting hierop wordt verwezen naar Toelichting 19. Met betrekking tot het resultaat over 2016 is in 2017 geen dividend uitgekeerd aan de houders van gewone aandelen (2016: €147 miljoen). In 2017 is een bedrag van €20 miljoen (2016: €20 miljoen) aan dividend op preferente aandelen uitgekeerd (waarvan Achmea B.V. €3 miljoen als dividend heeft terugontvangen uit hoofde van de certificaten die zij houdt in Stichting Administratiekantoor Achmea Tussenholding) en een bedrag van €51 miljoen (2016: €51 miljoen) aan couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten (onder aftrek van belastingen).

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Kasstroom uit operationele activiteiten [1]		
Resultaat voor belasting	321	−414
Aanpassingen voor items zonder kasstromen en herrubriceringen:		
Ongerealiseerde waardeveranderingen op Beleggingen, inclusief resultaten vreemde valuta en mutatie voorziening voor oninbaarheid	−515	−1.936
Afschrijving en bijzondere waardevermindering van Immateriële activa, Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen (inclusief resultaten vreemde valuta)	86	214
Afschrijving van Overlopende acquisitiekosten opgenomen onder Vorderingen en overlopende activa (inclusief resultaten vreemde valuta)	34	35
Opbrengsten uit Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	28	−12
(Opgelopen) Rentelasten	9	23
Overige mutaties en herrubriceringen	−38	
	−75	−2.090
Mutaties in operationele activa en verplichtingen:		
Mutaties in Vorderingen en overlopende activa (exclusief overlopende acquisitiekosten) en Overige schulden opgenomen onder Financiële verplichtingen	921	1.723
Mutaties in Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten na aftrek aandeel herverzekeraars	−1.035	−342
Mutaties in Overige voorzieningen	−199	135
Mutaties in Financiële verplichtingen (exclusief holdingactiviteiten)	−154	−1.129
	−467	387
Operationele kasstromen niet begrepen in het resultaat voor belasting:		
Aankopen van Vastgoedbeleggingen	−6	−13
Aankopen van Beleggingen	−31.658	−33.972
Desinvesteringen van Vastgoedbeleggingen	66	38
Desinvesteringen van Beleggingen	32.797	36.245
Geactiveerde Overlopende acquisitiekosten opgenomen onder Vorderingen en overlopende activa	−55	−30
Ontvangen/betaalde vennootschapsbelasting	82	−191
Overige mutaties	113	−33
	1.339	2.044
Totaal Kasstroom uit operationele activiteiten	797	341

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT (VERVOLG)

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Kasstroom uit investeringsactiviteiten [1]		
Aankopen van Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	−55	−55
Investeringen in Immateriële activa	−16	−12
Verkoop van Dochtermaatschappijen, Geassocieerde deelnemingen, joint ventures en kapitaalbelangen (na aftrek van liquide middelen)	6	17
Verkoop van Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	17	17
Desinvesteringen in Immateriële activa	15	2
Ontvangen dividend van Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	65	1
	32	−30
Kasstroom uit financieringsactiviteiten [1]		
Uitgifte, terugkoop en verkoop van eigen vermogensinstrumenten		
Dividenden en couponbetalingen	−85	−232
Betaalde rente	−52	−66
Opnamen van Leningen en opgenomen gelden gelden met betrekking tot holdingactiviteiten opgenomen onder de Financiële verplichtingen [2]		73
Aankoop van minderheidsbelangen		−11
	−137	−236
Netto kasstroom	692	75
Netto liquide middelen per 1 januari	2.192	2.117
Netto liquide middelen per 31 december	2.884	2.192
Liquide middelen omvatten de volgende posten:		
Kas- en banksaldi	2.860	2.049
Direct opvraagbare deposito's	24	143
Liquide middelen per 31 december	2.884	2.192

1. *De indeling van het geconsolideerd kasstroomoverzicht is consistent gemaakt met de nieuwe indeling van de Balans, zoals beschreven in Toelichting 1E onder Wijzigingen in presentatie.*
2. *Deze post maakt onderdeel uit van de Leningen en opgenomen gelden en is verwerkt in het verloopoverzicht als Opgenomen bedragen en Afgeloste bedragen. Het resterende deel van de totale post Opgenomen bedragen en Afgeloste bedragen zijn opgenomen onder Kasstroom uit operationele activiteiten.*

In de kasstromen uit operationele activiteiten over 2017 zijn ontvangen rente van €792 miljoen (2016: €799 miljoen), ontvangen dividenden van €63 miljoen (2016: €62 miljoen) en betaalde rente van €20 miljoen (2016: €20 miljoen) inbegrepen.

Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening

ALGEMEEN

ALGEMENE INFORMATIE

Achmea B.V. is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Nederlands recht en statutair gevestigd in Zeist. Het hoofdkantoor is gevestigd aan de Handelsweg 2 in Zeist. De Achmea Groep (hierna te noemen: Achmea) bestaat uit Achmea B.V. en de entiteiten waarover zij overheersende zeggenschap ("control") uitoefent. Achmea is als financiële dienstverlener actief als verzekeraar op het gebied van schade-, zorg-, inkomens- en levensverzekeringen. Daarnaast heeft Achmea bancaire activiteiten, activiteiten op het gebied van vermogens- en pensioenbeheer en overige activiteiten. Indien in deze geconsolideerde jaarrekening de definitie balans is genoemd, wordt hiermee het overzicht van de financiële positie bedoeld.

1. ALGEMENE WAARDERINGSGRONDSLAGEN

A. GOEDKEURING JAARREKENING

De geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. voor het jaar eindigend op 31 december 2017 is goedgekeurd voor publicatie in overeenstemming met een besluit van de Raad van Bestuur op 15 maart 2018. Op dezelfde datum adviseerde de Raad van Commissarissen de algemene vergadering om de jaarrekening vast te stellen. De Raad van Bestuur kan besluiten om de jaarrekening te wijzigen zolang deze nog niet is vastgesteld door de algemene vergadering. De algemene vergadering kan besluiten om de jaarrekening niet vast te stellen, maar mag deze niet wijzigen.

B. BASIS VOOR DE PRESENTATIE

De geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. is opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals van kracht per 31 december 2017 en aangenomen door de Europese Unie (hierna te noemen: EU en EU-IFRS). De geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. voldoet aan de wettelijke bepalingen zoals opgenomen in artikel 2:362 lid 9 BW. Alle bedragen in de geconsolideerde jaarrekening zijn in miljoenen euro's, tenzij anderszins vermeld. De activa en passiva in de balans zijn ingedeeld naar liquiditeit.

In de primaire geconsolideerde overzichten zijn posten van een vergelijkbare aard samengevoegd. In de toelichting worden deze verder uitgelicht indien deze van relatieve betekenis zijn voor Achmea. Relatieve betekenis is hierbij beoordeeld op basis van zowel kwantitatieve als kwalitatieve criteria. De kwantitatieve criteria zijn gericht op de totalen voor de betreffende categorie in de primaire overzichten en de relatieve betekenis van de post hierin. Indien de post kwantitatief van betekenis is wordt deze verder toegelicht (conform de vereiste IFRS toelichtingen). Indien de post kwantitatief van niet relatieve betekenis is, heeft Achmea op basis van kwalitatieve criteria, waaronder specifiek belang voor een gebruiker van de jaarrekening, vastgesteld of toelichtingen noodzakelijk zijn. Indien een post kwalitatief van betekenis is, wordt deze verder toegelicht conform de vereiste IFRS toelichtingen. Indien een post zowel kwalitatief als kwantitatief geen relatieve betekenis heeft, is de toelichting in overeenstemming met de uitgangspunten ten aanzien van het Disclosure Inititative van de IASB en gerelateerde materialiteit uitgangspunten, zoveel mogelijk beperkt.

Daarnaast heeft Achmea de toelichtingen gesplitst in het hoofdstuk 'significante onderdelen Geconsolideerd overzicht van de financiële positie en Geconsolideerde Winst- en verliesrekening' en 'Overige toelichtingen'. De toelichtingen die betrekking hebben op de kernactiviteiten van Achmea zijn opgenomen in 'significante onderdelen Balans en Winst- en verliesrekening' en de resterende toelichtingen die wel voldoen aan de criteria voor kwantitatieve en kwalitatieve relatieve betekenis in het hoofdstuk 'Overige toelichtingen'.

C. EERSTE TOEPASSING VAN WAARDERINGSGRONDSLAGEN

In 2017 zijn de volgende nieuwe standaarden, wijzigingen of interpretaties door de International Accounting Standard Board (IASB) van kracht geworden:

- Amendments to IAS 7: Disclosure initiative (initiatief gericht op het verbeteren van de effectiviteit van de toelichtingen in de financiële verslagen). Voor de geconsolideerde jaarrekening heeft deze amendment geleid tot een verwijzing vanuit het kasstroomoverzicht naar Toelichting 8 Financiële verplichtingen - *Leningen en opgenomen gelden* waar de opnamen en aflossingen van deze post specifiek inzichtelijk worden gemaakt. Overige elementen uit de amendment hebben geen impact op de toelichtingen in de geconsolideerde jaarrekening.
- Amendments to IAS 12: Recognition of Deferred Tax Assets for Unrealised Losses (verduidelijking van de vereisten voor het opnemen van actieve belastinglatenties voor ongerealiseerde verliezen op vastrentende waarden die worden gewaardeerd op reële waarde).

Deze wijzigingen hebben geen impact op het Totaal eigen vermogen en Nettoresultaat van Achmea.

D. WIJZIGINGEN IN STANDAARDEN EN AANPASSINGEN MET EEN TOEKOMSTIGE TOEPASSINGSDATUM

De volgende standaarden en interpretaties met een toekomstige toepassingsdatum zijn gepubliceerd in 2017 of in eerdere jaren en zijn niet door Achmea toegepast bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening 2017. Deze betreffen:

Amendments to IFRS 4 Insurance Contracts

De aanpassingen zijn gericht op het adresseren van problemen die veroorzaakt worden door de verschillende effectieve data van de nieuwe standaard voor financiële instrumenten, IFRS 9, en de nieuwe standaard voor verzekeringscontracten (IFRS 17). Door deze verschillende effectieve data ontstaat mogelijk een tijdelijke verslaggevingsvolatiliteit van resultaten vanwege het ontbreken van consistentie tussen de waardering van de beleggingen en verzekeringsverplichtingen. De aanpassingen introduceren twee oplossingen: de overlay en deferral benadering. De overlay benadering geeft alle ondernemingen die verzekeringscontracten uitgeven de mogelijkheid om de volatiliteit in de Winst- en verliesrekening die ontstaat als gevolg van de invoering van IFRS 9 te verwerken in het Netto overig totaalresultaat en niet te presenteren als onderdeel van het resultaat. De deferral benadering geeft een onderneming waarvan de activiteiten voornamelijk betrekking hebben op verzekeringen een optionele tijdelijke vrijstelling van de toepassing van IFRS 9. Beide benaderingen mogen, indien voldaan is aan de vereisten, worden toegepast tot 2021. De standaard treedt in werking voor boekjaren die beginnen op of na 1 januari 2018.

Achmea maakt gebruik van de mogelijkheid tot tijdelijk uitstel (deferral) van IFRS 9 zoals genoemd in deze aanpassing, hetgeen als consequentie heeft dat in de jaarrekening vanaf 2018 aanvullende toelichtingen worden opgenomen.

IFRS 9 Financial Instruments

IFRS 9 kent een gewijzigd model voor de classificatie van financiële activa. Dit model wordt ingegeven door de kasstroomeigenschappen van een actief en het bedrijfsmodel waarbinnen een actief wordt gehouden. Ten aanzien van financiële verplichtingen zijn de wijzigingen als gevolg van IFRS 9 beperkt en wordt voor het merendeel van de financiële instrumenten de huidige geamortiseerde kostprijs waardering behouden. Als onderdeel van IFRS 9 heeft de IASB voor het bepalen van bijzondere waardeverminderingen een model voor verwachte verliezen geïntroduceerd. Bij dit model moet bij eerste opname van een financieel instrument al rekening worden gehouden met verwachte kredietverliezen. In het geval van een significante verslechtering van de kredietkwaliteit van het financieel instrument zal er rekening gehouden moeten worden met verwachte kredietverliezen over de gehele looptijd. Tenslotte introduceert IFRS 9 een model voor hedge accounting dat de boekhoudkundige verwerking in lijn brengt met risicobeheeractiviteiten. De standaard treedt in werking voor boekjaren die beginnen op of na 1 januari 2018, waarbij een eerdere toepassing is toegestaan.

Achmea beoordeelt momenteel het effect van deze standaard, waarbij rekening wordt gehouden met de interactie met de huidige standaard voor verzekeringscontracten (en de voorgestelde wijzigingen daarin) en ook de toekomstige standaard voor de verslaglegging van verzekeringscontracten.

IFRS 15 Revenue from contracts with customers

De standaard vervangt IAS 18 Revenue, IAS 11 Construction contracts en gerelateerde interpretaties. Het kernprincipe van de nieuwe standaard is dat ondernemingen opbrengsten verantwoorden met betrekking tot de overdracht van goederen of levering van diensten aan klanten ter hoogte van de vergoeding (dat wil zeggen de betaling) waartoe de onderneming naar verwachting gerechtigd is in ruil voor die goederen of diensten. De nieuwe standaard vereist uitgebreide toelichting voor opbrengsten, geeft accounting grondslagen voor transacties die eerder niet uitgebreid aan bod waren gekomen (bijvoorbeeld opbrengsten uit diensten en wijzigingen in contracten) en geeft grondslagen voor overeenkomsten die uit meerdere elementen bestaan.

IFRS 15 Revenue from Contracts with Customers treedt in werking voor boekjaren die beginnen op of na 1 januari 2018, waarbij een eerdere toepassing is toegestaan. In 2016 heeft de IASB aanpassingen doorgevoerd die een aantal eisen in de standaard met betrekking tot de wijze waarop de beginselen in de standaard moeten worden toegepast verduidelijken. Daarnaast is een aantal aanpassingen gedaan om de eerste toepassing van de standaard te vergemakkelijken.

Aangezien Achmea primair een verzekeringsmaatschappij is, heeft deze standaard geen materieel effect op het Nettoresultaat en het Totaal eigen vermogen van Achmea.

IFRS 16 Leases

IFRS 16 Leases geeft uitgangspunten voor het op de balans opnemen, de waardering en presentatie van lease contracten. In de jaarrekening van de lessee resulteren alle lease-overeenkomsten, met uitzondering van leasecontracten met een looptijd van korter dan één jaar en zogenaamde small leases, in een actief die het recht om het geleasde object te gebruiken weerspiegelt en een verplichting uit hoofde van de toekomstige leasebetalingen. De gevolgen voor de verslaglegging bij de lessor van de nieuwe standaard zijn beperkt. De aanpassingen treden in werking voor boekjaren die beginnen op of na 1 januari 2019.

Achmea, als lessee, zal zowel een actief als een verplichting uit hoofde van een aantal operating leasecontracten in haar overzicht van de financiële positie opnemen. De omvang van de verplichtingen uit hoofde van operating leasecontracten is per 31 december 2017 beperkt. Achmea verwacht daarom dat de standaard geen materiële impact op het Totaal activa, Totaal verplichtingen, Totaal eigen vermogen en Nettoresultaat van Achmea heeft.

IFRS 17 Insurance contracts

IFRS 17 geeft uniforme grondslagen voor de opname, waardering, presentatie en toelichting van verzekeringscontracten. Het doel van de standaard is ervoor te zorgen dat de jaarrekening van een verzekeraar het effect van contracten binnen het toepassingsgebied van IFRS 17 op de financiële positie, prestaties en kasstromen getrouw wordt weergegeven en dat de vergelijkbaarheid met andere entiteiten wordt vergroot. De standaard treedt in werking voor boekjaren die beginnen op of na 1 januari 2021, waarbij een eerdere toepassing is toegestaan. Deze standaard is in mei 2017 gepubliceerd door de IASB. Per 31 december 2017 is deze standaard nog niet goedgekeurd door de EU.

Achmea beoordeelt momenteel het effect van deze standaard, waarbij rekening wordt gehouden met de interactie met de toekomstige standaard voor financiële instrumenten (IFRS 9).

Amendments to IAS 40: Transfers of investment property

De aanpassingen verduidelijken dat een onderneming een reclassificatie van een vastgoedobject van en naar beleggingsvastgoed alleen mag doen als er sprake is van een verandering in gebruik en indien het vastgoedobject niet langer voldoet of juist voldoet aan de definitie van beleggingsvastgoed. Een wijziging in de intentie van het management is onvoldoende bewijs voor een dergelijke wijziging. De aanpassingen treden in werking voor boekjaren die beginnen op of na 1 januari 2018. Per 31 december 2017 zijn deze aanpassingen nog niet goedgekeurd door de EU.

Achmea classificeert haar vastgoed reeds conform de aanpassing (verduidelijking) in IAS 40. De aanpassing heeft daarom geen effect op het Nettoresultaat en het Totaal eigen vermogen van Achmea.

Behalve bovengenoemde (wijzigingen in) standaarden met een toekomstige toepassingsdatum, zijn er in 2017 of in eerdere jaren (wijzigingen in) standaarden gepubliceerd die niet door Achmea toegepast zijn bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening 2017. Omdat deze wijzigingen in de standaarden geen impact hebben op het Totaal eigen vermogen, het Nettoresultaat of geen of beperkte impact hebben op de presentatie en toelichting van Achmea worden deze niet verder toegelicht. Het betreft de volgende wijzigingen (die nog moeten worden goedgekeurd door de EU):

- Annual improvements to IFRSs 2014-2016 cycle: jaarlijkse verbeteringen bestaande uit een aantal wijzigingen met beperkte impact (amendments, onderdeel ingangsdatum 1 januari 2017 en onderdelen ingangsdatum 1 januari 2018)
- IFRS 2 Classification and measurement of share-based payment transactions (amendments, ingangsdatum 1 januari 2018)
- IFRIC Interpretation 22 Foreign currency transactions and advance consideration (ingangsdatum 1 januari 2018)
- IFRIC Interpretation 23 Uncertainty over income tax treatment (ingangsdatum 1 januari 2019)
- IFRS 9 Prepayment features with negative compensation (amendments, ingangsdatum 1 januari 2019)
- IAS 28 Long-term interest in associates and joint ventures (amendments, ingangsdatum 1 januari 2019)
- Annual Improvements to the IFRS Standards 2015-2017 Cycle (amendments, ingangsdatum 1 januari 2019)

E. AANPASSINGEN MET BETREKKING TOT WAARDERINGSGRONDSLAGEN, CORRECTIES OVER EERDERE PERIODES EN WIJZIGINGEN IN PRESENTATIE

Wijzigingen in waarderingsgrondslagen

Binnen het segment Schade & Inkomen Nederland is de systematiek met betrekking tot het bepalen van de opbrengsten, lasten en resultaten uit volmachten gewijzigd. Dit betreft omzet die voortkomt uit contracten met volmachthouders waarbij de volmachten namens Achmea contracten afsluiten en premie en schade afrekenen met de polishouder. Vóór 2017 werden opbrengsten, lasten en resultaten met een kwartaal vertraging verwerkt omdat meer recente, betrouwbare informatie niet tijdig beschikbaar was. Aanvullend werd een beoordeling gedaan of voorlopige cijfers van het laatste kwartaal aanleiding gaven tot het verwerken van een verwacht verlies. Door een versnelling in de rapportering van het resultaat van de volmachten is het met ingang van 2017 niet meer noodzakelijk om de opbrengsten, lasten en resultaten met een kwartaal vertraging te verwerken. Het effect van deze stelstelwijziging op de vergelijkende cijfers 2016 op Bruto premies Schade is €7 miljoen, Mutatie in voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek van herverzekering) is €4 miljoen, Bruto schaden en uitkeringen is €3 miljoen, Bedrijfskosten €1 miljoen en Overige lasten €-5 miljoen. Het effect op het resultaat voor belasting is daarmee €4 miljoen, na belasting €3 miljoen en op het Totaal eigen vermogen primo 2016 €-3 miljoen. De stelselwijziging heeft geen effect op het Totaal eigen vermogen van Achmea per 31 december 2016.

Wijzigingen in presentatie

De indeling van de geconsolideerde jaarrekening 2017 (incl. vergelijkende cijfers) is aangepast ten opzichte van voorgaande jaren. Het doel van deze wijziging is de geconsolideerde jaarrekening beter leesbaar te maken en waar mogelijk vereenvoudigingen door te voeren, mede gebaseerd op het Disclosure Initiative van de IASB. De belangrijkste aanpassingen zijn als volgt:

- Het overzicht van de geconsolideerde financiële positie, geconsolideerde winst- en verliesrekening en het geconsolideerde kasstroomoverzicht zijn gecomprimeerd. Nadere uitsplitsing van verschillende posten is opgenomen in de toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. (zie hoofdstuk B. Basis voor presentatie), de volgende samenvoegingen ten opzichte van voorgaande jaren hebben plaatsgevonden in de primaire geconsolideerde overzichten:
    - Beleggingen was voorheen Beleggingen, Beleggingen voor rekening en risico van polishouders en Kredietportefeuille bankbedrijf;
    - Vorderingen en overlopende activa was voorheen Overlopende acquisitiekosten en Vorderingen en overlopende activa;
    - Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten was voorheen Verzekeringsverplichtingen en Verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen;
    - Overige voorzieningen was voorheen Pensioenvoorzieningen en Overige voorzieningen;
    - Financiële verplichtingen was voorheen Beleggingscontracten, Toevertrouwde middelen bankbedrijf, Leningen en opgenomen gelden en Overige schulden;
    - Bruto verdiende premies was voorheen Bruto premies Schade, Bruto premies Zorg en Bruto premies Leven;
    - Beleggingsopbrengsten was voorheen Beleggingsopbrengsten, Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen en Opbrengsten uit beleggingen voor rekening en risico van polishouders;
    - Overige opbrengsten was voorheen Opbrengsten uit bancaire activiteiten, Provisie- en commisiebaten en opbrengsten uit dienstverleningscontracten en Overige baten;

  - Netto lasten uit verzekeringscontracten was voorheen Bruto schaden en uitkeringen, Bruto mutaties verzekeringsverplichtingen eigen rekening, Aandeel herverzekeraars in schaden, uitkeringen en mutaties verzekeringsverplichtingen, Winstdeling en kortingen voor polishouders en Mutaties in verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen;
  - Rente en vergelijkbare lasten was voorheen Rente en vergelijkbare lasten en Bancaire lasten.
- Bij de indeling van de toelichting is de significantie van de toelichting voor de geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. in aanmerking genomen. In de toelichting is daarvoor een uitsplitsing gemaakt naar significante onderdelen en overige toelichtingen (zie hoofdstuk B. Basis voor presentatie);
- Belangrijke gehanteerde aannames en schattingen en de waarderingsgrondslagen die betrekking hebben op een specifieke post zijn bij de toelichting van die specifieke post opgenomen.

Bovengenoemde wijzigingen hebben geen impact op het Nettoresultaat, Totaal eigen vermogen en Resultaat per aandeel.

F. SCHATTINGSWIJZIGINGEN

Bij het opstellen van deze geconsolideerde jaarrekening zijn de belangrijkste aannames van het management bij het toepassen van de waarderingsgrondslagen van Achmea en de belangrijkste bronnen voor onzekerheid dezelfde als die werden toegepast op de geconsolideerde jaarrekening 2016, met uitzondering van de volgende wijzigingen:

- De voorziening voor rechtsbijstandsverzekeringen binnen het segment Schade & Inkomen Nederland wordt voor het huidige schadejaar conform voorgaande jaren bepaald op basis van het aantal meldingen vermenigvuldigd met het standaardtarief per rechtsgebied. De behandeltijd van dossiers die intern worden afgehandeld worden vanaf 2017 verdeeld over de looptijd van het dossier op basis van geactualiseerde historische patronen in plaats van een standaardtarief. Voor oude schadejaren wordt vanaf 2017 daarnaast op ieder rapportagemoment de hoogte van de voorziening van oudere schadejaren op basis van betaalpatronen uit het verleden herijkt, waar de voorziening van oudere schadejaren in het verleden niet werd herijkt. Dit wordt niet alleen naar de doelgroepen, maar ook naar de rechtsgebieden binnen de doelgroepen gedaan. Verder wordt vanaf 2017 een verdere detaillering van kostentoerekeningen gehanteerd waardoor de schatting zuiverder gemaakt kan worden. Achmea is van mening dat deze aanpassingen leiden tot een betere schatting van de hoogte van de schadevoorzieningen voor rechtsbijstandverzekeringen. Deze schattingswijziging had op het moment van overgang in 2017 een positieve impact van €21 miljoen op het Nettoresultaat en het Totaal eigen vermogen.

- Voor bepaalde geblokkeerde spaarrekeningen en deposito's gekoppeld aan spaarhypotheken binnen het segment Pensioen & Leven Nederland is de wijze waarop de tegenpartijkredietopslag in de disconteringscurve voor het bepalen van de reële waarde in 2017 gewijzigd. Vanaf 2017 wordt deze gebaseerd op het risico op oninbaarheid van gelijksoortige financiële instrumenten die door de betreffende partij, waar de spaarrekening wordt aangehouden, zijn uitgegeven. Tot en met 2016 werd de tegenpartijkredietopslag afgeleid van marktnoteringen van een beperkt aantal genoteerde instrumenten, waarmee het kredietrisico kon worden gemitigeerd. De uitgifte van nieuwe instrumenten door de betreffende tegenpartij in 2017 heeft geleid tot verbeterde inzichten om het risico op oninbaarheid te bepalen. Deze passen beter bij het risicoprofiel van de spaarrekeningen. Als randvoorwaarde geldt dat de tegenpartijkredietopslag altijd groter of gelijk is aan nihil. Deze schattingswijziging had op het moment van overgang in 2017 een positieve impact van €17 miljoen op de Beleggingen en een even grote impact op Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten en derhalve geen impact op het Nettoresultaat en het Totaal eigen vermogen.

G. CONSOLIDATIE

Basis voor de consolidatie

Alle dochtermaatschappijen, geassocieerde deelnemingen en joint ventures van Achmea zijn opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. op basis van de hierna genoemde uitgangspunten.

Dochtermaatschappijen

Dochtermaatschappijen zijn entiteiten waarover Achmea control heeft. Achmea heeft control over een entiteit wanneer Achmea onderhevig is aan of recht heeft op variabele opbrengsten op grond van haar betrokkenheid bij de entiteit en deze opbrengsten kan beïnvloeden door de overheersende zeggenschap die zij over de entiteit heeft. De beoordeling van control is gebaseerd op de economische realiteit van de relatie tussen Achmea en de entiteit en houdt rekening met bestaande en potentiële praktisch

uitoefenbare ('substantive rights') stemrechten. Hierbij moet Achmea de praktische mogelijkheid hebben om haar recht uit te oefenen. Belangen van derden in deze entiteiten worden gepresenteerd als Minderheidsbelang onder het Totaal eigen vermogen.

Door Achmea beheerde beleggingsfondsen, waarin Achmea een belang heeft, worden geconsolideerd in de geconsolideerde jaarrekening als Achmea control heeft. Bij de beoordeling of er sprake is van control wordt rekening gehouden met alle belangen die Achmea heeft in het beleggingsfonds, ongeacht of het financiële risico met betrekking tot de beleggingen wordt gedragen door Achmea of de polishouders. Uitzondering hierop is wanneer het fonds voldoet aan de definitie van een 'silo' (dat wil zeggen, er is sprake van afgescheiden activa, verplichtingen en/of vermogen binnen de desbetreffende entiteit) of wanneer, onder strikte voorwaarden en omstandigheden, er een direct verband kan worden verondersteld tussen de polishouder en het fonds. Bij consolidatie van een beleggingsfonds wordt een verplichting opgenomen voor zover Achmea wettelijk verplicht is om participaties van derden terug te kopen. De verplichting is in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen onder Financiële Verplichtingen. Waar dit niet het geval is, zijn de overige participaties van derden opgenomen als Minderheidsbelangen. De activa die zijn toegewezen aan participaties van derden zijn opgenomen als Beleggingen – *Beleggingen eigen rekening*. Participaties die door Achmea worden gehouden namens polishouders zijn in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen als Beleggingen - *Beleggingen voor rekening en risico van polishouders*.

Joint ventures

Entiteiten waarover Achmea en andere entiteiten gezamenlijk control hebben op basis van contractuele afspraken worden beschouwd als joint ventures. Achmea verantwoordt joint ventures op basis van de equity-methode.

Geassocieerde deelnemingen

Entiteiten waarover Achmea invloed van betekenis uitoefent worden verantwoord op basis van de equity-methode. In de regel wordt uitgegaan van invloed van betekenis wanneer de deelneming in het gewone aandelenkapitaal of stemrechten (met inbegrip van potentiële stemrechten) tussen de 20% en 50% is.

Inter-company transacties

Transacties binnen de groep zijn in de geconsolideerde jaarrekening geëlimineerd. Winsten en verliezen op grond van transacties met geassocieerde deelnemingen en joint ventures zijn geëlimineerd naar rato van de omvang van Achmea's belang in de geassocieerde deelneming of joint venture.

Bedrijfscombinaties van entiteiten onder gemeenschappelijke leiding

Voor de verslaglegging van bedrijfscombinaties van entiteiten of business onder gemeenschappelijke leiding hanteert Achmea de 'pooling of interest'-methode in geval van een (juridische) fusie en 'carry over' methode (overdracht gebaseerd op de boekwaarde) in geval van een overname. Dergelijke transacties hebben geen effect op het Nettoresultaat en het Totaal eigen vermogen van Achmea.

H. VERSLAGGEVINGSRAAMWERK

In deze paragraaf zijn de algemene waarderingsgrondslagen opgenomen. Alle activa en verplichtingen worden gewaardeerd tegen de reële waarde, tenzij een andere grondslag wordt genoemd in de waarderingsgrondslagen. De specifieke waarderingsgrondslagen die van toepassing zijn op een bepaalde post in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen bij de toelichting van de betreffende post.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

Het geconsolideerde kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode met een onderverdeling naar kasstromen uit operationele activiteiten, investeringsactiviteiten en financieringsactiviteiten. Liquide middelen bestaan uit kas- en banksaldi en direct opvraagbare deposito's. Rekening courantschulden, die direct opeisbaar zijn en een integraal onderdeel vormen van het kasbeheer van Achmea, zijn opgenomen als een onderdeel van de Liquide middelen. In de totale kasstroom uit operationele activiteiten is het Resultaat vóór belasting gecorrigeerd voor posten in de Winst- en verliesrekening en mutaties in de operationele activa en verplichtingen die niet daadwerkelijk leiden tot kasstromen in het boekjaar. Vanwege de aard van de operationele activiteiten van Achmea zijn kasstromen met betrekking tot Vastgoedbeleggingen, Beleggingen, Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten en Financiële verplichtingen opgenomen als onderdeel van de Totale kasstroom uit operationele activiteiten.

Valutakoersverschillen

De geconsolideerde jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, de functionele valuta en de presentatievaluta van Achmea. De posten in de jaarrekeningen van dochtermaatschappijen van Achmea worden gewaardeerd in de valuta van de economische omgeving waarin deze dochtermaatschappij voornamelijk actief is (de functionele valuta).

Bij de consolidatie worden de activa en de verplichtingen van buitenlandse dochtermaatschappijen met een functionele valuta anders dan de euro, omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers aan het einde van het boekjaar.

De baten en lasten van deze dochtermaatschappijen worden omgerekend tegen de gewogen gemiddelde koers in het boekjaar. Omrekeningsverschillen die voortvloeien uit de toepassing van wisselkoersen per einde van het boekjaar op de beginbalans van de netto activa en goodwill van niet in euro's rapporterende dochtermaatschappijen, evenals winsten en verliezen in het verslagjaar, worden in het Totaal eigen vermogen verwerkt als Netto overig totaalresultaat.

De netto vermogenswaarde van geassocieerde deelnemingen en joint ventures met een functionele valuta anders dan de euro, wordt omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers aan het einde van het boekjaar. De resultaten van geassocieerde deelnemingen en joint ventures worden omgerekend tegen de gewogen gemiddelde koers in het boekjaar. Omrekeningsverschillen die voortvloeien uit de toepassing van wisselkoersen per balansdatum op de netto vermogenswaarde aan het begin van het boekjaar (inclusief goodwill) van geassocieerde deelnemingen en joint ventures evenals winsten en verliezen in het verslagjaar worden direct verwerkt in het Totaal eigen vermogen onder Netto overig totaalresultaat.

Transacties in valuta anders dan de functionele valuta worden omgerekend naar de functionele valuta tegen de op de transactiedatum geldende wisselkoersen. Valutakoersverschillen die voortvloeien uit de afwikkeling van transacties in vreemde valuta's en uit de omrekening op balansdatum van monetaire activa en verplichtingen in andere valuta's dan de functionele valuta worden opgenomen in het Nettoresultaat. Uitzondering hierop zijn valutakoersverschillen die zijn verwerkt in het Totaal eigen vermogen als onderdeel van kwalificerende cashflow hedges of een kwalificerende netto-investering in een buitenlandse entiteit. Zie de specifieke waarderingsgrondslagen per post voor meer details over de verantwoording van valutakoersverschillen voor specifieke activa en verplichtingen.

Opname in de balans van financiële instrumenten

Op het moment dat Achmea contractpartij wordt bij een financieel instrument (dat wil zeggen op de transactiedatum), neemt Achmea het instrument op in de balans tegen de reële waarde inclusief transactiekosten (tenzij het financiële instrument is geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening').

Niet langer in de balans opnemen van financiële instrumenten

Een financieel actief (of een deel van een financieel actief) wordt niet langer in de balans opgenomen wanneer de contractuele rechten op het ontvangen van kasstromen uit het financiële actief zijn vervallen of wanneer Achmea nagenoeg alle economische risico's en voordelen van het actief heeft overgedragen.

Tevens wordt een actief niet langer in de balans opgenomen, indien Achmea geen beschikkingsmacht meer heeft over het actief, ook in het geval dat Achmea de verbonden economische risico's en voordelen van een actief niet overdraagt of behoudt.

In het geval van overdrachten waarbij de beschikkingsmacht over bepaalde activa blijft, zullen deze activa in de balans van Achmea opgenomen blijven tot het belang waarvoor Achmea betrokken blijft. Het belang waarvoor Achmea betrokken blijft wordt bepaald door de mate waarin Achmea blootstaat aan veranderingen in de waarde van het actief. Een financiële verplichting (of een deel van een financiële verplichting) wordt niet langer in de balans opgenomen wanneer deze is afgewikkeld dat wil zeggen wanneer de contractuele verplichting is nagekomen, ontbonden of vervallen. Bij realisatie wordt het verschil tussen de verkoopopbrengst en de boekwaarde opgenomen in de Winst- en verliesrekening als een gerealiseerde winst of verlies. De cumulatieve ongerealiseerde winsten en verliezen die tot dat moment werden opgenomen in het Totaal Eigen vermogen, worden dan overgeboekt van het Totaal Eigen vermogen naar de Winst- en verliesrekening. Achmea hanteert de gemiddelde kostprijsmethode bij het niet langer in de balans op te nemen financieel actief en passief.

Salderen van financiële activa en verplichtingen

Financiële activa en verplichtingen worden gesaldeerd en tegen het nettobedrag in de balans verantwoord, wanneer Achmea:
- een direct afdwingbaar juridisch recht heeft om de opgenomen bedragen te salderen; en
- voornemens is om hetzij op nettobasis te verrekenen hetzij de realisatie van het actief en de verrekening van de verplichting gelijktijdig te laten plaatsvinden.

Bijzondere waardevermindering

Er is sprake van een bijzondere waardevermindering indien de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de reële waarde van een actief minus de verkoopkosten en de bedrijfswaarde. Op elk rapportagemoment beoordeelt Achmea of er aanwijzingen zijn voor een mogelijke bijzondere waardevermindering van een actief en of het noodzakelijk is een bijzondere waardevermindering op te nemen. De goodwill gerelateerd aan bedrijfscombinaties en andere immateriële activa met een onbepaalde gebruiksduur wordt elk jaar beoordeeld op bijzondere waardevermindering. Bijzondere waardeverminderingen van Beleggingen worden in de Winst- en verliesrekening opgenomen onder Beleggingsopbrengsten - *Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen*. Alle overige bijzondere waardeverminderingen worden in de Winst- en verliesrekening opgenomen onder Overige lasten. Bijzondere waardeverminderingen op een actief die in voorgaande jaren zijn verantwoord, worden teruggenomen indien objectief kan worden vastgesteld dat de oorzaak voor bijzondere waardevermindering is verdwenen of niet langer bestaat. Indien dit het geval is, wordt de boekwaarde van het actief verhoogd tot de realiseerbare waarde. Deze verhoging van de balanswaarde in verband met de terugname, mag niet leiden tot een hogere balanswaarde van het actief dan voor het moment van de bijzondere waardevermindering. De verhoging als gevolg van de terugname van een bijzondere waardevermindering wordt verantwoord in de Winst- en verliesrekening (onder Beleggingsopbrengsten - *Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen* voor vastrentende beleggingen en onder Overige lasten voor de overige terugnames). Bijzondere waardeverminderingen op aandelen geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop' worden niet teruggenomen via de Winst- en verliesrekening. Nadien optredende veranderingen in de reële waarde worden opgenomen in de Herwaarderingsreserve (onderdeel van het Totaal Eigen vermogen). Een bijzondere waardevermindering met betrekking tot goodwill kan niet worden teruggenomen. Voor meer details met betrekking tot de specifieke waarderingsgrondslagen voor bijzondere waardevermindering wordt verwezen naar de waarderingsgrondslagen zoals opgenomen bij de toelichtingen.

Financieringskosten

Gemaakte financieringskosten voor de bouw van in aanmerking komende activa (activa waarvoor een substantiële periode noodzakelijk is voor verwerving of bouw) worden geactiveerd gedurende de periode die nodig is om het actief te voltooien en voor te bereiden op zijn beoogde gebruik. Aangezien Achmea regelmatig middelen leent, is het bedrag van de financieringskosten gebaseerd op de gewogen gemiddelde rentekosten die van toepassing zijn op de leningen die Achmea in de periode heeft uitstaan. Overige financieringskosten worden als last in de Winst- en verliesrekening opgenomen in de periode waarin zij zijn gemaakt.

Leasing

Door Achmea aangegane leaseovereenkomsten betreffen hoofdzakelijk operationele leases. De totale leasebetalingen uit hoofde van operationele leases worden lineair in de Winst- en verliesrekening verantwoord gedurende de leaseperiode. Een belang in vastgoed dat door Achmea wordt gehuurd door middel van een operationele lease en aan derden wordt verhuurd wordt niet geclassificeerd als een Vastgoedbelegging.

I. BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN VOOR WAARDERING

Voor de waardering van bepaalde posten in de jaarrekening maakt Achmea gebruik van aannames en schattingen met betrekking tot toekomstige resultaten of overige ontwikkelingen, inclusief de waarschijnlijkheid, het realisatiemoment of bedragen van toekomstige transacties of gebeurtenissen. Inherent aan schattingen is dat de feitelijke resultaten materieel kunnen afwijken. Belangrijke schattingen die betrekking hebben op een bepaalde balanspost zijn ook opgenomen bij de toelichting op de balanspost. Hieronder is een aantal belangrijke schattingen opgenomen die niet bij een specifieke balanspost zijn toegelicht.

Beoordeling van control

Bij het maken van de beoordeling of Achmea overheersende zeggenschap heeft over een entiteit analyseert Achmea of zij control heeft over de entiteit. De uitkomst van deze analyse hangt af van het doel en de inrichting van de entiteit, wat de relevante activiteiten zijn (die bepalend zijn voor het resultaat van de entiteit), hoe beslissingen worden genomen en of Achmea in staat is de relevante activiteiten direct te sturen. Voor het uitvoeren van deze beoordeling definieert Achmea de meest relevante activiteit als de mogelijkheid om het strategische beleid van de entiteit te bepalen. De uitkomst van de analyse is ook afhankelijk van de vraag of Achmea is blootgesteld aan variabele opbrengsten op grond van haar betrokkenheid bij de entiteit en of Achmea haar macht over de

entiteit kan gebruiken om invloed uit te oefenen op de opbrengsten. Als een entiteit activiteiten uitvoert ten behoeve van het algemeen belang en niet alleen ten behoeve van Achmea en/of haar klanten (bijvoorbeeld stichtingen in de zorgsector), wordt verondersteld dat Achmea geen macht over de entiteit kan gebruiken om invloed uit te oefenen op de opbrengsten. Andere aannames kunnen leiden tot een verschillende uitkomst van de beoordeling van control.

Waardering te ontvangen vennootschapsbelasting

De waardering van de te ontvangen vennootschapsbelasting is onder andere afhankelijk van de toepassing van de fiscale wetgeving. Het kan onduidelijk zijn hoe een specifieke bepaling binnen de fiscale wetgeving van toepassing is op een bepaalde transactie of omstandigheid. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van onduidelijkheid omtrent het van toepassing zijn van de deelnemingsvrijstelling op resultaten die verbonden zijn aan de verkoop van bepaalde activiteiten. Conform voorgaande jaren is dit ook eind 2017 voor een specifieke transactie het geval. De aanvaardbaarheid van de fiscale behandeling zoals gekozen door Achmea is afhankelijk van een uitspraak in gerechtelijke procedures. Het verschil in inzicht tussen Achmea en de fiscale autoriteit in de fiscale behandeling van deze transacties varieert binnen een range van €0 miljoen tot €295 miljoen. Bij de waardering van de verschuldigde vennootschapsbelasting heeft Achmea met deze onzekerheid rekening gehouden door in de waardering uit te gaan van de meest waarschijnlijke uitkomst binnen deze range. De daadwerkelijk te betalen vennootschapsbelasting is echter afhankelijk van uitspraken in gerechtelijke procedures en kan daarom leiden tot andere kasstromen uit hoofde van de fiscale positie.

2. KAPITAAL- EN RISICOMANAGEMENT

Effectief kapitaal- en risicomanagement is essentieel voor de continuïteit van Achmea en voor het in stand houden van een duurzame relatie met onze klanten en andere stakeholders.

- Kapitaalmanagement zorgt er voor dat Achmea en al haar onder toezicht staande entiteiten voldoende kapitaal hebben om op de korte en lange termijn de belangen van alle belanghebbenden te waarborgen.
- Risicomanagement betreft het identificeren en beoordelen van risico's, het vaststellen en implementeren van maatregelen en de bewaking en rapportage van risico's. Uitgangspunt hierbij is niet zozeer het voorkomen van risico's, maar juist het nemen van afgewogen besluiten over de te nemen risico's bij het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. Dit betreft zowel de doelstellingen voor Achmea als groep als de doelstellingen voor afzonderlijke entiteiten.

Kapitaal- en risicomanagement vullen elkaar aan en vragen om een geïntegreerde aanpak. Zo wordt het risicoprofiel gekwantificeerd met een door het college van toezichthouders goedgekeurd partieel intern model dat ook wordt gebruikt voor de berekening van het vereiste kapitaal. Met betrekking tot de risico's heeft Achmea haar risicobereidheid bepaald en uitgangspunten ten aanzien van kapitaal nemen daarbij een belangrijke plaats in. Jaarlijks wordt de risico- en de solvabiliteitspositie in de Own Risk & Solvency Assessment (ORSA) in onderlinge samenhang beoordeeld.

In deze toelichting wordt het kapitaal- en risicomanagement binnen Achmea toegelicht. Eerst wordt inzicht gegeven in de kapitaalspositie en het risicoprofiel van Achmea, waarna meer toelichting is opgenomen over het risicomanagement systeem waarmee de risico's worden beheerst en het kapitaalmanagement.

A. KAPITAALSPOSITIE

Kapitaalmanagement bij Achmea is gebaseerd op het wettelijke kader, economische grondslagen en uitgangspunten van rating bureaus. Het wettelijke kader wordt bepaald door IFRS, Solvency II en de Richtlijn Kapitaalvereisten IV ('Capital Requirements Directive IV', ook wel CRD IV) en de Verordening Kapitaalvereisten (CRR). CRD IV/CRR is een kader dat specifiek is gericht op het bancaire bedrijf en op het beheer van beleggingsfondsen. Zoals vastgelegd in de risicobereidheid en het kapitaalbeleid van Achmea streeft Achmea bij Solvency II naar een doel ratio van 165%.

Per 31 december 2017 zijn Achmea Groep en alle entiteiten die daar deel van uitmaken voldoende gekapitaliseerd volgens de wettelijke vereisten.

Per 31 december 2016 en gedurende 2017 is sprake geweest van een tijdelijk tekort bij FBTO Zorgverzekeringen N.V. Voor het herstel van de kapitaalspositie bij FBTO Zorgverzekeringen N.V. is een achtergestelde lening verstrekt en heeft een kapitaalstorting plaats gevonden.

Verzekeringsactiviteiten

Solvency II is het solvabiliteitsregime voor verzekeraars dat vanaf 1 januari 2016 in de Europese Unie van kracht is.

SOLVABILITEITSRATIO (€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Toegestaan Solvency II eigen vermogen	8.386	8.345
Solvency Capital Requirement	4.555	4.623
Surplus	**3.831**	**3.722**
Ratio (%)	184%	181%

Voor de berekening van het vereiste kapitaal ('Solvency Capital Requirement' (SCR)) onder Solvency II hanteert Achmea als risicomodel een door het college van toezichthouders goedgekeurd partieel intern model. Voor een nadere toelichting over het partieel intern model wordt verwezen naar de paragraaf over het risicomanagement systeem.

De Solvency II ratio is met 3%-pt gestegen tot 184% (31 december 2016: 181%). De verbeterde kapitaalspositie komt tot stand door een combinatie van een toename in het toegestaan Solvency II eigen vermogen met €41 miljoen tot €8.386 miljoen (2016: €8.345 miljoen) met een afname van de SCR met €68 miljoen tot €4.555 miljoen (2016: €4.623 miljoen).

De toename in het toegestaan Solvency II eigen vermogen is het gevolg van positieve herwaarderingen als gevolg van ontwikkelingen op de financiële markten, te weten een rentestijging, lagere spreads op landen en credits, en gestegen aandelenkoersen. Tevens zorgen lagere kostenaannames samen met een aanpassing van de ervaringssterfte binnen het Nederlandse levenbedrijf voor een toename. Daarnaast leidt fiscale verliesrealisatie tot een verlaging van de latente belastingvordering. Hierdoor vindt een verschuiving plaats van Tier 3 naar Tier 1 kapitaal, waardoor de afkapping in Tier 3 kapitaal wordt beperkt. Hier tegenover staat een daling van het eigen vermogen door inzet van kapitaal om de stijging in de zorgpremies te beperken, voorziene dividenden samenhangend met het positieve jaarresultaat en de aangekondigde inkoop van eigen aandelen.

De SCR is voornamelijk gedaald door een afname van het markt- en levenrisico. Het marktrisico is afgenomen doordat in 2017 een aangepaste hedgingstrategie is geïmplementeerd om de volatiliteit van de solvabiliteitsratio van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. te beperken waarmee het renterisico is afgenomen. Het levenrisico is door meerdere effecten afgenomen die voornamelijk impact hebben op het langleven-, kosten- en vervalrisico. Door gestegen rentes neemt de impact van rentegevoelige schokken bij langleven en kosten af. Daarnaast zijn de kostenaannames verfijnd en zijn de ervaringssterfte en vervalaannames geactualiseerd, wat heeft geleid tot een lagere best estimate van de Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten en daarmee lagere kapitaalvereiste. Het tegenpartijrisico neemt toe door uitbreiding van de hypotheekportefeuille, maar ook door uitbreiding van de portefeuille derivaten samenhangend met de kapitaalhedge en start van het security lending programma.

Een kwantitatieve toelichting van de SCR is te vinden in de paragraaf over het risicoprofiel.

In onderstaande tabel is de opbouw van het toegestaan Solvency II eigen vermogen (‘Eligible own funds‘) opgenomen. Dit bestaat uit het aanwezige eigen vermogen (op economische grondslagen) en de achtergestelde leningen die kunnen worden gekwalificeerd als eigen vermogen. Dit vermogen dient als buffer om risico’s en financiële verliezen op te kunnen vangen.

TOEGESTAAN SOLVENCY II EIGEN VERMOGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Tier 1	6.363	6.296
Tier 2	1.340	1.356
Tier 3	683	693
Totaal toegestaan Solvency II eigen vermogen	**8.386**	**8.345**

Bij de start van Solvency II per 1 januari 2016 is in de wetgeving opgenomen dat kapitaalsinstrumenten die kwalificeerden voor Solvency I, maar niet geheel voor Solvency II, gedurende een periode van 10 jaar mogen worden meegenomen als toegestaan Solvency II eigen vermogen. Voor Achmea gaat het om de volgende instrumenten:

- Tier 1 Hybride kapitaal 6% (€600 miljoen);
- Tier 1 Preferente aandelen 5,5% (€311 miljoen);
- Tier 2 Achtergestelde leningen 6% (€500 miljoen).

Deze instrumenten tellen vanaf 1 januari 2026 niet meer mee als toegestaan Solvency II eigen vermogen. Daarom moeten ze voor die datum worden geherfinancierd of afgelost. Achmea zal dit doen zodra dit mogelijk is (contractuele call date) rekening houdend met de omstandigheden op financiële markten en aanwezige ruimte in de diverse Tier-categorieën.

De opbouw van het eigen vermogen onder de Solvency II regelgeving is niet gelijk aan het eigen vermogen onder IFRS. Onder Solvency II wordt het eigen vermogen van het bancaire bedrijf en vermogensbeheer in aftrek genomen. Daarnaast is sprake van waarderingsverschillen en restricties. De opbouw van het toegestaan Solvency II eigen vermogen en de aansluiting met het IFRS eigen vermogen is in de volgende tabel weergegeven.

AANSLUITING TUSSEN HET IFRS EIGEN VERMOGEN EN TOEGESTAAN SOLVENCY II EIGEN VERMOGEN (€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
IFRS eigen vermogen	9.949	9.782
Achtergestelde leningen, kwalificeerbaar als eigen vermogen onder IFRS	−1.350	−1.350
Ingekochte eigen aandelen	235	235
Totaal IFRS overschot van activa -/- verplichtingen	**8.834**	**8.667**
Solvency II herwaarderingen	−825	−866
Totaal overschot gebaseerd op economische waarde van activa -/- verplichtingen	**8.009**	**7.801**
Achtergestelde leningen, kwalificeerbaar als eigen vermogen onder Solvency II en eigen vermogen componenten vallend onder de overgangsmaatregelen (“grandfathering”)	1.940	1.956
Beschikbaar Solvency II eigen vermogen	**9.949**	**9.757**
Te verwachten dividenden, uitkeringen en kosten	−315	−91
Niet kwalificeerbaar eigen vermogen als gevolg van tier 3 restrictie	−53	−122
Ingekochte eigen aandelen	−235	−235
Eigen vermogen in bancaire en beleggingsinstellingen (CRD IV)	−923	−941
Overige restricties	−37	−23
Toegestaan Solvency II eigen vermogen	**8.386**	**8.345**

Bancaire activiteiten

De Europese Unie heeft richtlijnen uitgevaardigd over kapitaalvereisten van banken, gebaseerd op de richtlijnen die zijn ontwikkeld door het Bazels Comité van Bankentoezichthouders. Op basis van deze richtlijnen heeft De Nederlandsche Bank minimumkapitaalvereisten ingesteld. Per 1 januari 2014 zijn de kapitaalvereisten voor banken onderhevig aan de Richtlijn Kapitaalvereisten IV (CRD IV) en de Verordening Kapitaalvereisten (CRR).

Achmea gebruikt de standaardbenadering voor het vaststellen van haar kredietrisico. De Totale Kapitaalratio (BIS-ratio) gebaseerd op CRD IV/CRR is toegenomen van 19,7% in 2016 naar 20,4% in 2017, voornamelijk als gevolg van de afname van de hypotheekportefeuille van Achmea Bank.

KAPITAALRATIO CRD IV/CRR (€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Kernkapitaal - Tier 1	894	922
Aanvullend kapitaal - Tier 2	4	5
Toetsingsvermogen	**898**	**927**
Risicogewogen activa	4.414	4.715
Core Equity Tier 1 ratio	20,3	19,6
Total Capital ratio	20,4	19,7

Als gevolg van timingsverschillen kunnen er kleine afwijkingen ontstaan tussen het eigen vermogen voor bancaire en beleggingsinstellingen zoals opgenomen onder Solvency II en in de tabel zoals hierboven gepresenteerd. Daarnaast mogen bepaalde posten, waaronder herwaarderingsresultaten en ongeaudite positieve resultaten, vanuit de CRR niet of niet volledig meegenomen worden in bovenstaande berekening.

B. RISICOPROFIEL

Het risicoprofiel en de risicoclassificatie van Achmea als financiële dienstverlener bestaat uit de volgende hoofdrisico's:

- Verzekeringsrisico: Door het productenaanbod als verzekeraar loopt Achmea leven-, schade- en zorgrisico's.
- Marktrisico: Als financiële dienstverlener loopt Achmea marktrisico, vanwege haar beleggingsportefeuille, minimumgaranties en winstdeling (levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) en retail bankproducten (hypotheken, deposito's, spaarrekeningen en rekeningen courant).
- Tegenpartijrisico: Achmea loopt tegenpartijrisico op het gebied van beleggingen, hypothecaire leningen, treasury, herverzekering, zorgverleners, tussenpersonen en polishouders.
- Liquiditeitsrisico: Achmea loopt liquiditeitsrisico op groepsniveau en binnen de entiteiten, bij de verzekerings- en bancaire activiteiten.
- Operationeel risico: Achmea loopt het risico van verlies ten gevolge van ontoereikende of falende interne processen, medewerkers of systemen, of van externe gebeurtenissen.
- Compliance risico: Achmea loopt het risico op het niet naleven van wet- en regelgeving wat kan leiden tot juridische of bestuurlijke sancties met als gevolg substantiële financiële verliezen of reputatieschade. Compliance risico is een bijzondere verschijningsvorm van operationeel risico en wordt in de praktijk expliciet onderscheiden en vraagt haar eigen specifieke beheersing.

Daarnaast loopt Achmea strategische risico's. Dit betreffen specifieke risico's die betrekking hebben op het risicoprofiel op de lange termijn.

Een beschrijving van het algemene risicoprofiel van Achmea volgt hierna aan de hand van de SCR (Solvency Capital Requirement) uitkomsten onder Solvency II en een overzicht van de geïdentificeerde belangrijke risico's.

Partieel intern model

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van het risicoprofiel van Achmea aan de hand van de SCR uitkomsten onder Solvency II zoals berekend met het partieel intern model, zie de toelichting op het risicomanagement systeem voor een nadere beschrijving van het partieel intern model.

SOLVENCY CAPITAL REQUIREMENT (€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Marktrisico	2.075	2.291
Tegenpartijrisico	643	560
Levenrisico	1.760	1.861
Zorgrisico	1.889	1.861
Schaderisico	816	770
Immateriële activa	1	4
Diversificatie	−2.632	−2.645
Basic Solvency Capital Requirement	**4.552**	**4.702**
Verliescompensatievermogen	−616	−706
Operationeel risico	586	596
Solvency Capital Requirement (Cons)	**4.522**	**4.592**
SCR Other Financial Sectors & Other entities	33	31
Solvency Capital Requirement	**4.555**	**4.623**

Een groot deel van de SCR komt direct voort uit het productenaanbod en wordt gevormd door het verzekeringsrisico dat bestaat uit het levenrisico, zorgrisico en schaderisico. De totale omvang hiervan is in 2017 na diversificatie licht afgenomen. Als financiële dienstverlener is Achmea ook blootgesteld aan marktrisico, vanwege haar beleggingsportefeuille, levens- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen met minimumgaranties en winstdeling. Het marktrisico is in 2017 gedaald. Verder bestaat het risicoprofiel volgens de SCR uit het tegenpartijrisico (onder andere beleggingen in hypotheken) en het operationeel risico. Meer informatie over de samenstelling van het risicoprofiel van het verzekeringsrisico en het marktrisico is opgenomen in de betreffende paragrafen over deze risico's.

In overeenstemming met de Solvency II regelgeving is bij de berekening van de Solvency Capital Requirement rekening gehouden met het verliescompensatievermogen. Dit omvat 1. Het verliescompensatievermogen van verwachte winsten voor het interne model voor het premie- en het reserverisico en 2. het verliescompensatievermogen van uitgestelde belastingen (LACDT). Een deel van de verliezen kan namelijk opgevangen worden door deze posten.

Belangrijkste risico's

Onderstaand zijn belangrijke specifieke risico's beschreven, waarbij er geen sprake is van een specifieke rangschikking. Deze risico's worden jaarlijks met de directies van de bedrijfsonderdelen en de Raad van Bestuur geïdentificeerd en beoordeeld op de genomen maatregelen. Deze risico's kenmerken zich door hun specifieke karakter die bij het optreden zonder genomen beheersingsmaatregelen een grote impact kunnen hebben.

Belangrijke risico's met een mogelijke impact op de langere termijn, de strategische risico's, zijn:

- Innovatie
  De ontwikkelingen in de financiële dienstverlening gaan snel. Het is belangrijk dat Achmea snel genoeg haar processen en producten/diensten vernieuwt en aanpast op deze nieuwe ontwikkelingen. Een specifiek aandachtspunt hierbij is mogelijke "disruptive changes" via nieuwe toetreders en/of nieuwe producten/diensten. Dit speelt, met specifieke ontwikkelingen zoals zelfrijdende auto's en domotica, vooral een rol bij de schadeverzekeringen.
- Digitalisering
  Het huidige tempo van digitalisering geeft grote kansen maar ook bedreigingen. Het is belangrijk dat Achmea de digitalisering van haar processen met ondersteuning door de IT-systemen continue aanpast aan de ontwikkelingen op het gebied van klantbehoeften.
- Blijvend lage rentestand
  Als de rentestand lang op een laag niveau zal blijven heeft dit impact door lagere beleggingsopbrengsten. Speciale aandacht gaat hierbij uit naar de waardering van de technische voorzieningen onder Solvency II en de toereikendheidstoets onder IFRS, omdat het met een blijvende lage rentestand niet mogelijk is om zonder risico de rente in de waarderingscurve na 20 jaar (door het gebruik van de Ultimate Forward Rate) te verdienen.
- Concurrerende kosten
  Als grote financiële dienstverlener heeft Achmea schaalvoordelen, maar bestaat er ook het nadeel van een omvangrijke organisatie waarbij veranderingen een grotere inspanning vergen dan bij marktpartijen die dit 'vertrekpunt' niet kennen en derhalve kunnen werken vanuit een lagere kostenbasis, zeker ten aanzien van aan de dienstverlening gerelateerde activiteiten.
- Distributiepartners
  Voor de verkoop van de producten maakt Achmea gebruik van verschillende distributiepartners zoals Rabobank. Het is hierbij belangrijk om de wederzijdse verwachtingen blijvend op elkaar af te stemmen zodat de ontwikkelde producten en diensten aansluiten bij de gewenste verkoop door de distributiepartners.
- Politiek en regelgeving
  Achmea heeft met veel wet- en regelgeving te maken. Het risico bestaat dat Achmea's verdienmodel wordt geraakt door de politiek en wijzigende wet- en (fiscale) regelgeving en/of door het anders organiseren van solidariteit in de samenleving. Dit risico betreft vooral zorg, pensioenen en inkomensverzekeringen.
- Competenties en talenten
  Specifieke competenties en talenten zijn belangrijk voor het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen van Achmea. Hierbij gaat extra aandacht uit naar ondernemerschap, innovatie, agility, werken in een internationale context, benodigde expertise en passende beloning.

Achmea volgt deze risico's nauwlettend als onderdeel van de periodieke bewaking van het risicoprofiel en het jaarlijkse risico- en solvabiliteitsbeoordelingsrapport (Own Risk and Solvency Assessment).

Belangrijke risico's met een mogelijke impact op de korte termijn zijn:

- Schokken op de financiële markten
  Achmea heeft als financiële dienstverlener, vanwege haar beleggingsportefeuille, producten met minimum garanties en winstdelingsbepalingen een grote blootstelling naar de financiële markten. Grote financiële schokken waaronder forse bewegingen in de rente en/of credit spread en daling van de aandelenmarkten zijn in het verleden opgetreden en kunnen weer optreden. Dit marktrisico wordt actief beheerd door een gespreide beleggingsportefeuille en een actief beheer op de verschillende financiële posities.
- Langlevenrisico en catastrofes
  Belangrijke verzekeringsrisico's waar Achmea aan is blootgesteld zijn het langlevenrisico en het risico op catastrofes. Door een onverwachte verdere stijging van de levensverwachting door bijvoorbeeld doorbraken in de medische wetenschap kan het uitkeringenpatroon van de leven- en pensioenactiviteiten sterk veranderen. Catastrofes zoals aardbevingen en stormen hebben altijd een grote impact, waarbij de kans hierop lijkt toe te nemen door de klimaatontwikkelingen. Voor het langlevenrisico wordt actief gestuurd op het spreiden van de leven- en pensioenportefeuille en het overdragen van het risico. Het catastroferisico wordt in belangrijke mate gemitigeerd door herverzekering.
- Operationele en compliance risico's
  Belangrijke onderkende operationele en compliance risico's zijn informatiebeveiliging en cybercriminaliteit, aansprakelijkheidsclaims en het reputatierisico. De risico's voor cybercriminaliteit zijn hoog, als gevolg van malware en ransomware aanvallen waarbij gebruik wordt gemaakt van veranderende technieken. Risico's rond de beveiliging van websites en privacygevoelige informatie blijven tevens hoog als gevolg van een wijzigende IT-omgeving en veranderende hacktechnieken. Het risico van onverantwoord omgaan met big data neemt toe in een wereld waarin data een steeds belangrijkere rol spelen. De reputatie van verzekeraars als onderdeel van de financiële sector staat nog steeds onder druk. Alles dat een verzekeraar doet, wordt beoordeeld in een maatschappelijke context.

Deze belangrijke risico's met een mogelijke impact op korte termijn worden beheerst als onderdeel van het reguliere risicomanagement beleid zoals beschreven in de volgende paragraaf.

C. HET RISICOMANAGEMENT SYSTEEM

Het risicomanagement systeem van Achmea beschrijft hoe op Achmea niveau en per hoofdrisico de risico's worden beheerst. Kapitaalmanagement maakt hier een integraal onderdeel van uit. Achtereenvolgens worden in deze paragraaf eerst de belangrijke onderdelen van het risicomanagement systeem beschreven waarna achtereenvolgens per hoofdrisico het risicoprofiel en de beheersmaatregelen verder worden toegelicht.

Voor een adequaat risicomanagement systeem binnen Achmea is het belangrijk dat er begrip en duidelijkheid is over de belangrijkste uitgangspunten ten aanzien van risicomanagement in de organisatie en dat er uniform en integraal naar wordt gehandeld. In de risicostrategie van Achmea zijn hiervoor de belangrijkste uitgangspunten vastgelegd:

- Uitgangspunten ten aanzien van de risicobereidheid zoals het hebben van een solide kapitaals- en liquiditeitspositie waarmee Achmea nu en in de toekomst aan haar verplichtingen kan voldoen.
- Uitgangspunten ten aanzien van de inrichting van risicomanagement zoals het 'Three Lines of Defence' model (drie verdedigingslinies) en de gekozen integrale benadering voor het beheersen van de risico's, waarbij de diverse risicotypes en risico's van verschillende bedrijfsonderdelen en onder toezicht staande entiteiten in onderlinge samenhang worden beheerst.
- Uitgangspunten ten aanzien van de cultuur zoals het door de Raad van Bestuur en het management van Achmea stimuleren van een open cultuur waarin risico's openlijk kunnen worden besproken en het baseren van besluitvorming op een evenwichtige balans tussen risico, kapitaal en verwacht rendement.

Op de volgende pagina's wordt per onderdeel beschreven hoe invulling wordt gegeven aan deze uitgangspunten.

Risicobereidheid

De risicobereidheid ('risk appetite') geeft de houding aan van Achmea ten opzichte van het nemen van risico's en een indicatie van de bereidheid om een hoog of een laag risiconiveau te accepteren. De risicobereidheid bestaat uit een aantal uitgangspunten als onderdeel van de risicostrategie en een verdieping in kwalitatieve statements met bijbehorende Key Risico Indicatoren (KRI's) waarmee wordt bewaakt of het risicoprofiel binnen de grenzen van de risicobereidheid blijft.

In onderstaande kaders is een overzicht opgenomen van de uitgangspunten voor de risicobereidheid als onderdeel van de risicostrategie van Achmea en de doorvertaling hiervan in KRI's.

FINANCIEEL	UITGANGSPUNTEN RISICOBEREIDHEID	KEY RISICO INDICATOREN
RESULTAAT EN RESULTAATVOLATILITEIT	Achmea behaalt een verantwoord rendement dat een blijvende toegang tot de kapitaalmarkt waarborgt. Extreme schommelingen in het economisch resultaat worden voorkomen.	- Free Capital Generation - Fixed Charge Coverage Ratio
KAPITAAL	Achmea heeft een solide kapitaalspositie.	- Solvabiliteitsratio Solvency II - Kapitaalsurplus S&P - Economische solvabiliteit
LIQUIDITEIT	Achmea's liquiditeitspositie is nu en in de toekomst voldoende om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen.	- Beschikbare liquiditeit in een going concern situatie en na een stress situatie
FINANCIEEL RISICOBELEID	Achmea kent als verzekeraar haar financiële risico's en voert een adequaat financieel risicobeleid dat er op gericht is om ongewenste risico concentraties te voorkomen. Achmea wendt een belangrijk deel van haar risicokapitaal aan voor het verzekeringsrisico.	- Omvang vereist kapitaal voor het betreffende risico - Limietoverschrijdingen bij tegenpartijen

NIET-FINANCIEEL	UITGANGSPUNTEN RISICOBEREIDHEID	KEY RISICO INDICATOREN
KWALITEIT VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN	Achmea biedt een zekere en transparante oplossing aan klanten die voortdurend past bij de klantbehoefte, inclusief een faire prijsstelling.	- Keurmerk Klantgericht Verzekeren - Achmea Klantbelang Centraal Dashboard - PARP issue indicator
COMPLIANCE	Achmea heeft een adequaat Compliance beleid om te voldoen aan wet- en regelgeving. Medewerkers, klanten, leveranciers en overige samenwerkingspartners van Achmea handelen integer.	- Overtredingen en implementatie wet- en regelgeving - Integriteitsschendingen
OPERATIONEEL RISICO / INTERNE BEHEERSING	Achmea kent als verzekeraar en dienstverlener haar operationele risico's en voert een adequaat Operationeel risicobeleid dat gericht is op het voorkomen van materiële financiële schade als gevolg van ontoereikende of falende interne processen of mensen en systemen of van externe gebeurtenissen.	- Internal Control Framework - Financiële schade door operationele risico's - Very urgent issues - Uitval bedrijfskritische ketens - Reputatiescore
MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	Achmea realiseert op een maatschappelijk verantwoorde wijze haar bedrijfsvoering uit en streeft er naar via haar verzekerings- en beleggingsactiviteiten een aantoonbare maatschappelijke toegevoegde waarde te hebben. Bovendien speelt Achmea adequaat in op maatschappelijke ontwikkelingen en behoudt daarmee haar relevantie.	- Transparantie-benchmark ministerie van Economische Zaken - Benchmark Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling - Praktijkonderzoeken van de Eerlijke verzekeringswijzer

De risicobereidheid is hierbij langs de perspectieven van financiële en niet-financiële statements uitgewerkt, waarbij de uitgangspunten van de financiële statements invulling geven aan het financiële perspectief en de uitgangspunten van de niet-financiële statements aan de andere perspectieven van de Strategiekaart van Achmea. Verder worden met de risicobereidheid ook alle hoofdrisico's van de risicoclassificatie van Achmea afgedekt.

Three Lines of Defence model

Zoals genoemd bij de uitgangspunten van de risicostrategie is Achmea's governance structuur gebaseerd op het 'Three Lines of Defence' model (drie verdedigingslinies).

De dagelijkse uitvoering van risico's gebeurt in de eerste lijn. Deze wordt hierbij ondersteund door de tweede lijn die ook periodiek rapporteert over het risicoprofiel van Achmea. De derde lijn vult dit aan door periodiek de effectiviteit van interne beheersing, governance en risicomanagement te toetsen en hierover te rapporteren.

Solvency II sleutelfuncties

In lijn met de Solvency II vereisten zijn de risicomanagement functie, de actuariële functie, de compliance functie en de interne audit functie ingericht.

- Op groepsniveau worden de risicomanagement functie, de actuariële functie en de compliance functie uitgevoerd door de stafafdeling Risk & Compliance. Deze functies rapporteren aan de Chief Risk Officer in de Raad van Bestuur, maar hebben ook directe toegang tot de business, de Raad van Bestuur, het Audit & Risk Committee en de Raad van Commissarissen, evenals een formele escalatielijn tot de voorzitters van de Raad van Bestuur, het Audit & Risk Committee en de Raad van Commissarissen.
- De interne audit functie wordt op groepsniveau uitgevoerd door de afdeling Internal Audit. Deze functie rapporteert aan de voorzitter van de Raad van Bestuur, heeft een formele informatie- en escalatielijn naar de voorzitters van het Audit & Risk Committee en de Raad van Commissarissen en heeft een directe, onbeperkte toegang tot alle bedrijfsonderdelen.
- Voor de Nederlandse en buitenlandse onder toezicht staande entiteiten zijn de functies verschillend op groepsniveau dan wel lokaal belegd.

Risico comités

Achmea heeft risico comités op zowel groepsniveau als binnen de bedrijfsonderdelen.

- Op groepsniveau houdt de Raad van Commissarissen toezicht op de Raad van Bestuur. Het Audit & Risk Committee adviseert de Raad van Commissarissen onder andere over financiële, administratief organisatorische en compliance zaken, alsmede over het risicoprofiel en de opzet van de interne beheersingssystemen. De aanwezigheid van een Chief Risk Officer binnen de Raad van Bestuur draagt bij aan de permanente aandacht voor risicomanagement in de bedrijfsvoering.
- Het Finance & Risk Comité (FRC) is een uitvoerend comité van de Raad van Bestuur. Het is een platform met leden van de Raad van Bestuur, het management van de betrokken (financiële en risico-)afdelingen op de Groep en financieel directeuren van diverse bedrijfsonderdelen. Het FRC richt zich op het integraal bespreken van en beslissen over onderwerpen die betrekking hebben op financiën, risicomanagement, beleggingsbeleid, actuariaat en compliance op groepsniveau.
- Het FRC heeft als subcomité de Model Goedkeurings Comité (MGC) ingesteld, met gedelegeerde verantwoordelijkheid voor het goedkeuren van risicomodellen.
- Specifiek voor productontwikkeling zijn binnen de bedrijfsonderdelen Product Beoordelings Comités ingesteld voor de Product Approval en Review Processen (PARP).
- Analoog met het FRC op groepsniveau zijn er binnen de bedrijfsonderdelen Finance & Risk Comités die zich richten op het beheersen van de risico's, eventueel aangevuld met specifieke comités zoals het Underwriting Committee bij Achmea Reinsurance en het Asset & Liability Committee en het Krediet Comité bij Achmea Bank.

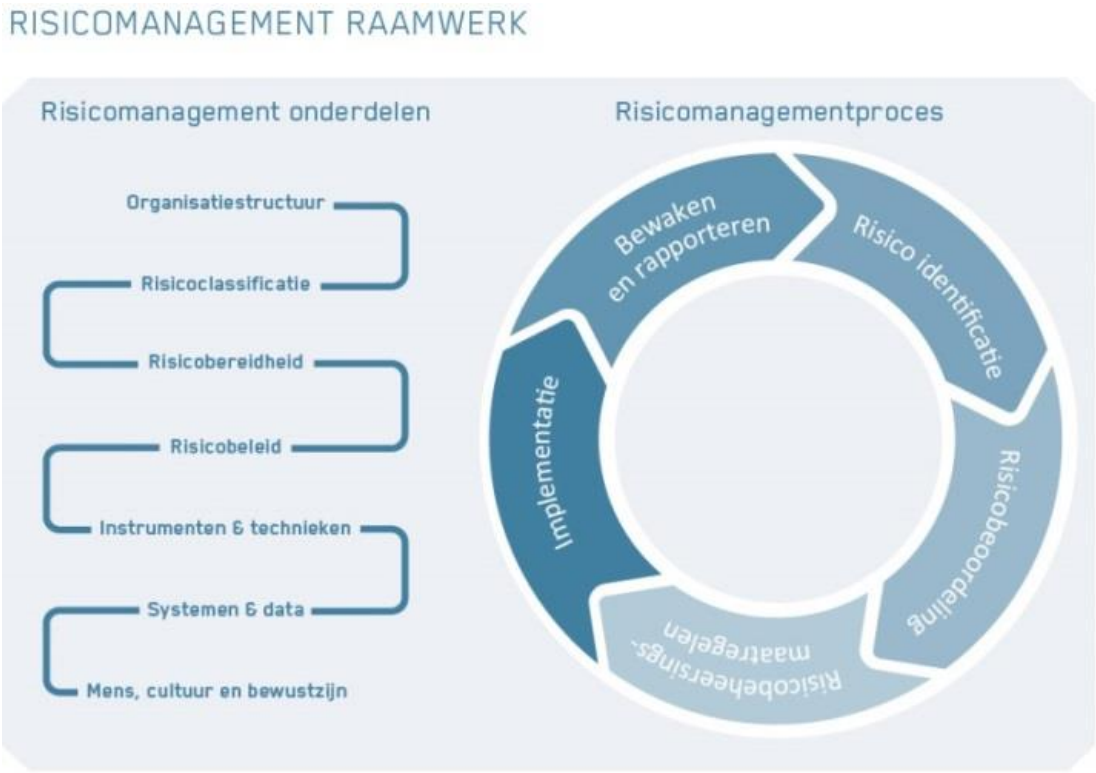
Modelbeheer- en validatie

De ontwikkeling en het beheer van modellen waaronder het partieel intern model valt onder een strikte modelgovernance die er voor zorgt dat de modellen adequaat worden beheerst. Hierbij worden de modellen beoordeeld waarbij modellen met een hoog bruto risico worden gedocumenteerd, geïmplementeerd, getest, periodiek gevalideerd door een modelvalidatie functie en goedgekeurd door het MGC. Onderdeel van het beheer is dat wijzigingen conform een beheerst wijzigingenproces worden doorgevoerd en goedgekeurd.

Het partieel intern model wordt naast de behandeling in het MGC ook goedgekeurd door de Raad van Bestuur, statutaire directies van de entiteiten die gebruik maken van het partieel intern model, het Audit & Risk Committee en de Raad van Commissarissen . Na het doorlopen van de interne governance wordt een nieuw ontwikkeld model ter goedkeuring voorgelegd aan het college van toezichthouders.

Integrale Risico Management Framework

Het Integrale Risico Management Framework (IRMF) van Achmea beschrijft het risicomanagement systeem van Achmea en geeft hiermee een nadere invulling aan volledigheid, consistentie en efficiënte bij de hiervoor genoemde integrale benadering voor het beheersen van de risico's zoals genoemd bij de risicostrategie.



Risicobeoordeling

Gedurende het jaar worden diverse risicobeoordelingen uitgevoerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van kwantitatieve en kwalitatieve instrumenten en technieken:

- Kwalitatieve risicoanalyses (Risk Self Assessments) zijn gericht op onder meer de strategie, projecten en operationele risico's. Dit betreft onder meer een kwalitatieve risicoanalyse met de directies van de bedrijfsonderdelen en de Raad van Bestuur waarin de belangrijkste risico's worden geïdentificeerd en beoordeeld.
- Achmea gebruikt risicomodellen voor het maken van een kwantitatieve inschatting van het risicoprofiel, waaronder het Solvency II partieel intern model. Deze risicomodellen worden onder meer gebruikt in de planning & control cyclus, productontwikkeling en premiestelling, bij het bepalen van het herverzekeringsprogramma, bij het opstellen van het beleggingsplan en bij kapitaalmanagement.

- Tot slot bieden scenario's en stress testen inzicht in wat er gebeurt onder extreme omstandigheden of in het geval dat een aantal factoren zich gelijktijdig voordoet. Deze scenario- en stress testen worden gebruikt in de reguliere bewaking van het risicoprofiel en jaarlijks worden de belangrijkste risico's hiermee nader geanalyseerd.

Bewaken en rapporteren

Het risicoprofiel van Achmea wordt periodiek bewaakt op basis waarvan door de tweede en derde lijn rapportages worden opgesteld voor de Raad van Bestuur, het Audit & Risk Committee en de Raad van Commissarissen. Voor de hoofdrisico's verifieert het lijnmanagement periodiek of het risico nog binnen de vastgestelde limieten van de risicobereidheid ligt. Aanvullend bewaakt het management de opvolging van acties die uit de kwalitatieve risicoanalyses naar voren zijn gekomen. Tot slot wordt een raamwerk voor interne beheersing (Control Framework) gebruikt om de belangrijkste risico's en belangrijkste beheersingsmaatregelen binnen de hele organisatie systematisch te bewaken. Binnen het raamwerk zijn referenties opgenomen naar onder meer het toetsingskader informatiebeveiliging, Solvency II, Klant Belang Centraal (KBC), keurmerk klant gericht verzekeren (KKV) en het Internal Control Statement dat intern wordt afgegeven als belangrijk onderdeel van de interne risicobeheersing- en controlesystemen.

Naast de periodieke bewaking van het risicoprofiel worden jaarlijks het groepsbrede risico- en solvabiliteits-beoordelingsrapport ORSA voor de verzekeringsactiviteiten opgesteld. Voor de bankonderdelen wordt een ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process)/ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Proces) rapportage opgesteld. Deze rapportages geven inzicht in en een beoordeling van de ontwikkeling van het risicoprofiel, solvabiliteit en liquiditeit in de planperiode, zowel onder normale als onder stressomstandigheden. Deze rapportages worden jaarlijks verstrekt aan het college van toezichthouders en de lokale toezichthouders van de buitenlandse entiteiten. In de ORSA rapportage wordt vastgesteld in hoeverre de huidige en toekomstige kapitaal- en liquiditeitspositie voldoende worden geacht onder normale en onder extreme omstandigheden. Tevens wordt in de ORSA de geschiktheid van het partieel intern model beoordeeld.

Het herstelplan van Achmea bevat informatie over de mate waarin Achmea als Groep is voorbereid op en kan herstellen van ernstige (financiële) ontwikkelingen die leiden tot een financiële crisissituatie.

Partieel intern model

Voor de berekening van het vereiste kapitaal (SCR) onder Solvency II hanteert Achmea als risicomodel een door het college van toezichthouders goedgekeurd partieel intern model, waarbij enkele risico's binnen het schade- en zorgrisico worden gekwantificeerd met een intern model en de overige risico's met de standaardformule van Solvency II. Het inflatierisico wordt hierbij toegevoegd aan het marktrisico.

De scope van het interne model is:
- Voor het schaderisico het premie- en reserverisico van Achmea Schadeverzekeringen N.V., N.V. Hagelunie en Interamerican Property and Casualty Insurance Company S.A.
- Voor het schaderisico het natuurlijke catastroferisico van Achmea Schadeverzekeringen N.V., N.V. Hagelunie, Interamerican Property and Casualty Insurance Company S.A. en Achmea Reinsurance Company N.V.
- Voor het zorgrisico (health Not Similar to Life Techniques, NSLT) het premie- en reserverisico van Achmea Schadeverzekeringen N.V. en Interamerican Property and Casualty Insurance Company S.A.
- Voor het zorgrisico (health Similar to Life Techniques, SLT) de risico's met betrekking tot invalidering-, revalidering- en herzieningsrisico van Achmea Schadeverzekeringen N.V.

Bij de Solvency II berekening (inclusief toegestaan Solvency II eigen vermogen) maakt Achmea gebruik van aannames en schattingen met betrekking tot toekomstige resultaten of overige ontwikkelingen, inclusief de waarschijnlijkheid, realisatiemoment of bedragen van toekomstige transacties of gebeurtenissen. Inherent aan schattingen is dat de feitelijke resultaten materieel kunnen verschillen. Een deel van deze aannames en schattingen komt overeen met de aannames en schattingen zoals genoemd onder Toelichting 1 Waarderingsgrondslagen – I (Belangrijkste aannames en schattingen voor waardering) en de waarderingsgrondslagen zoals opgenomen bij de specifieke posten in de geconsolideerde jaarrekening. Ten behoeve van de Solvency II berekening (inclusief toegestaan Solvency II eigen vermogen) wordt in aanvulling hierop of in plaats hiervan een aantal additionele aannames en schattingen gehanteerd. De belangrijkste additionele aannames en schattingen zijn de volgende:

- Kasstromen gehanteerd bij de bepaling van de marktwaarde van de Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten en Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen. Onder schattingen uit hoofde van kasstromen zijn mede opgenomen de verwachte premie-inkomsten en schaden in toekomstige jaren en bevatten aannames op het gebied van sterfte, schade, verval, arbeidsongeschiktheid, kosten en rente.
- Geprojecteerde fiscale resultaten (na schok) en analyse van toekomstige realisaties.

- Marktwaarde van niet uit de balans blijkende verplichtingen.
- De compensatiemogelijkheden van uitgestelde belastingen bij het optreden van een schok in het kapitaal.

Tevens is de finale omvang van de SCR (inclusief het toegestaan Solvency II eigen vermogen) nog onderhevig aan beoordeling door De Nederlandsche Bank en als gevolg daarvan kunnen interpretaties wijzigen en daarmee de gerapporteerde Solvency II cijfers.

VERZEKERINGSRISICO

Verzekeringsrisico is het risico van verlies of van een negatieve ontwikkeling van de waarde van Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten, als gevolg van ontoereikende premiestelling en noodzakelijke wijzigingen in aannames met betrekking tot de voorzieningen en omvat leven-, schade- en zorgrisico's.

Het verzekeringsrisicobeleid beschrijft hoe onze verzekeringsrisico's worden beheerst. Een belangrijk onderdeel hiervan is de levenscyclusbenadering van producten (Product Life Cycle approach), waarin de volgende fasen worden onderscheiden:

- Businessplanning
- Productontwikkeling
- Acceptatie
- Herverzekering
- Polisbeheer
- Schadebehandeling
- Vaststellen van grondslagen
- Reservering
- Productreview
- Rapportage en analyse

De verschillende fasen van de levenscyclusbenadering van producten dragen bij aan de beheersing van het verzekeringsrisico. Hieronder en in de volgende paragrafen over de leven-, schade- en zorgrisico’s volgt een nadere toelichting.

Productontwikkeling en productreview

Voor het introduceren van nieuwe verzekeringsproducten heeft Achmea een productgoedkeurings- en reviewbeleid (‘Product Approval & Review Process Policy’) opgesteld. Achmea wil aan klanten een zekere en transparante oplossing bieden die voortdurend aansluit bij de klantbehoefte, inclusief een eerlijke prijsstelling. Producten mogen niet op de markt gebracht of gedistribueerd worden, zonder een zorgvuldige afweging van de risico’s en een zorgvuldige toetsing van andere relevante aspecten, waaronder de zorgplicht jegens de klant. Ook bestaande producten worden periodiek gereviewd om te borgen dat deze blijvend in het belang zijn van de klant. Daarnaast richt de periodieke review zich op het strategische belang van een product, de business case van een portefeuille, premieopbouw, winstgevendheid en verhouding tot normrendement van het product.

Herverzekering

Achmea Reinsurance Company N.V. (hierna te noemen: Achmea Reinsurance) is de herverzekeringsmaatschappij van de Groep waar het vanuit de drie rollen adviseur, risicodrager en inkoper de herverzekering voor de entiteiten van Achmea verzorgt. Zij sluit hiervoor herverzekeringscontracten met de entiteiten van Achmea, inclusief de buitenlandse entiteiten en met derden. De contracten worden via retrocessie gedeeltelijk geplaatst bij externe herverzekeraars. Naast het eigen herverzekeringsprogramma heeft Achmea Reinsurance een herverzekeringscontract met een financieel karakter en een aantal inkomende herverzekeringscontracten met strategische partners, Eurapco partners en andere externe (her)verzekeraars afgesloten.

Achmea heeft een herverzekeringsbeleid waarin alle verantwoordelijkheden met betrekking tot het herverzekeringsproces zijn vastgelegd. De ‘Underwriting Committee’ van Achmea Reinsurance beslist over het eigen behoud binnen de kaders van het herverzekeringsbeleid, de risicobereidheid van Achmea en de risicobereidheid van Achmea Reinsurance. Na goedkeuring door de Raad van Bestuur wordt het herverzekeringsprogramma in de markt geplaatst. De inkoop van de herverzekeringsdekking voor de buitenlandse entiteiten vindt bij de entiteiten zelf plaats. Binnen de kaders van het herverzekeringsbeleid hebben de buitenlandse entiteiten zelf de mogelijkheid om te beslissen waar ze hun herverzekering inkopen. Achmea Reinsurance is hierbij risicodrager op de meeste programma's van de buitenlandse entiteiten.

Het herverzekeringsprogramma bestaat voornamelijk uit catastrofe ‘excess-of-loss’ contracten en ‘per risico’ ‘excess-of-loss’ contracten. Individuele risico's die de contractlimiet in het ‘per risico’ programma overschrijden, worden op een facultatieve basis gedekt. Het herverzekeringsprogramma bestaat verder uit verschillende ‘layers’ om het herverzekeringsprogramma zo efficiënt

mogelijk te plaatsen. In 2017 was het catastrofeprogramma het belangrijkste programma ten aanzien van het eigen behoud van Achmea Reinsurance. Verder maakt Achmea op beperkte schaal gebruik van 'insurance-linked securities (catastrophe bonds)'.

Reservering

In het reserveringsproces worden Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten bepaald voor de lopende verzekeringscontracten. De methodologie die hiervoor wordt gebruikt kan per regime verschillen: IFRS verslaggeving, waaronder IFRS toereikendheidstoets, Solvency II, lokale verslaggeving en lokale solvabiliteit (voor de entiteiten die niet onder het Solvency II regime vallen). De Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten worden tenminste vier keer per jaar bepaald, waarbij deze aanvullend ten minste twee keer per jaar worden getoetst op toereikendheid, en vaker als dit noodzakelijk wordt geacht of wanneer dit wettelijk vereist is.

Levenrisico

Levenrisico is het risico op verliezen of op een ongunstige verandering in de waarde van verzekeringsverplichtingen:
- veranderingen in het niveau, de trend of volatiliteit van de onderliggende risicofactoren (sterftekansen, kosten en vervalkansen);
- de grote onzekerheid van tarieven en voorzieningen in relatie tot extreme of onregelmatige gebeurtenissen.

Hieronder vallen sterfte-, langleven-, verval- en kostenrisico's.

Risicoprofiel

In Nederland worden door Achmea met uitzondering van lijfrentes en overlijdensrisicoverzekeringen geen nieuwe levensverzekeringen meer verkocht. Behalve in Nederland biedt Achmea ook levensverzekeringen aan in Ierland (Friends First), Griekenland (Interamerican) en Slowakije (Union).

De levenportefeuille bestaat uit levensverzekeringen met winstdeling, beleggingsverzekeringen en overige levensverzekeringen:
- Levensverzekeringen met winstdeling zijn traditionele levensverzekeringsproducten met winstdelingen, zoals spaarproducten en collectieve verzekeringen. Deze producten creëren sterfte-/langlevenrisico en marktrisico voor Achmea.
- Bij beleggingsverzekeringen ('unit-linked') worden de beleggingsrisico's gedragen door de polishouder.
- Overige levensverzekeringen omvatten traditionele producten zonder winstdeling zoals overlijdensrisicoverzekeringen, zowel als afzonderlijk product, als gekoppeld aan een hypotheek (sterfterisico).

LEVENRISICO (€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Sterfte	211	234
Langleven	1.155	1.195
Arbeidsongeschikt	35	37
Verval	495	523
Kosten	641	705
Catastrofe	142	147
Diversificatie	−919	−980
Solvency Capital Requirement Levenrisico	**1.760**	**1.861**

Het vereist kapitaal van het levenrisico is in 2017 gedaald naar €1.760 miljoen. De SCR is hierbij berekend met de standaardformule van Solvency II. De daling is het gevolg van een actualisering van de ervaringssterfte en vervalaannames, de gestegen rente en een teruglopende omvang van de portefeuille.

Het langlevenrisico is binnen de levensverzekeringsactiviteit het grootste risico. Deze exposure wordt daarom nauwlettend gevolgd. Voor de levensverzekeringsactiviteiten betreffen de concentratierisico's een onverwachte verhoging van de levensverwachting en een pandemie.

Risicobeheersingsmaatregelen

Voor acceptatie van levensverzekeringen is een medische keuring vereist. Tarieven zijn gedifferentieerd naar risicocategorie (roken/niet-roken). Voor individuele contracten in Nederland is er een en-bloc clausule op grond waarvan in extreme gevallen de premie mag worden verhoogd. Met dit instrument kunnen de gevolgen van een ongunstig sterftecijfer en gestegen kosten worden beperkt.

Herverzekering wordt bij het levenrisico gebruikt om het sterfte- en catastroferisico te beperken. Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., Friends First en Interamerican Greece zijn voor grote bedragen beschermd door herverzekering. Achmea Reinsurance heeft een quota-share overeenkomst met Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. waarvan het een deel in de markt plaatst. Deze contracten zijn gevoelig voor het sterfte- en catastroferisico. Een pandemie wordt door Achmea niet herverzekerd, maar er wordt elke drie jaar geëvalueerd om te beoordelen of herverzekering nodig is. Wel zijn individuele levens met hoge risicokapitalen herverzekerd.

De sterftetabellen die in Nederland en Ierland worden gebruikt, houden rekening met een toekomstige verhoging van de levensverwachting. In de andere landen worden de standaard sterftetabellen, om de toereikendheid te kunnen garanderen, op verschillende manieren aangepast, zoals op basis van leeftijd.

Schaderisico

Het schaderisico is het risico op verliezen of op een ongunstige verandering in de waarde van verzekeringsverplichtingen door:
- fluctuaties in het tijdstip, de frequentie en de hoogte van schades van verzekerde gebeurtenissen en in het tijdstip en het bedrag van de schadeafhandeling;
- grote onzekerheid van premiestelling en aannames voor de voorzieningen met betrekking tot extreme of uitzonderlijke gebeurtenissen.

Hieronder vallen premie- en reserverisico's, het vervalrisico en catastroferisico.

Risicoprofiel

Nederland is de grootste markt waar Achmea schaderisico loopt. Griekenland (Interamerican), Turkije (Eureko Sigorta), Slowakije (Union) en Australië zijn de andere schadeverzekeringsmarkten waar Achmea actief is.

De risico's die door Achmea worden gedekt vallen onder de schadeverzekeringsactiviteiten, zoals motorrijtuigen (casco en aansprakelijkheid), transport/luchtvaart, brand en natuurrampen, algemene aansprakelijkheid en rechtsbijstand.

SCHADERISICO (€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Verval	143	141
Premie en reserve	550	516
Catastrofe	464	440
Diversificatie	−341	−327
Solvency Capital Requirement Schaderisico	**816**	**770**

Het vereist kapitaal van het schaderisico is in 2017 gestegen tot €816 miljoen. De SCR is hierbij berekend met een door het college van toezichthouders goedgekeurd partieel intern model. De toename hangt met name samen met het aanhouden van additioneel risicokapitaal voor letselschaden.

Binnen de schadeverzekeringsentiteiten is catastroferisico een groot risico. Met name de objecten gedekt onder brandverzekeringen en casco motorrijtuigen zijn blootgesteld aan catastroferisico's. Storm en hagel vormen de belangrijkste natuurlijke rampen in Nederland en bij de buitenlandse entiteiten in Griekenland (Interamerican) en Turkije (Eureko Sigorta) is dat het aardbevingsrisico. In Nederland wordt onder casco motorrijtuigen ook het risico van overstromingen gedekt. Voor de schadeverzekeringsactiviteiten zijn de concentratierisico’s grote schades als gevolg van de genoemde natuurlijke rampen en grote branden. Het catastroferisico is toegenomen doordat het herverzekeringsprogramma van Eureko Sigorta, vanwege de lage rating van Turkse verzekeraars, niet meer volledig mag worden meegenomen.

Risicobeheersingsmaatregelen

Acceptatierichtlijnen zorgen voor een goede beoordeling van het risico, acceptatie (onder mogelijke voorwaarden) en premiestelling. In Nederland accepteert Achmea geen grote industriële risico's zoals van luchthavens of krachtcentrales. In Turkije worden deze risico’s vanuit een strategisch oogpunt geaccepteerd. De risico's worden ofwel 100% herverzekerd via herverzekeraars of geaccepteerd met een zeer klein eigen behoud.

Herverzekering wordt gebruikt om de exposure aan weersomstandigheden, natuurrampen, ongevallen met meerdere slachtoffers, grote branden, grote aansprakelijkheidsclaims en wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA-verzekering) voor motorrijtuigen te beheersen, waarbij een deel van het eigen behoud wordt aangehouden bij Achmea Reinsurance. Het herverzekeringsprogramma bevat de volgende dekkingen:

- Catastrofeprogramma: Dit programma is een 'excess-of-loss' programma voor de gecumuleerde (hoofdzakelijk natuurlijke) catastrofeschades van de portefeuilles property/engineering (residential, commercial, agro farmers), greenhouse (horticulture) en motorrijtuigen (hull - casco). Deze portefeuilles worden gepoold in een extern programma met verschillende eigen behouden. Voor de Nederlandse entiteiten verzorgt Achmea Reinsurance hiervoor drie individuele programma's ('excess-of-loss') met ook hierbij verschillende eigen behouden. Bij het catastrofeprogramma van de Nederlandse entiteiten is het stormrisico het dominante risicotype. Voor de buitenlandse entiteiten is Achmea Reinsurance risicodrager in de herverzekeringsprogramma's voor het aardbevingsrisico in Griekenland, Turkije en Slowakije en het overstromingsrisico in Turkije en Slowakije. Eureko Sigorta heeft hierbij haar grootste catastroferisico, het aardbevingsrisico, deels herverzekerd via de Turkish Catastrophe Insurance Pool en overige toepasselijke overeenkomsten.
- Property: Dit programma is een 'excess-of-loss' programma voor de individuele (voornamelijk brand) schades van de betreffende portefeuilles.
- General Liability and Motor Third Party Liability: Dit is een herverzekeringsprogramma voor algemene en motor aansprakelijkheidsrisico's en grote letselschades.

Bij producten zoals algemene aansprakelijkheid en aansprakelijkheid voor motorrijtuigen (hoofdzakelijk lichamelijk letsel) met langdurige schadeafhandelingen, is er een inflatierisico op de schadevoorziening. Dit risico wordt als onderdeel van het marktrisico beheerst waarbij periodiek de afweging wordt gemaakt of dit risico afgedekt moet worden.

Zorgrisico

Het zorgrisico is het risico op verliezen of op een ongunstige verandering in de waarde van verzekeringsverplichtingen door:

- veranderingen in het niveau, de trend of volatiliteit van de medische kosten gedekt door de verzekeringscontracten (health Not Similar to Life Techniques (health NSLT));
- fluctuaties in het tijdstip, de frequentie en de hoogte van verzekerde gebeurtenissen en in het tijdstip en het bedrag van de schadeafhandeling (health Not Similar to Life Techniques (health NSLT));
- veranderingen in het niveau, trend of volatiliteit van de onderliggende risicofactoren (langleven-, invalidering-, verval-, kosten-, revalidering- en herzieningspercentages) voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (health Similar to Life Techniques (health SLT));
- grote onzekerheid bij de premiestelling en de aannames voor de voorzieningen in verband met het risico van de uitbraak van grote epidemieën evenals de ongebruikelijke accumulatie van risico's onder dergelijke extreme omstandigheden (health CAT).

Risicoprofiel

Het zorgrisico komt voor in de branches arbeidsongeschiktheid (lange termijn, health SLT), ziekteverzuim- en ongevallenverzekering (korte termijn, health NSLT) en zorgkosten (korte termijn, health NSLT).

De risico's van de ziekteverzuim- en ongevallenverzekering zijn vergelijkbaar met het schaderisico en worden overeenkomstig beheerst, zie de paragraaf over het schaderisico. In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de branches arbeidsongeschiktheid en zorgkosten.

Arbeidsongeschiktheidsproducten dekken het risico van inkomensverlies door arbeidsongeschiktheid (lange termijn, health SLT).

- In Nederland biedt Achmea arbeidsongeschiktheidsproducten aan op basis van lokaal geldende wet- en regelgeving. In de Nederlandse wet- en regelgeving wordt een onderscheid gemaakt tussen werkgevers (inclusief zelfstandigen) en werknemers. Voor werkgevers en zelfstandigen is er geen algemene verzekering en is een volledige particuliere verzekering beschikbaar (AOV). Voor werknemers is er een algemene verzekering, de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) die uit twee dekkingen bestaat: de inkomensvoorziening volledig duurzaam arbeidsongeschikten (IVA) bij volledige en permanente arbeidsongeschiktheid en de werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten (WGA) bij gedeeltelijke of niet permanente arbeidsongeschiktheid. Er zijn twee typen particuliere verzekeringen: aanvullingen op de algemene verzekering en (her)verzekering van de WGA, omdat een bedrijf ervoor kan kiezen om zelf het WGA-risico te dragen en uit de algemene verzekering te stappen. Grote onzekerheden in de WGA verzekeringen zijn de instroom en de duur van de arbeidsongeschiktheid.
- In Ierland is arbeidsongeschiktheid een belangrijke bedrijfsactiviteit die als afzonderlijk product wordt afgesloten, maar deze producten worden ook aangeboden als onderdeel van levensverzekeringsproducten (Permanent Health Insurance, PHI). Voor

individuele polishouders garanderen de PHI-contracten het premietarief voor de looptijd van het contract en voor collectieve contracten voor een beperkte periode.

De risico's bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn veranderingen in de wetgeving, het verzuimniveau vanwege ziekte, de frequentie en de mate waarin mensen arbeidsongeschikt worden, de mate van herstel bij arbeidsongeschiktheid en het rente- en inflatieniveau.

Nederland is de grootste markt waar Achmea zorgverzekeringen aanbiedt. Het zorgverzekeringsstelsel in Nederland bestaat uit twee onderdelen: een basiszorgverzekering en een aanvullende zorgverzekering.

- Voor de basiszorgverzekering biedt Achmea Zorgverzekeringen N.V. een naturapolis (directe afhandeling), een restitutiepolis en een selectief polis. De basiszorgverzekering dekt de standaard basiszorg en is wettelijk verplicht voor iedereen die woont of werkt in Nederland en moet worden afgenomen bij een zorgverzekeraar in Nederland. Elke zorgverzekeraar heeft een acceptatieplicht. Premies voor de basisverzekering worden deels beïnvloed door politieke besluitvorming. De Nederlandse regering bepaalt de mate van de dekking onder het basiszorgverzekeringspakket en de voorwaarden die van toepassing zijn op het basiszorgverzekeringspakket, inclusief de toelating en de maximumkorting voor collectieve contracten (10% van de bruto premie).
- Daarnaast bepaalt de regering de bedragen die de zorgverzekeraars ontvangen uit het vereveningsfonds. De compensatie uit het vereveningsfonds wordt gefinancierd door werkgevers en de Nederlandse regering. Betalingen uit dit fonds hangen af van het risicoprofiel en de portefeuille van de zorgverzekeraar.
- Via de aanvullende zorgverzekering hebben polishouders de mogelijkheid om de dekking van de basisverzekering uit te breiden. Deze verzekering is optioneel en is qua aard en methode te vergelijken met de schadeverzekering. De dekking van deze verzekeringen is niet gebonden aan overheidsbepalingen, er is geen acceptatieplicht en er is geen vereveningsstelsel. Achmea biedt diverse gerichte aanvullende zorgverzekeringspakketten. Premies voor de aanvullende zorgverzekering worden op maat afgestemd op de dekking die wordt geboden.

ZORGRISICO

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Zorgrisico SLT	284	278
Zorgrisico NSLT	1.712	1.685
Zorgcatastrofe	65	76
Diversificatie	−172	−178
Solvency Capital Requirement Zorgrisico	**1.889**	**1.861**

Het vereist kapitaal van het zorgrisico is in 2017 gestegen tot €1.889 miljoen. De SCR is hierbij voor de inkomensverzekeringstechnische risico's (Zorgrisico SLT) berekend met een door het college van toezichthouders goedgekeurd intern model en voor de andere zorgrisico's met de standaardformule van Solvency II. De toename komt voornamelijk door een stijging van het premie- en reserverisico door een toename van de schadevoorziening en toegenomen verwachte premievolumes.

De onzekerheden voor een zorgverzekeraar zijn specifiek voor de basiszorg en hebben meerdere oorzaken:

- Politieke beslissingen.
- Het vereveningsmodel dat niet geschikt is voor de langdurige zorg.
- Grotere marktwerking in de gezondheidzorg.
- De afrekeningen met Zorginstituut Nederland (ZiNL) per rapportagejaar en het verevenen van over- en onderfinanciering. De onzekerheid van de zorggerelateerde kosten komt voort uit de afhankelijkheid van de tijdige verwerking van facturen door zorgverzekeraars, het afwikkelen van vorderingen en de beschikbaarheid van betrouwbare historische gegevens.

Bij het schattingsproces van de verzekeringsverplichtingen en inkomsten uit het vereveningsfonds zijn er onzekerheden vanwege de tijdigheid van verwerking van facturen door zorgverzekeraars, de overdracht van de langdurige zorg en de beperkingen van de ex-ante budgettering.

Risicobeheersingsmaatregelen

Bij arbeidsongeschiktheid volgt een klant na de eerste melding een reïntegratietraject waarin wordt beoordeeld of begeleiding door een externe dienstverlener nuttig kan zijn. Dit bestaat uit een aanpassing van de werkplek of wachtlijstbemiddeling. Bij het merendeel van de overeenkomsten met een looptijd van langer dan een jaar kan de premie worden aangepast conform een bepaling

in de polisvoorwaarden. De kans op hoge claims per risico wordt verkleind door het verzekerde inkomen te beperken en, in een aantal gevallen, door herverzekering toe te passen.

Achmea heeft een aantal maatregelen getroffen om de onzekerheden over de zorgkosten te beperken. De verzekeringsverplichtingen voor openstaande claims en vorderingen op het ZiNL zijn gebaseerd op beste schattingen van verwachte bedragen, waarbij een voorziening wordt gevormd voor onzekerheden. Er worden periodiek schattingen van claims gemaakt om inzicht te verkrijgen in relevante ontwikkelingen en de toereikendheid van de verzekeringsverplichtingen. In aanvulling op deze maatregelen is er op nationaal niveau meer informatie beschikbaar over het macro-schadebedrag hetgeen ook gebruikt wordt om de schattingen te beoordelen. Bovendien heeft Achmea de potentiële stijging van de zorgkosten voor met name medisch specialistische- en geestelijke gezondheidszorg en wijkverpleging beperkt door het maken van plafondafspraken en aanneemsommen met zorgverleners. Door periodieke monitoring en “stoppen met betalen” boven contractuele afspraken beperkt Achmea het tegenpartijrisico.

MARKTRISICO

Marktrisico is het risico op verliezen of op een ongunstige verandering in de financiële situatie als direct of indirect gevolg van schommelingen in het niveau en in de volatiliteit van de marktprijzen van activa, verplichtingen en financiële instrumenten. Hieronder vallen renterisico, aandelenrisico, vastgoedrisico, spreadrisico en valutarisico. Inflatierisico wordt hierbij meegenomen als onderdeel van het renterisico.

Risicoprofiel

Als financiële dienstverlener loopt Achmea marktrisico, vanwege haar beleggingsportefeuille, minimumgaranties en winstdeling (levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) en retail bankproducten (hypotheken, deposito's, spaarrekeningen en rekeningen courant).

MARKTRISICO (NIET CRD ACTIVITEITEN)

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Rente	418	817
Aandelen	990	1.086
Vastgoed	399	396
Spread	827	788
Valuta	111	216
Diversificatie	−670	−1.012
Solvency Capital Requirement Marktrisico	2.075	2.291

Het vereist kapitaal van het marktrisico is in 2017 gedaald naar €2.075 miljoen. De SCR is hierbij berekend met de standaardformule van Solvency II. De afname komt vooral door de implementatie van een aangepaste hedgingstrategie voor Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. waardoor het renterisico sterk is afgenomen. Ook is het inflatierisico gedaald. Daarnaast is sprake van een lager aandelenrisico door een gewijzigde classificatie van senior unsecured loans van aandelenrisico naar spreadrisico en de verkoop van commodities. Het valutarisico is afgenomen door de verkoop van beleggingen waarop valutarisico werd gelopen en de implementatie van een valutahedge.

IFRS GEVOELIGHEDEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017		31 DECEMBER 2016	
	EFFECT SCHOK TOTAAL EIGEN VERMOGEN IFRS	EFFECT SCHOK %	EFFECT SCHOK TOTAAL EIGEN VERMOGEN IFRS	EFFECT SCHOK %
Equity -20%	-462	−5%	-513	−5%
Interest -40bp [1]	23	0%	15	0%
Interest +40bp [1]	-22	0%	-14	0%
Property -20%	-167	−2%	-169	−2%

1. *De interest gevoeligheden per 31 december 2017 zijn berekend rekening houdend met de winstdeling via shadow accounting die in de verzekeringsverplichtingen is verantwoord. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn de gevoeligheden per 31 december 2016 op dezelfde wijze herrekend en aangepast.*

De gevoeligheid van de Solvency II solvabiliteitspositie voor diverse veranderingen in de onderliggende aannames is hieronder opgenomen.

SOLVENCY II GEVOELIGHEDEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017			31 DECEMBER 2016		
	TOEGESTAAN SII EIGEN VERMOGEN	VEREIST KAPITAAL	RATIO (%)	TOEGESTAAN SII EIGEN VERMOGEN	VEREIST KAPITAAL	RATIO (%)
Equity -20%	-571	-181	–5%	-724	-157	–10%
Interest -50bp [1]	150	286	–8%			
Interest +50bp [1]	-112	-16	–2%			
Property -20%	-310	-32	–6%	-307	-35	–5%

1. *In 2017 is de sturing op en meting van het renterisico gewijzigd, waardoor een cijfer op basis 50bp per 31 december 2016 geen goede vergelijking geeft met de gevoeligheden per 31 december 2017 en de ontwikkelingen van de rentegevoeligheden gedurende 2017. Tevens geeft het cijfer per 31 december 2016 geen goed beeld van de rentegevoeligheid van de Solvency II cijfers voor de toekomstige perioden. Daarom is voor de rentegevoeligheid geen vergelijkend cijfer over 2016 opgenomen.*

Risicobeheersingsmaatregelen

Het marktrisicobeleid beschrijft hoe het marktrisico wordt beheerst:

- Voor haar Nederlandse verzekeringsmaatschappijen beheerst Achmea de marktrisicoposities binnen een marktrisicoproces bestaande uit een Asset & Liability Management (ALM) proces en beleggingsplanproces. De belangrijkste doelstelling hierbij is ervoor zorgen dat het marktrisicoprofiel in combinatie met het tegenpartijrisico binnen de risicobereidheid blijft. De totale beleggingsportefeuille is onderverdeeld in een matchingportefeuille en een rendementsportefeuille. De matching portefeuille moet binnen de afgesproken kaders zorgdragen voor een goede matching met de verzekeringsverplichtingen ten aanzien van het marktrisico. De rendementsportefeuille heeft tot doel het genereren van beleggingsopbrengsten door het nemen van marktrisico's. Binnen de grenzen van de risicobereidheid wordt een risicobudget voor het marktrisico bepaald op basis van de ALM-studie. Dit onderzoek wordt minimaal een keer per jaar uitgevoerd. Hieruit wordt vervolgens een optimale portefeuille (de strategische beleggingsmix) bepaald die voldoet aan het vastgestelde marktrisicobudget en het hoogste rendement biedt, gegeven additionele restricties voor bijvoorbeeld liquiditeit en minimum omvang per beleggingscategorie. Het marktrisico wordt periodiek bewaakt, waarbij specifiek gelet wordt op afwijkingen van de strategische mix en het beheersen van het renterisico.
- Voor de verzekeringsentiteiten buiten Nederland wordt een ALM- en beleggingsplanproces gevolgd op basis van richtlijnen van de Groep. Het algemene principe binnen Achmea met betrekking tot het marktrisico dat wordt genomen door de verzekeringsentiteiten buiten Nederland is dat dit risico beperkt moet blijven en dat de beleggingsportefeuille de verplichtingen moet repliceren door een portefeuille die bestaat uit obligaties met een laag risico en deposito’s en kasgelden voor de korte termijn beleggingen.

In het marktrisicoproces wordt naast het partieel intern model onder Solvency II, waarbij het marktrisico met de standaardformule wordt berekend, aanvullend een intern risicomodel gebruikt.

In 2017 heeft Achmea de ontwikkeling van een intern model voor het marktrisico onder Solvency II afgerond en ter goedkeuring ingediend bij De Nederlandsche Bank. Het streven is om dit intern model in 2018 in gebruik te nemen voor kapitaal- en risicomanagement doeleinden.

Renterisico

Renterisico is het risico van verlies voor alle activa en verplichtingen waarvan de waarde gevoelig is voor veranderingen in de rentetermijnstructuur (zowel nominaal als reëel) of rentevolatiliteit.

Verzekeringsactiviteiten

Het resultaat en de solvabiliteitsratio onder Solvency II worden beïnvloed door de waarderingsclassificatie van de betreffende balansposten, bijzondere waardeverminderingen en de impact van de rentecurve die wordt gebruikt bij waardering van de Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten. Bij de toereikendsheidstoets van de Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten binnen het levenbedrijf wordt de risicovrije rentecurve gebruikt zoals deze wordt gepubliceerd door EIOPA. Hierbij geldt dat de impact van een rentewijziging door het gebruik van de Ultimate Forward Rate (UFR) bij de EIOPA curve op de waarde van de verplichtingen niet gelijk is aan de waarde van de bezittingen. Ditzelfde geldt ook onder Solvency II waarbij de solvabiliteitsratio van Achmea gevoelig is voor een verandering in de rente doordat bij een verandering van de rente de waarde van de langlopende verplichtingen door het gebruik van de UFR niet gelijk beweegt met de waarde van de bezittingen.

Het marktrisicobeleid beschrijft hoe dit renterisico wordt beheerst:

- Achmea's rentebeleid voor de Nederlandse verzekeringsentiteiten is gericht op het beheren van het renterisico van de beleggingen en verplichtingen aan de hand van verschillende rentescenario's. Voor deze beoordeling worden renteschokken toegepast op de replicerende portefeuilles en de gerelateerde bestaande beleggingsportefeuilles. De rentegevoeligheid van de netto positie wordt maandelijks beoordeeld voor de onder toezicht staande entiteiten. Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. hanteert hiervoor specifiek een limiet voor de rentegevoeligheid van de Solvency II solvabiliteitsratio bij parallelle renteschokken van 100 basispunten en een limiet voor de gevoeligheid van de rentevolatiliteit. Daarnaast worden voor Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. de langere termijn effecten van parallelle rentebewegingen en verstijling en afvlakking van de rentecurve gemonitord. Voor de andere entiteiten wordt voor de beheersing van het renterisico gekeken naar de rentegevoeligheid van het economische renterisico bij parallelle renteschokken van 40 en 100 basispunten.
- Achmea's buitenlandse dochtermaatschappijen passen een looptijd (‘duration’) matchingaanpak toe binnen bandbreedtes die zijn vastgelegd in de lokale beleggingsplannen en lokaal door comités wordt bewaakt.

Het afdekken van het renterisico gebeurt door middel van een overlay managementproces dat gebruik maakt van rentederivaten (swaps en swaptions). De waarde van de rentederivatenpositie is €2.495 miljoen (2016: €2.496 miljoen) met een nominaal bedrag van €30,1 miljard (2016: €30,2 miljard).

Bancaire activiteiten

Het nemen en beheren van renterisico's als bron van winstgevendheid is een kernactiviteit voor een bank. De focus van de bancaire activiteiten van Achmea ligt op retail bankproducten (hypotheken, deposito's, spaarrekeningen en rekeningen courant). De meeste van deze producten of diensten genereren een renterisico. Dit risico wordt beheerst via het renterisicobeleid waarbij het risico wordt beperkt door het gebruik van derivaten (renteswaps en forward rate overeenkomsten). Binnen de bancaire activiteiten van Achmea wordt geen gebruik gemaakt van niet-lineaire derivaten, zoals swaptions, caps en floors.

GEVOELIGHEDEN BANCAIRE ACTIVITEITEN (€ MILJOEN)

	2017 ACHMEA BANK	2016 ACHMEA BANK
Income at Risk (inkomstengevoeligheid) + 100 basispunten	16	8
Value at Risk (risico bij potentieel verlies)	40	76
Stresstest - 100 basispunten	22	- 15
Stresstest + 100 basispunten	-6	- 16

Aandelenrisico

Aandelenrisico is het risico van verliezen vanwege de gevoeligheid van de waarde van de activa en verplichtingen voor veranderingen in het niveau of in de volatiliteit van marktprijzen van aandelen. Meer inzicht in de aandelenportefeuille wordt gegeven onder Toelichting 6 Beleggingen.

Voor de Nederlandse verzekeringsentiteiten is het doel van het beleggen in aandelen om de gemiddelde lange termijn risicopremie te verdienen. Aandelen geven de mogelijkheid om een hoger rendement te halen dan vastrentende waarden en geven diversificatiemogelijkheden. Het doel is om te voorkomen dat aandelen worden gekocht op relatief hoge niveaus en/of verkocht op lage niveaus. De aandelen worden gespreid over een aantal beleggingscategorieën, waarmee diversificatievoordelen worden behaald.

Achmea's buitenlandse dochtermaatschappijen volgen een specifiek beleggingsplan op basis van richtlijnen van de Groep en lokale wet- en regelgeving. Zoals eerder beschreven in de algemene paragraaf over het marktrisicobeleid is het algemene principe met betrekking tot marktrisico dat dit risico beperkt is voor de buitenlandse dochtermaatschappijen.

Met uitzondering van Ierland (proportionaliteit) en De Friesland Zorgverzekeraar (proportionaliteit) maakt Achmea gebruik van de Equity Transitional voor het bepalen van het risicokapitaal voor het aandelenrisico.

Vastgoedrisico

Het vastgoedrisico is het risico op verliezen dat voortkomt uit de gevoeligheid voor veranderingen in het niveau of de volatiliteit van de marktprijzen van vastgoed. Een overzicht van de vastgoedbeleggingsportefeuille wordt gegeven onder Toelichting 5 Vastgoedbeleggingen.

Vastgoed maakt onderdeel uit van de beleggingsmix door de aantrekkelijke eigenschappen met betrekking tot het verwacht rendement, relatieve lage volatiliteit en een lage correlatie met obligaties en aandelen. Diversificatie binnen de vastgoedportefeuille bestaat uit: diversificatie tussen verschillende regio's en subbeleggingscategorieën, maar ook binnen de verschillende regio's en subbeleggingscategorieën.

Spreadrisico

Het spreadrisico is het risico op verliezen dat voortkomt uit de gevoeligheid voor veranderingen in het niveau of de volatiliteit van kredietopslagen ('credit spreads') in de rente.

Voor Achmea komt de grootste blootstelling aan spreadrisico van bedrijfsobligaties met een goede credit rating ('investment grade') (€8.740 miljoen, 2016: €8.129 miljoen), converteerbare obligaties (€358 miljoen, 2016: €350 miljoen) en obligaties van opkomende markten ('emerging markets') (€271 miljoen, 2016: €252 miljoen).

Spreadrisico wordt beheerst als onderdeel van het tegenpartijrisicobeleid en het marktrisicobeleid, zie het onderdeel Tegenpartijrisico voor een meer uitgebreide beschrijving van het raamwerk. Achmea beperkt het spreadrisico met een conservatieve beleggingsstrategie die zorgt voor de juiste balans tussen de verschillende typen instrumenten (bedrijfsobligaties, obligaties van financiële instellingen (financials), gedekte obligaties, staatsgerelateerde obligaties en asset backed securities), de credit rating, het looptijdenprofiel en de regionale verdeling.

Het marktrisicobeleid stelt aanvullend kaders voor het stabiliseren van de Solvency II solvabiliteitsratio. Achmea heeft hierbij een verlaagde gevoeligheid voor spreadrisico door het toepassen van een volatility adjustment in het waarderen van de verplichtingen.

Valutarisico

Valutarisico is het risico van verlies vanwege de gevoeligheid van de waarde van de activa en verplichtingen voor veranderingen in het niveau of volatiliteit van valutakoersen.

Achmea loopt valutarisico, met name in US dollars, als onderdeel van de reguliere beleggingsportefeuille (aandelen, vastrentende beleggingen en beursgenoteerde vastgoedondernemingen) en buitenlandse herverzekeringscontracten die zijn opgesteld in vreemde valuta. Een andere belangrijke blootstelling is de Turkse lira via de investeringen in Eureko Sigorta en Garanti Emiklilik.

In de tabel op de volgende pagina over het valutarisico toont de totale blootstelling aan de belangrijkste valuta per balansdatum.

VALUTA RISICO

(€ MILJOEN)

	2017 TOTALE BLOOT-STELLING	2017 NOMINAAL BEDRAG VAN AFDEKKINGS-INSTRUMENTEN	2017 NETTO BLOOT-STELLING	2016 TOTALE BLOOT-STELLING [1]	2016 NOMINAAL BEDRAG VAN AFDEKKINGS-INSTRUMENTEN [1]	2016 NETTO BLOOT-STELLING [1]
Activa						
US dollar	2.525	2.491	34	2.958	2.694	264
Pond sterling	1.028	415	613	1.081	449	632
Japanse yen	122	124	−2	97	99	−2
Zwitserse franc	485	480	5	539	349	190
Turkse lira	107		107	120		120
Deense krone	44	35	9	91	87	4
Overige	228	162	66	228	169	59
	4.539	**3.707**	**832**	**5.114**	**3.847**	**1.267**
Verplichtingen						
US dollar	62	28	34	42	5	37
Pond sterling	661		661	634		634
Japanse yen						
Zwitserse franc	172	191	−19	375	186	189
Turkse lira						
Deense krone						
Overige	6		6	16	14	2
	901	**219**	**682**	**1.067**	**205**	**862**
Netto-positie						
US dollar	2.463	2.463		2.916	2.689	227
Pond sterling	367	415	−48	447	449	−2
Japanse yen	122	124	−2	97	99	−2
Zwitserse franc	313	289	24	164	163	1
Turkse lira	107		107	120		120
Deense krone	44	35	9	91	87	4
Overige	222	162	60	212	155	57
	3.638	**3.488**	**150**	**4.047**	**3.642**	**405**

1. *In verband met het afgenomen valutarisico op de Poolse zloty bij Achmea, is deze valuta vanaf dit jaar in bovenstaande tabel vervangen door de Japanse yen. De vergelijkende cijfers zijn hier op aangepast.*

De exposure in de beleggingsportefeuille wordt afgedekt met valutatermijncontracten. Achmea Reinsurance hedged het valutarisico van de verwachte winst van de herverzekerings- en retrocessiecontracten op een economische grondslag. De netto investeringen in, of de inkomstenstromen uit, haar niet-euro dochtermaatschappijen worden niet afgedekt, omdat de activiteiten van deze dochtermaatschappijen worden gezien als onderdeel van Achmea's langetermijnstrategie.

TEGENPARTIJRISICO

Tegenpartijrisico is het risico op verliezen als gevolg van onverwachte faillissementen of een verslechtering van de kredietwaardigheid van de tegenpartijen en debiteuren van Achmea.

Risicoprofiel

Achmea is blootgesteld aan tegenpartijrisico op het gebied van beleggingen, hypothecaire leningen, treasury, herverzekering, zorgverleners, tussenpersonen en polishouders. De bancaire activiteiten van Achmea bieden hoofdzakelijk leningen met onroerend goed als onderpand (hypotheken) en/of met een borgsom als onderpand.

Een overzicht van de financiële beleggingen naar credit rating, een overzicht van activa en verplichtingen waarop verrekening en vergelijkbare overeenkomsten van toepassing zijn en een overzicht van financiële activa met betalingsachterstanden of waarop bijzondere waardevermindering is toegepast zijn opgenomen in Toelichting 32.

Risicobeheersingsmaatregelen

Het tegenpartijrisicobeheersingsraamwerk op groepsniveau is uitgewerkt in het tegenpartijrisicobeleid waarin onder meer het proces voor het aangaan van transacties met nieuwe tegenpartijen, de limieten en verdeling per tegenpartij binnen de afdelingen en entiteiten van Achmea en het proces van herziening van de limieten en het bewaken hiervan is beschreven. Het belangrijkste 'preventiedoel' bij het beheren van het tegenpartijrisico op groepsniveau is het voorkomen van ongewenste concentraties en het waarborgen dat de portefeuilles goed gediversifieerd zijn. Daarnaast zijn belangrijke maatregelen bij het beheren van het tegenpartijrisico ingeregeld zoals gedegen terugvorderingsprocedures om kredietproblemen op te vangen. Voor zorgverleners wordt aangestuurd op het voorkomen van negatieve netto posities om het tegenpartijrisico te beperken.

De limieten per rating in het tegenpartijrisicobeleid zijn opgenomen in onderstaande tabel:

MAXIMALE BLOOTSTELLING OP GROEPSNIVEAU (€ MILJOEN)

	SUPRANATIONALE INSTELLINGEN EN OVERHEDEN	OVERIGE TEGENPARTIJEN
AAA	(geen limiet)	500
AA+, AA, AA-	500	350
A+, A, A-	300	225
BBB+	200	150
BBB	150	100
BBB-	75	50

Daarnaast geldt voor herverzekeraars een minimum rating restrictie op het niveau A-. Het tegenpartijrisicobeleid bevat daarnaast voor specifieke blootstellingen afwijkende limieten en biedt de mogelijkheid om voor specifieke situaties een vrijstelling aan te vragen. Zo zijn deze maximale exposurelimieten op groepsniveau niet van toepassing op de blootstelling aan de Rabobank Groep. Deze blootstelling bestaat hoofdzakelijk uit aan hypotheken verbonden spaarrekeningen bij de Rabobank Groep die betrekking hebben op lopende levensverzekeringspolissen (Toelichting 6 Beleggingen).

Derivaten

Derivatentransacties worden alleen aangegaan met tegenpartijen die voldoen aan de rating- en onderpandvereisten van Achmea. ISDA-raamovereenkomsten (International Swaps and Derivative Association) zijn van kracht tussen de entiteiten van Achmea en de tegenpartijen voor derivaten. In het beleid zijn de onderpandvereisten gedefinieerd die moeten worden opgenomen in de individueel overeengekomen Credit Support Annexes. Alleen staatsobligaties die zijn uitgegeven door landen met een hoge rating en liquide onderpand in Euro's, Amerikaanse dollars, Britse ponden en Zwitserse francs worden als onderpand geaccepteerd. Onafhankelijke waardering van derivaten, dagelijkse afwikkeling van onderpand en verdergaande waarderingscorrecties met betrekking tot de resterende looptijd van het ontvangen onderpand, beperken verder het tegenpartijrisico.

Hypotheken

De portefeuille bestaat uit hypothecaire leningen met een laag risicoprofiel (hypotheken in Nederland met Nationale Hypotheekgarantie (NHG) die door de overheid worden gegarandeerd), gesecuritiseerde hypotheken met een gemiddeld risicoprofiel (alle overige hypotheekvorderingen en eigen aangekochte obligaties) en hypotheken met een hoog risicoprofiel (alle overige hypotheekvorderingen met een krediet boven 75% van de executiewaarde). Het kredietrisico bij hypotheken wordt beheerd door de hantering van een acceptatiebeleid gericht op het optimaliseren van het risicoprofiel van de portefeuille en vervolgens het monitoren van rente en aflossingen en overige risico-indicatoren.

Herverzekeraars

Herverzekeraars maken onderdeel uit van het tegenpartijrisicobeheersingsraamwerk met kaders voor het aangaan van transacties met nieuwe tegenpartijen, de limieten en verdeling per tegenpartij. Bij Achmea Reinsurance besluit het ‘Underwriting Committee’ over de samenstelling van het panel van herverzekeraars. De monitoring van het tegenpartijrisico vindt op kwartaalbasis plaats in het Finance & Risk Comité van Achmea Reinsurance.

Polishouders

Het tegenpartijrisico van vorderingen met betrekking tot polishouders wordt beheerst door maatregelen rondom het incasseren van de premies. In het geval dat de polishouder serieus achterstallig is met betalen, bestaat er voor (basis)zorgverzekeringen een landelijke regeling via het Zorginstituut Nederland (ZiNL). Deze regeling borgt dat alle onbetaalde premies vergoed worden die langer dan zes maanden achterstallig zijn. Het risico voor Achmea is daardoor beperkt tot maximaal zes maanden onbetaalde premies per verzekerde. Voor andere schadeverzekeringen, kan in geval van wanbetaling de dekking worden opgeschort of beëindigd.

LIQUIDITEITSRISICO

Liquiditeitsrisico is het risico op verliezen als gevolg van het niet efficiënt kunnen voldoen aan de verwachte en onverwachte huidige en toekomstige kasstromen en behoefte voor onderpand zonder hiermee de dagelijkse bedrijfsvoering of de financiële positie van een juridische entiteit negatief te beïnvloeden.

Risicoprofiel

Achmea loopt liquiditeitsrisico op groepsniveau en bij de verzekerings- en bancaire activiteiten.

Vanuit het perspectief van de verzekeringsactiviteiten is dit verbonden aan catastrofes zoals extreme stormen en hagelbuien. Looptijdanalyses van de verzekeringsverplichtingen worden gegeven in Toelichting 7 Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten.

Voor de bancaire activiteiten laat de tabel hieronder het liquiditeitsrisico zien zoals dat wordt beheerd. De bedragen die zijn opgenomen in de looptijdanalyse zijn de huidige contractuele niet-verdisconteerde kasstromen, waarbij nog geen rekening is gehouden met toekomstige transacties zoals herfinancieringen.

BLOOTSTELLING LIQUIDITEITSRISICO BANCAIRE ACTIVITEITEN (€ MILJOEN)

2017	MINDER DAN 3 MAANDEN	TUSSEN 3 EN 12 MAANDEN	TUSSEN 1 EN 5 JAAR	MEER DAN 5 JAAR	TOTAAL
Activa					
Beleggingen	2.267	1.331	4.312	5.337	13.247
Liquide middelen	890				890
Overige activa	38	1			39
Totaal activa	**3.195**	**1.332**	**4.312**	**5.337**	**14.176**
Verplichtingen					
Financiële verplichtingen	3.677	1.812	3.589	1.950	11.028
Derivaten	4	25	184	360	573
Totaal verplichtingen	**3.681**	**1.837**	**3.773**	**2.310**	**11.601**
Netto liquiditeitstekort/overschot	**−486**	**−505**	**539**	**3.027**	**2.575**

BLOOTSTELLING LIQUIDITEITSRISICO BANCAIRE ACTIVITEITEN (€ MILJOEN)

2016	MINDER DAN 3 MAANDEN	TUSSEN 3 EN 12 MAANDEN	TUSSEN 1 EN 5 JAAR	MEER DAN 5 JAAR	TOTAAL
Activa					
Beleggingen	1.185	903	2.569	9.678	14.335
Liquide middelen	748				748
Overige activa	16				16
Totaal activa	**1.949**	**903**	**2.569**	**9.678**	**15.099**
Verplichtingen					
Financiële verplichtingen	3.074	1.352	4.357	2.332	11.115
Derivaten	4	33	274	454	765
Totaal verplichtingen	**3.078**	**1.385**	**4.631**	**2.786**	**11.880**
Netto liquiditeitstekort/overschot	**−1.129**	**−482**	**−2.062**	**6.892**	**3.219**

Risicobeheersingsmaatregelen

Het liquiditeitsbeleid beschrijft hoe het liquiditeitsrisico wordt beheerst. Achmea heeft maatstaven gedefinieerd voor al haar juridische entiteiten evenals voor de Holding. De maatstaven geven inzicht in de liquiditeitspositie van Achmea en de blootstelling aan het liquiditeitsrisico voor verschillende tijdshorizonnen onder normale omstandigheden, evenals voor een reeks van gematigde en extreme stressomstandigheden.

In aansluiting op het businessplan vindt de liquiditeitsplanning zowel op het niveau van de Holding als de entiteiten plaats. Aanvullend zijn in het liquiditeitsnoodplan de procedures en maatregelen beschreven om te voorzien in liquide middelen in tijden van stress. Dit plan beschrijft mogelijke acties en financieringsbronnen waarbij ook rekening wordt gehouden met het gedrag van andere tegenpartijen.

Het verzekeringsspecifieke liquiditeitsrisico wordt door de entiteiten beheerd. In hun liquiditeitsplanning wordt rekening gehouden met inkomende en uitgaande kasstromen van verzekeringsactiviteiten. Ernstige verstoringen kunnen zich voordoen wanneer bij een catastrofe betalingen aan klanten moeten worden gedaan, terwijl de gerelateerde betalingen nog niet zijn ontvangen van herverzekeraars en van het Zorginstituut Nederland (ZiNL). Het liquiditeitsrisico binnen de verzekeringsactiviteiten van Achmea wordt beperkt door de beschikbaarheid van liquide middelen, kredietfaciliteiten en een hoog niveau van beleggingen in liquide activa. Een belangrijke beheersmaatregel bij het beheersen van het liquiditeitsrisico voor Achmea Reinsurance is het uitlijnen van de betalingsvoorwaarden in de herverzekeringscontracten van het inkomende en uitgaande herverzekeringscontract.

Voor de bancaire activiteiten beheert Achmea het liquiditeitsrisico als onderdeel van haar Internal Liquidity Adequacy Assessment Process (ILAAP - Evaluatie van de beheersing van het liquiditeitsrisico) op verschillende niveaus:

- Voor de korte termijn (van een dag tot een maand) wordt de kaspositie van de bank dagelijks beheerd.
- Voor de middellange termijn zet Achmea de nettofundingsvereiste (NFR) af tegen verschillende scenario's om haar liquiditeitsrisico te beheersen. De NFR geeft aan welk bedrag nodig is om aan de financieringsverplichtingen te voldoen, inclusief herfinancieringsvereisten in de kapitaalmarkt en netto stijging van activa in het retailbedrijf (bijvoorbeeld hypotheken).
- Voor de lange termijn streeft de bank een goed gediversifieerde financiering na, zowel qua looptijd als financieringsbronnen. Bovendien heeft de bank liquiditeitsnoodplannen beschikbaar.

Een liquiditeitsbarometer is ingesteld om alle activa, verplichtingen en blootstellingen die niet in de balans zijn opgenomen onder stress-scenario's te berekenen. De maximale kasuitstroom is berekend met stresstests voor scenario's op de korte termijn (30 - 90 dagen). Belangrijke maatstaven voor de bankentiteit zijn de liquiditeitsdekkingsratio (Liquidity Coverage Ratio - LCR), gedefinieerd als de hoeveelheid hoogwaardige liquide activa gedeeld door de netto kasuitstroom over een periode van 30 dagen en de netto stabiele financieringsratio (Net Stable Funding Ratio - NSFR), gedefinieerd als het beschikbare bedrag aan stabiele financiering gedeeld door het benodigde bedrag aan stabiele financiering. Beide indicatoren voldoen aan de limiet van 100%.

OPERATIONEEL RISICO

Operationeel risico wordt gedefinieerd als het risico van verlies door ontoereikende of falende interne processen, medewerkers of systemen, of door externe gebeurtenissen. Dit kan leiden tot een financieel verlies, maar ook tot reputatieschade. Reputatierisico wordt hierbij niet gezien als een aparte risicocategorie, maar als een vorm van schade die kan voortvloeien uit de risico’s die Achmea loopt.

Risicoprofiel

Tot de belangrijkste operationele risico’s behoren de risico’s rond informatiebeveiliging en cybercriminaliteit, risico’s samenhangend met het IT-veranderprogramma en aansprakelijkheidsclaims uit producten en diensten. De risico’s voor cybercriminaliteit zijn hoog, als gevolg van malware en ransomware aanvallen waarbij gebruik wordt gemaakt van veranderende technieken. Risico’s rond de beveiliging van websites en privacygevoelige informatie blijven tevens hoog als gevolg van een wijzigende IT-omgeving en veranderende hacktechnieken. Het risico van onverantwoord omgaan met big data neemt toe in een wereld waarin data een steeds belangrijkere rol spelen. De reputatie van verzekeraars als onderdeel van de financiële sector staat nog steeds onder druk. Alles dat een verzekeraar doet, wordt beoordeeld in een maatschappelijke context.

Risicobeheersingsmaatregelen

Jaarlijks worden risicoanalyses uitgevoerd om de operationele risico’s te identificeren binnen Achmea. Gedurende het jaar worden verder op verschillende niveaus en op verschillende onderwerpen analyses uitgevoerd, bijvoorbeeld in de vorm van risicoanalyses op projecten.

Voor de geïdentificeerde risico's wordt voor de interne beheersing een Internal Control Framework gebruikt dat is gebaseerd op het COSO-model en gebruik maakt van key risks en key controls. Jaarlijks na de uitvoering van de risicoanalyses worden de key risks en key controls in het framework geactualiseerd waarna het wordt gebruikt om de effectiviteit van de beheersing systematisch binnen de gehele organisatie te bewaken. In het framework zijn referenties opgenomen naar het toetsingskader informatiebeveiliging en Solvency II. Gebaseerd op het Control Framework wordt jaarlijks een Internal Control Statement opgesteld.

Het operationeel risicobeleid beschrijft hoe het operationeel risico wordt beheerst. Voor specifieke risicogebeurtenissen zijn daarnaast aanvullend beleid en procedures van kracht zoals voor informatiebeveiliging, business continuïteit en uitbestedingen:
- Informatiebeveiliging: Het geheel van activiteiten dat zich richt op het blijvend realiseren van een optimaal niveau van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie en informatiesystemen om de bedrijfscontinuïteit niet in gevaar te brengen, klantbelang niet te schaden, financiële schade en imagoschade te voorkomen en te voldoen aan wet- en regelgeving.
- Business Continuity Management (BCM): Dit omvat het onderkennen van dreigingen en de potentiële impact daarvan, het vaststellen van het minimaal vereiste dienstenniveau aan klanten en andere belanghebbenden, en het uitvoeren en testen van maatregelen waarmee majeure verstoringen van bedrijfskritieke ketens worden voorkomen en de impact van de verstoringen tot een aanvaardbare proportie wordt beperkt.
- Uitbesteding: Uitbestedingsprocessen dienen zorgvuldig en beheerst plaats te vinden, gebaseerd op een risico/rendement afweging en schriftelijke documentatie van wederzijdse verplichtingen.

Het beheersen van operationele risico's steunt hierbij op reguliere monitoring van het Internal Control Framework en het adequaat opvolgen van issues en incidenten in de bedrijfsvoering. Hiervoor is een organisatiebreed systematisch issue en incidenten management proces ingericht.

COMPLIANCE RISICO

Compliance risico is het risico van aantasting van de reputatie of bestaande of toekomstige bedreigingen van vermogen of resultaat van een organisatie als gevolg van een ontoereikende naleving van hetgeen bij of krachtens enig wettelijk voorschrift is voorgeschreven, alsmede die het gevolg kan zijn van een ontoereikende naleving van waarden, normen en (toezichts-)regels. Het niet naleven kan resulteren in juridische of bestuurlijke sancties, substantiële financiële verliezen of reputatieschade.

Risicoprofiel

Compliance geeft invulling aan de volgende terreinen:
- Consumentenbescherming (o.a. distributie van producten, Klantuitingen, PARP)
- CDD beleid (Customers Due Diligence)
- Privacybeleid
- Complianceregeling mededinging
- Klokkenluidersregeling
- Achmea insidersregeling
- Belangenverstrengeling en omkoping (corruptie)
- Integriteit- & Fraudebeleid

Risicobeheersingsmaatregelen

Jaarlijks worden risicoanalyses uitgevoerd om de compliance risico's te identificeren binnen Achmea. Gedurende het jaar worden op verschillende niveaus en op verschillende onderwerpen analyses uitgevoerd.

Met betrekking tot het naleven van wet- en regelgeving en interne gedragscodes worden de belangrijkste juridische bepalingen hierbij uitgedrukt in risico's.

Voor de interne beheersing van de geïdentificeerde risico's wordt een Internal Control Framework gebruikt dat is gebaseerd op het COSO-model en gebruik maakt van key risks en key controls. Jaarlijks na de uitvoering van de integrale risicoanalyses worden de key risks en key controls in het framework geactualiseerd waarna het wordt gebruikt om de effectiviteit van de beheersing systematisch binnen de gehele organisatie te bewaken.

De Commissie Wet- en regelgeving van Achmea identificeert nieuwe en gewijzigde wetgeving en stelt vast wat de impact daarvan is op de organisatie. Implementatie is de verantwoordelijkheid van het management. Wanneer er sprake is van verstrekkende gevolgen voor Achmea, adviseert de Commissie de Raad van Bestuur om een uitgebreid implementatieproject op te starten. Achmea monitort de implementatie van wet- en regelgeving met behulp van een specifieke module in het Internal Control Framework.

Onderzoeken van de toezichthouders hebben een grote invloed op de bedrijfsactiviteiten. De onderzoeken komen niet alleen voort uit lokale regelgeving, maar ook uit internationale wetgeving zoals FATCA, de Britse Bribery Act, Europese wetgeving over privacy. De bijdrage die wordt geleverd aan de onderzoeken van de toezichthouders vergt veel inspanning en dit wordt gecoördineerd door de Commissie Wet- en regelgeving.

Er ligt een grote focus op de belangen van de klanten, waarbij de polisinformatie voor de klant wordt verduidelijkt en het productontwikkelings- en klanten adviesproces wordt verbeterd.

Een toenemend aantal incidenten heeft betrekking op privacy issues. Dit wordt enerzijds verklaard door het feit dat Achmea meer de kant op gaat van digitale verzekeraar en anderzijds de grotere maatschappelijke focus op kwesties rondom privacy. Aandacht zal blijvend geschonken worden aan het bewaken van privacy issues en de implementatie van de nieuwe Europese algemene verordening gegevensbescherming (AVG), inclusief initiatieven over big data.

Het integriteitsrisico als onderdeel van het compliance risico is uitgewerkt in de Algemene Gedragscode Achmea (AGA) en het Integriteit- & Fraudebeleid. In de AGA zijn de kernwaarden, kernkwaliteiten en gedragsregels van Achmea opgenomen. Deze algemene gedragsregels gelden voor alle Achmea-medewerkers. Het Integriteit- & Fraudebeleid beschrijft op welke wijze invulling wordt gegeven aan de integriteitsrisico's in de bedrijfsvoering zoals: anti-corruptie, geschenken, nevenfuncties, contractering van derde partijen en de uitvoering van de Systematische Integriteits Risico Analyse (SIRA). De SIRA geeft inzicht in de belangrijkste integriteitrisico's en inzicht in de hiervoor ingerichte beheersing.

Het beheersen van het compliance risico steunt hierbij op de reguliere monitoring van het Internal Control Framework en het adequaat opvolgen van issues en incidenten in de bedrijfsvoering. Hiervoor is een organisatiebreed systematisch issue- en incidenten managementproces ingericht.

D. KAPITAALMANAGEMENT

Het doel van kapitaalmanagement is dat Achmea Groep en alle entiteiten te allen tijde adequaat gekapitaliseerd zijn om op de korte en lange termijn de belangen van alle belanghebbenden te waarborgen. De kapitaalspositie van Achmea is aan het begin van deze toelichting beschreven. In deze paragraaf is een nadere toelichting opgenomen op het kapitaalbeleid.

In het kapitaalbeleid is de risicobereidheid ten aanzien van kapitaal nader uitgewerkt met interne kapitaalsnormen alsmede limieten ten aanzien van leverage en rendement.

- Het primaire uitgangspunt van het kapitaalbeleid is dat alle entiteiten adequaat gekapitaliseerd zijn, waarbij op entiteitniveau een buffer aangehouden wordt boven het wettelijke minimum niveau dat voldoende is om tegenvallers te kunnen opvangen.
- Op groepsniveau wordt aanvullend een buffer aangehouden voor het opvangen van eventuele kapitaaltekorten van de entiteiten.
- Verder bevat het kapitaalbeleid een overzicht met de mogelijk te nemen maatregelen als interne limieten worden overschreden, waaronder verschillende mogelijkheden om het risicoprofiel te wijzigen.

De kapitaalpositie van Achmea Groep en de daaronder vallende entiteiten worden beheerst door het monitoren van de actuele kapitaalpositie, het inschatten van de toekomstige kapitaalpositie inclusief het doorrekenen van scenario's en stresstesten en door het verdelen van kapitaal binnen Achmea Groep.

De financieringsstrategie van Achmea is gebaseerd op het tegen lage kosten verkrijgen van toegang tot internationale kapitaal- en kredietmarkten, op grond van goede credit ratings. Toegang tot kapitaal- en geldmarkten wordt zowel op het niveau van Achmea Bank als van de Holding geregeld:

- Financiering op holdingniveau kan afkomstig zijn van dividenden van dochtermaatschappijen, uitgifte van schuldbewijzen en kredietfaciliteiten bij een aantal nationale en internationale banken. Achmea houdt daarnaast op groepsniveau gecommitteerde en niet-gecommitteerde kredietfaciliteiten aan bij een aantal voornamelijk internationale banken. Eind 2017 zijn de toegezegde kredietfaciliteiten ter grootte van €750 miljoen niet aangesproken.
- Voor de verzekeringsentiteiten wordt de Holding betrokken bij het financieren van operationele activiteiten van bepaalde dochtermaatschappijen door kapitaalverhogingen of achtergestelde leningen.

- De belangrijkste financieringsbronnen van de bancaire activiteiten van Achmea zijn securitisaties, gedekte obligaties, ongedekte financiering en retailfunding (deposito's en spaarrekeningen). Achmea streeft hierbij naar het behouden van een balans tussen continuïteit van funding en flexibiliteit door gebruik te maken van schulden met verschillende looptijden.

Achmea stuurt naast de wettelijke kaders door IFRS, Solvency II en de Richtlijn Kapitaalvereisten IV ('Capital Requirements Directive IV', CRD IV) en de Verordening Kapitaalvereisten (CRR) ook op het kapitaalsurplus (berekend volgens het kapitaalmodel van S&P) ten opzichte van een AA-niveau, 'debt leverage ratio [1]' en de 'fixed charge coverage ratio [2]'. De debt leverage ratio ontwikkelde zich in 2017 naar 25,9% (31 december 2016: 26,4%) als gevolg van een toegenomen winstgevendheid. De fixed charge coverage ratio kwam uit op 3,4x (31 december 2016: -0,9x) als gevolg van het toegenomen resultaat.

De ratio's zijn berekend met behulp van de volgende informatie.

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Financieringsleningen, Overige eigen vermogensinstrumenten en preferente aandelen		
Waarvan gerelateerd aan bancaire activiteiten	5.473	5.498
Waarvan gerelateerd aan niet-bancaire activiteiten	3.093	3.093
Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap	9.941	9.774
Overige eigen vermogensinstrumenten	1.350	1.350
Preferente aandelen	311	311
Immateriële activa - Goodwill	652	652
Rente en vergelijkbare lasten		
Waarvan gerelateerd aan bancaire activiteiten	287	360
Waarvan gerelateerd aan niet-bancaire activiteiten	52	52
Couponbetalingen Overige eigen vermogensinstrumenten en dividend op preferente aandelen	85	85
Operationeel resultaat	349	-319
Afschrijvingskosten Immateriële activa	38	40
Afschrijvingskosten Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	41	44

1. *De debt leverage ratio wordt als volgt berekend: niet-bancaire schulden minus preferente aandelen als percentage van de som van het eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap en niet-bancaire schulden minus de Overige eigenvermogensinstrumenten, preferente aandelen en goodwill.*
2. *De fixed charge coverage ratio wordt als volgt berekend: de verhouding tussen rente en vergelijkbare lasten gerelateerd aan niet-bancaire activiteiten en het operationeel resultaat gecorrigeerd voor rente en vergelijkbare lasten gerelateerd aan niet-bancaire activiteiten, couponbetalingen Overige eigen vermogensinstrumenten en dividend op preferente aandelen en afschrijvingskosten. Naar voorbeeld Standard & Poor's is de berekening aangepast op amortisatie van Immateriële activa.*

Dividend- en couponbetalingen

De Raad van Bestuur doet in het kader van het opmaken van de jaarrekening een voorstel voor de bestemming van het Nettoresultaat. Hierbij is het beleid, om een dividend van 45% van het Nettoresultaat uit te keren, onder aftrek van de coupons op hybride kapitaal dat wordt aangemerkt als Overige eigen vermogensinstrumenten, onder voorwaarde dat dit niet strijdig is met het prudent financieel beleid van de Groep.

De Raad van Bestuur toetst hierbij of de solvabiliteit aan het eind van het boekjaar - op basis van het partieel intern model - boven de 130% ligt. Het voorstel is gebaseerd op de lange termijn financiële outlook voor de Groep waarbij de belangen van de bij Achmea betrokken stakeholders in aanmerking worden genomen. Daarbij wordt onder meer gekeken naar restricties uit hoofde van wettelijke reserves, de kapitaal- en liquiditeitsontwikkeling over de planperiode, de uitkomsten van scenario- en stresstesten en diverse ratio's vanuit een rating agency perspectief, zoals de kapitaalspositie onder S&P en Fitch, de debt leverage ratio en de fixed charge coverage ratio.

Het besluit tot het uitkeren van dividend wordt genomen door de algemene vergadering. De algemene vergadering is bevoegd tot een andere dividenduitkering te besluiten dan het voorstel dat in de jaarrekening is opgenomen. Dividend mag alleen worden uitgekeerd aan de aandeelhouders en andere gerechtigden voor zover het eigen vermogen groter is dan de reserves die krachtens de wet of de statuten moeten worden aangehouden.

Het besluit van de algemene vergadering tot uitkering van dividend heeft geen gevolgen zolang de Raad van Bestuur geen goedkeuring heeft verleend. De Raad van Bestuur weigert slechts de goedkeuring, indien hij weet of redelijkerwijs behoort te voorzien dat Achmea B.V. na de uitkering niet zal kunnen blijven voortgaan met het betalen van haar opeisbare schulden.

Couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten zijn onderworpen aan de in de prospectus beschreven beperkingen. De prospectus is beschikbaar op de website van Achmea (www.achmea.com). Deze couponbetalingen maken onderdeel uit van de liquiditeitsprojecties die in lijn met het liquiditeitsbeleid worden samengesteld voor de Groep (zie voor meer informatie de paragraaf over het liquiditeitsrisico).

Om Achmea B.V. in staat te stellen dividend uit te keren en de hierboven bedoelde couponbetalingen te doen heeft Achmea B.V. diverse mogelijkheden om liquiditeiten te genereren. Voorbeelden hiervan zijn kredietfaciliteiten, dividend uitgekeerd door de groepsmaatschappijen die hiervoor de financiële ruimte hebben, verkoop van activa en aantrekking van aanvullende financiering. Bij het vaststellen van de financiële ruimte voor dividenduitkeringen door groepsmaatschappijen wordt getoetst op basis van soortgelijke criteria als hierboven genoemd. Afhankelijk van de activiteit van de groepsmaatschappij gelden er verschillende percentages en ratio’s.

3. GESEGMENTEERDE INFORMATIE

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN DE FINANCIËLE POSITIE PER SEGMENT PER 31 DECEMBER 2017

(€ MILJOEN)

	SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	ZORG NEDERLAND	PENSIOEN & LEVEN NEDERLAND	OUDEDAGS-VOORZIENING NEDERLAND	INTER-NATIONALE ACTIVITEITEN	OVERIGE ACTIVITEITEN [1]	ELIMINATIES TUSSEN DE SEGMENTEN	TOTAAL
Activa								
Immateriële activa	635		4		71	82		792
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures		4			74	6		84
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	56	7	1		53	298		415
Vastgoedbeleggingen			1.060		4	49		1.113
Beleggingen	6.563	3.316	48.825	13.247	1.382	1.300	−1.931	72.702
Latente belastingvorderingen			787		43	33	−151	712
Te ontvangen vennootschapsbelasting						126	−126	
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen	218		207		317	93	−179	656
Vorderingen en overlopende activa	1.132	4.703	291	97	327	221	−284	6.487
Liquide middelen	164	592	684	927	233	324	−40	2.884
	8.768	**8.622**	**51.859**	**14.271**	**2.504**	**2.532**	**−2.711**	**85.845**
Activa geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'					5.101			5.101
Totaal activa	**8.768**	**8.622**	**51.859**	**14.271**	**7.605**	**2.532**	**−2.711**	**90.946**
Eigen vermogen								
Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap	1.747	3.039	4.122	878	714	−559		9.941
Minderheidsbelang	8							8
Totaal eigen vermogen	**1.755**	**3.039**	**4.122**	**878**	**714**	**−559**		**9.949**
Verplichtingen								
Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten	6.505	4.389	45.323		1.326	870	−1.120	57.293
Overige voorzieningen	16		4	6	41	104	940	1.111
Financiële verplichtingen	327	1.194	2.104	12.790	511	2.083	−2.254	16.755
Derivaten	8		155	573		34		770
Latente belastingverplichtingen	155			9			−151	13
Verschuldigde vennootschapsbelasting	2		151	15	11		−126	53
	7.013	**5.583**	**47.737**	**13.393**	**1.889**	**3.091**	**−2.711**	**75.995**
Verplichtingen geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'					5.002			5.002
Totaal verplichtingen	**7.013**	**5.583**	**47.737**	**13.393**	**6.891**	**3.091**	**−2.711**	**80.997**
Totaal vermogen en verplichtingen	**8.768**	**8.622**	**51.859**	**14.271**	**7.605**	**2.532**	**−2.711**	**90.946**

1. *Binnen het segment Overige activiteiten zijn er intercompany posities met de overige segmenten die negatieve posities tot gevolg kunnen hebben.*

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN DE FINANCIËLE POSITIE PER SEGMENT PER 31 DECEMBER 2016 [1]

(€ MILJOEN)

	SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	ZORG NEDERLAND	PENSIOEN & LEVEN NEDERLAND	OUDEDAGS-VOORZIENING NEDERLAND	INTER-NATIONALE ACTIVITEITEN	OVERIGE ACTIVITEITEN [2]	ELIMINATIES TUSSEN DE SEGMENTEN	TOTAAL
Activa								
Immateriële activa	635		7		77	106		825
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures		4	56		76	9		145
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	57	7	3		55	309		431
Vastgoedbeleggingen			1.045		38	46		1.129
Beleggingen	6.318	3.477	50.418	14.294	5.561	1.394	−2.569	78.893
Latente belastingvorderingen			855		54	42	−212	739
Te ontvangen vennootschapsbelasting	203			6		136	−251	94
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen	241	8	272		972	135	−231	1.397
Vorderingen en overlopende activa	1.183	5.167	290	73	455	183	−227	7.124
Liquide middelen	38	449	590	693	259	216	−53	2.192
	8.675	**9.112**	**53.536**	**15.066**	**7.547**	**2.576**	**−3.543**	**92.969**
Activa geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'		11						11
Totaal activa	**8.675**	**9.123**	**53.536**	**15.066**	**7.547**	**2.576**	**−3.543**	**92.980**
Eigen vermogen								
Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap	1.745	3.116	4.021	863	785	−756		9.774
Minderheidsbelang	8							8
Totaal eigen vermogen	**1.753**	**3.116**	**4.021**	**863**	**785**	**−756**		**9.782**
Verplichtingen								
Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten	6.407	4.754	46.685		3.777	940	−1.218	61.345
Overige voorzieningen	32	34	8	6	69	195	990	1.334
Financiële verplichtingen	276	1.206	1.847	13.407	2.906	2.152	−2.852	18.942
Derivaten	16	11	728	765		45		1.565
Latente belastingverplichtingen	191			25	6		−212	10
Verschuldigde vennootschapsbelasting			247		4		−251	
	6.922	**6.005**	**49.515**	**14.203**	**6.762**	**3.332**	**−3.543**	**83.196**
Verplichtingen geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'		2						2
Totaal verplichtingen	**6.922**	**6.007**	**49.515**	**14.203**	**6.762**	**3.332**	**−3.543**	**83.198**
Totaal vermogen en verplichtingen	**8.675**	**9.123**	**53.536**	**15.066**	**7.547**	**2.576**	**−3.543**	**92.980**

1. *In 2017 heeft een herbeoordeling plaatsgevonden op de toewijzing van een aantal balansposten naar de segmenten. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast om beter inzicht te geven in de ontwikkelingen. Daarnaast zijn de aanpassingen op de vergelijkende cijfers in het Geconsolideerd overzicht van de financiële positie (balans) ook verwerkt in de gesegmenteerde balans. Meer informatie hierover is gegeven bij de toelichtingen op de Balans.*
2. *Binnen het segment Overige activiteiten zijn er intercompany posities met de overige segmenten die negatieve posities tot gevolg kunnen hebben.*

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING PER SEGMENT 2017

(€ MILJOEN)

	SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	ZORG NEDERLAND	PENSIOEN & LEVEN NEDERLAND	OUDEDAGS-VOORZIENING NEDERLAND	INTER-NATIONALE ACTIVITEITEN	OVERIGE ACTIVITEITEN	ELIMINATIES TUSSEN DE SEGMENTEN	TOTAAL
Bruto verdiende premies	3.290	13.184	1.569		1.206	255	−154	19.350
Herverzekeringspremies	−152	8	−32		−205	−116	154	−343
Mutatie in voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek van herverzekering)	22	326			3	−10		341
Netto verdiende premies	**3.160**	**13.518**	**1.537**		**1.004**	**129**		**19.348**
Opbrengsten uit geassocieerde deelnemingen en joint ventures		−1	4		7			10
Beleggingsopbrengsten	111	48	1.464	428	202	7	−27	2.233
Overige opbrengsten	16	107	18	160	50	125	−24	452
Totale baten (exclusief niet-operationele posten) [1]	**3.287**	**13.672**	**3.023**	**588**	**1.263**	**261**	**−51**	**22.043**
Netto lasten uit verzekeringscontracten	2.286	13.278	2.481		755	51	1	18.852
Reële waardemutaties en uitkeringen uit hoofde van beleggingscontracten					150			150
Rente en vergelijkbare lasten	3	1	9	316		62	−52	339
Bedrijfskosten met betrekking tot verzekeringsactiviteiten	798	475	172		271	65		1.781
Bedrijfskosten voor niet-verzekeringsactiviteiten	20	7		266	36	138		467
Overige lasten	14	39	19	−6	35	4		105
Totale lasten (exclusief niet-operationele posten) [1]	**3.121**	**13.800**	**2.681**	**576**	**1.247**	**320**	**−51**	**21.694**
Operationeel resultaat	**166**	**−128**	**342**	**12**	**16**	**−59**		**349**
Transactieresultaten (fusies en overnames)	11			−11	−39	11		−28
Resultaat voor belasting	**177**	**−128**	**342**	**1**	**−23**	**−48**		**321**
Vennootschapsbelasting	37		74	2	−3	−5		105
Nettoresultaat	**140**	**−128**	**268**	**−1**	**−20**	**−43**		**216**
Kostenratio [2]	25,0%	3,5%			22,7%			
Schaderatio [2 & 3]	70,5%	98,2%			74,0%			
Gecombineerde ratio [2 & 3]	95,5%	101,7%			96,7%			
Afschrijvingskosten	3	2	3		19	52		79
Bijzondere waardeverminderingsverliezen	9	13	10	−7	50	−5		70

1. *Totale baten en Totale lasten worden in de Geconsolideerde winst- en verliesrekening per segment exclusief niet-operationele posten gepresenteerd. De bedragen in de bovenstaande tabel kunnen met de Geconsolideerde winst- en verliesrekening als volgt worden gereconcilieerd: Transactieresultaten (fusies en overnames) zijn in de Geconsolideerde winst- en verliesrekening opgenomen onder Overige opbrengsten en Overige lasten.*
2. *De ratio's van het segment Internationale activiteiten hebben zowel betrekking op Schade & Inkomen als op Zorgverzekeringen.*
3. *De ratio's van segment Schade & Inkomen zijn aangepast door de Mutaties in verzekeringsverplichtingen voor eigen rekening (onderdeel van de post Netto lasten uit verzekeringscontracten), voor €53 miljoen te corrigeren voor de oprenting van de voorzieningen voor inkomensproducten. Deze oprenting heeft plaatsgevonden op basis van de rente zoals gehanteerd voor de premiestelling van deze contracten (zogenaamde tariefrente).*

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING PER SEGMENT 2016 [1]

(€ MILJOEN)

	SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	ZORG NEDERLAND	PENSIOEN & LEVEN NEDERLAND	OUDEDAGS-VOORZIENING NEDERLAND	INTER-NATIONALE ACTIVITEITEN	OVERIGE ACTIVITEITEN	ELIMINATIES TUSSEN DE SEGMENTEN	TOTAAL
Bruto verdiende premies	3.191	13.092	1.794		1.192	360	−122	19.507
Herverzekeringspremies	−109	228	−43		−204	−98	122	−104
Mutatie in voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek van herverzekering)	6	47			−29	1		25
Netto verdiende premies	**3.088**	**13.367**	**1.751**		**959**	**263**		**19.428**
Opbrengsten uit geassocieerde deelnemingen en joint ventures		1	1		9	2		13
Beleggingsopbrengsten	160	36	3.248	488	223	−89	−46	4.020
Overige opbrengsten	15	118	17	169	47	158	−21	503
Totale baten (exclusief niet-operationele posten) [2]	**3.263**	**13.522**	**5.017**	**657**	**1.238**	**334**	**−67**	**23.964**
Netto lasten uit verzekeringscontracten	2.531	13.160	4.499		806	−6	1	20.991
Reële waardemutaties en uitkeringen uit hoofde van beleggingscontracten					93			93
Rente en vergelijkbare lasten	3	1	4	382	1	85	−64	412
Bedrijfskosten met betrekking tot verzekeringsactiviteiten	871	529	212		272	157		2.041
Bedrijfskosten voor niet-verzekeringsactiviteiten	21	6		286	12	283		608
Overige lasten	22	22	17	7	29	45	−4	138
Totale lasten (exclusief niet-operationele posten) [2]	**3.448**	**13.718**	**4.732**	**675**	**1.213**	**564**	**−67**	**24.283**
Operationeel resultaat	**−185**	**−196**	**285**	**−18**	**25**	**−230**		**−319**
Bijzonder waardeverminderingsverlies goodwill en immateriële activa					−93			-93
Transactieresultaten (fusies en overnames)						-2		-2
Resultaat voor belasting	**−185**	**−196**	**285**	**−18**	**−68**	**−232**		**−414**
Vennootschapsbelasting	-62		48	-2	27	-46		−35
Nettoresultaat	**−123**	**−196**	**237**	**−16**	**−95**	**−186**		**−379**
Kostenratio [3]	27,9%	4,0%			23,2%			
Schaderatio [3 & 4]	79,0%	98,5%			74,3%			
Gecombineerde ratio [3 & 4]	106,9%	102,5%			97,5%			
Afschrijvingskosten	8	3	3		14	58		86
Bijzondere waardeverminderingsverliezen	6	26	13	2	93	13		153

1. *In 2017 heeft een herbeoordeling plaatsgevonden op de toewijzing van een aantal posten naar de segmenten. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast om beter inzicht te geven in de ontwikkelingen. Daarnaast zijn de aanpassingen op de vergelijkende cijfers in de Geconsolideerde winst- en verliesrekening ook verwerkt in de Gesegmenteerde winst- en verliesrekening. Meer informatie hierover is gegeven bij de toelichting op de Winst- en verliesrekening.*
2. *Totale baten en Totale lasten worden in de Geconsolideerde winst- en verliesrekening per segment exclusief niet-operationele posten gepresenteerd. De bedragen in de bovenstaande tabel kunnen met de Geconsolideerde winst- en verliesrekening als volgt worden gereconcilieerd: Transactieresultaten (fusies en overnames) zijn in de Geconsolideerde winst- en verliesrekening opgenomen onder Overige opbrengsten en Overige lasten. Bijzonder waardeverminderingsverlies goodwill en immateriële activa zijn in de Geconsolideerde winst- en verliesrekening opgenomen onder de Overige lasten.*
3. *De ratio's van het segment Internationale activiteiten hebben zowel betrekking op Schade & Inkomen als op Zorgverzekeringen.*
4. *De ratio's van segment Schade & Inkomen zijn aangepast door de Mutaties in verzekeringsverplichtingen voor eigen rekening (onderdeel van de post Netto lasten uit verzekeringscontracten), voor €88 miljoen te corrigeren voor de oprenting van de voorzieningen voor inkomensproducten. Deze oprenting heeft plaatsgevonden op basis van de rente zoals gehanteerd voor de premiestelling van deze contracten (zogenaamde tariefrente).*

VERANTWOORDING VAN SEGMENTEN NAAR GEOGRAFISCH GEBIED, INCLUSIEF AANPASSINGEN BINNEN DE GROEP (€ MILJOEN)

	NEDERLAND	TURKIJE	GRIEKENLAND	IERLAND	SLOWAKIJE	OVERIGE	TOTAAL 2017	TOTAAL 2016
Bruto premies [1]	18.144	335	318	151	385	17	19.350	19.507
Overige opbrengsten [1]	424	4	21	23	2		474	507
Totaal activa [2]	83.341	667	1.323	5.272	276	67	90.946	92.980
Langlopende activa	56.635	346	531		94	32	57.638	72.609

1. *De cijfers van 2016 zijn voor vergelijkingsdoeleinden aangepast. Meer informatie hierover is gegeven in de toelichtingen op de Winst- en verliesrekening.*
2. *Van de totale activa van Ierland is €5.101 miljoen opgenomen onder de Activa geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'. Meer informatie hierover is opgenomen onder Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen.*

SEGMENTINDELING

Segmenten zijn onderdelen van Achmea die regelmatig worden geëvalueerd door de Raad van Bestuur met het oog op het toewijzen van middelen aan en beoordelen van de prestaties van het segment. Achmea is onderverdeeld in de volgende segmenten:

Schade & Inkomen Nederland

Omvat Nederlandse schadeverzekeringsactiviteiten gericht op dekking van risico's van klanten, die hoofdzakelijk betrekking hebben op motorrijtuigen, onroerend goed, algemene aansprakelijkheid, beroepsongevallen, inclusief arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en verzekeringen voor kort ziekteverzuim.

Zorg Nederland

Omvat basis- en aanvullende zorgverzekeringen en medische voorzieningen in Nederland. Het segment Zorg Nederland bestaat uit twee operationele segmenten die zijn samengevoegd tot één te rapporteren segment vanwege hun gelijksoortige economische kenmerken, dat wil zeggen dezelfde soort verzekeringsproducten die door deze operationele segmenten worden verkocht.

Pensioen & Leven Nederland

Omvat pensioen- en levensverzekeringsactiviteiten in Nederland, inclusief unit-linked verzekeringen (beleggingsverzekeringen).

Oudedagsvoorziening Nederland

Dit segment omvat vermogensbeheer- en pensioenbeheeractiviteiten in Nederland. Tevens omvat dit segment de activiteiten van Achmea Bank gericht op het verstrekken van hypotheken en producten rond sparen en beleggen aan particulieren in Nederland.

Internationale activiteiten

Dit segment omvat alle activiteiten buiten Nederland. Het segment Internationaal heeft activiteiten in Australië, Griekenland, Ierland, Slowakije en Turkije. Daarnaast heeft Achmea de intentie om in Canada met een partner een online verzekeraar te starten. De internationale activiteiten bestaan voornamelijk uit verzekeringsactiviteiten. Verzekeringsactiviteiten houden verband met het aanbieden van Schade-, Zorg-, en Levensverzekeringspolissen, inclusief het aanbieden van beleggingscontracten met geen of te verwaarlozen verzekeringsrisico. Bovendien maken geassocieerde deelnemingen waarop het management buiten Nederland grote invloed uitoefent deel uit van dit segment.

Overige activiteiten

Dit segment omvat een breed scala aan diverse activiteiten die individueel gezien niet voldoen aan de kwantitatieve vereisten voor afzonderlijke rapportages. Het segment omvat onder andere Independer.nl, Syntrus Achmea Vastgoed en Achmea Herverzekeringen. Daarnaast vallen beleggingen die niet gerelateerd zijn aan de eerder genoemde segmenten, Shared Service Centers en stafafdelingen, exclusief hun doorbelasting aan de eerder genoemde segmenten, onder dit segment.

De segmenten stellen strategisch, commercieel en financieel beleid op binnen de overkoepelende strategie, prestatiedoelstellingen en de risicobereidheid die door de Raad van Bestuur zijn vastgelegd. Alle gerapporteerde opbrengsten van de segmenten, met uitzondering van de interne herverzekeringscontracten, hebben betrekking op externe klanten.

4. GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

Op 9 februari 2018 heeft de Raad van Bestuur, op mandaat van de algemene vergadering, aandelen van Achmea ingekocht voor een koopprijs die voorlopig is vastgesteld op €96 miljoen. De definitieve koopprijs van de ingekochte aandelen, als ook het definitieve aantal aandelen dat zal worden ingekocht, wordt in het eerste kwartaal van 2018 vastgesteld. Het mandaat van de Raad van Bestuur om aandelen in te kopen bedraagt €100 miljoen. Dit bedrag is in mindering gebracht op het beschikbare Solvency II eigen vermogen per 31 december 2017.

TOELICHTING SIGNIFICANTE ONDERDELEN BALANS EN WINST- EN VERLIESREKENING

5. VASTGOEDBELEGGINGEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Balans per 1 januari	1.129	1.114
Aankopen	6	13
Verkopen	−66	−38
Reële waardeveranderingen opgenomen in de Winst- en verliesrekening	65	25
Mutaties als gevolg van herrubricering [1]	−23	14
Overboeking van terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	2	1
Balans per 31 december	**1.113**	**1.129**

1. *Voor meer informatie over de herrubricering in 2017 wordt verwezen naar Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen. De herrubricering in 2016 heeft betrekking op de huurincentives die vanaf dat moment worden gepresenteerd als onderdeel van Vastgoedbeleggingen in plaats van Vorderingen en overlopende activa.*

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Woningen	481	465
Retail	306	324
Kantoren	288	298
Overige	38	42
Totaal	**1.113**	**1.129**

Vastgoedbeleggingen worden verhuurd onder operationele leasecontracten met over het algemeen maandelijkse vaste huurbetalingen die op contractueel overeengekomen momenten kunnen worden herzien. De minimale leasebetalingen onder niet-boetevrij opzegbare operationele leasecontracten van dit beleggingsvastgoed zijn als volgt:

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Minder dan 1 jaar	7	9
1- 5 jaar	30	35
Langer dan 5 jaar	28	25
Totaal	**65**	**69**

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN BIJ DE WAARDERING VAN VASTGOEDBELEGGINGEN

De gebruikte methoden van het bepalen van de reële waarde van Vastgoedbeleggingen worden beschreven in Toelichting 9 Reële waarde hiërarchie. De aannames bij de toepassing van een aantal van deze methoden worden ondersteund door de bepalingen van bestaande huur- en andere relevante overeenkomsten en door externe bewijzen zoals recente en verwachte algemene economische trends, huidige huurprijzen in de markt voor vergelijkbare panden in dezelfde regio en conditie. De gehanteerde aannames en gebruikte waarderingstechnieken kunnen belangrijke gevolgen hebben voor de waardering.

WAARDERINGSGRONDSLAG VASTGOEDBELEGGINGEN

Beleggingen in onroerend goed worden gewaardeerd tegen reële waarde. Alle wijzigingen in de reële waarden worden in de Winst- en verliesrekening opgenomen onder Beleggingsopbrengsten - *Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen*. Huuropbrengsten uit Vastgoedbeleggingen worden als directe Beleggingsopbrengsten verantwoord in de Winst- en verliesrekening. Vastgoedbeleggingen die in aanbouw of ontwikkeling zijn voor toekomstig gebruik als Vastgoedbeleggingen worden geclassificeerd als 'Vastgoed in ontwikkeling' en tegen kostprijs opgenomen totdat de reële waarde op betrouwbare wijze kan worden bepaald.

6. BELEGGINGEN

BELEGGINGEN NAAR CLASSIFICATIE

(€ MILJOEN)

	BELEGGINGEN - MET WAARDEVERANDERINGEN DOOR DE WINST- EN VERLIESREKENING		BELEGGINGEN - BESCHIKBAAR VOOR VERKOOP		BELEGGINGEN - LENINGEN EN VORDERINGEN		TOTAAL	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Beleggingen voor eigen rekening								
Aandelen en soortgelijke beleggingen	138	555	2.944	2.868			3.082	3.423
Vastrentende beleggingen [1]	3.227	4.723	31.023	31.083	646	643	34.896	36.449
Derivaten	3.324	4.081					3.324	4.081
Overige financiële beleggingen	37	32	82	60	2.068	2.228	2.187	2.320
Beleggingen voor rekening en risico polishouders								
Aandelen en soortgelijke beleggingen	5.147	6.277					5.147	6.277
Vastrentende beleggingen	3.495	3.660					3.495	3.660
Derivaten	79	380					79	380
Vastgoedbeleggingen		452						452
Overige financiële beleggingen [2]	7.767	8.172					7.767	8.172
Kredietportefeuille bankbedrijf								
Vastrentende beleggingen	239	261			12.486	13.418	12.725	13.679
Totaal per 31 december	23.453	28.593	34.049	34.011	15.200	16.289	72.702	78.893

1. *De 'overnight deposits' zijn vanaf boekjaar 2017 niet meer opgenomen onder Vastrentende beleggingen, maar onder Liquide middelen. Ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers aangepast met €21 miljoen.*
2. *Onder Overige financiële beleggingen zijn mede opgenomen liquide middelen die betrekking hebben op beleggingen (in fondsen/depots) voor rekening en risico polishouders.*

Beleggingen in aandelen en soortgelijke beleggingen van in totaal €3.082 miljoen (31 december 2016: €3.423 miljoen) betreffen genoteerde gewone aandelen €1.533 miljoen (31 december 2016: €1.391 miljoen), alternatieve beleggingen €814 miljoen (31 december 2016: €1.178 miljoen), beleggingen in vastgoedfondsen van €232 miljoen (31 december 2016: €286 miljoen), beleggingen in vastrentende waarde fondsen van €417 miljoen (31 december 2016: €422 miljoen) en overige beleggingen van €86 miljoen (31 december 2016: €146 miljoen).

Overige financiële beleggingen voor eigen rekening geclassificeerd als Leningen en vorderingen betreffen met name aan kapitaalpolissen gekoppelde tegoeden gehouden bij de Rabobank Groep, waarvoor de renteopbrengst is gebaseerd op de rente die de polishouder betaalt op zijn spaarhypotheek.

VERLOOPOVERZICHT BELEGGINGEN

(€ MILJOEN)

	BELEGGINGEN VOOR EIGEN REKENING		BELEGGINGEN VOOR REKENING EN RISICO POLISHOUDERS		KREDIETPORTEFEUILLE BANKBEDRIJF [1]		TOTAAL	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Balans per 1 januari	46.273	44.875	18.941	18.730	13.679	14.889	78.893	78.494
Investeringen en verstrekte leningen	21.007	23.639	9.323	8.845	1.123	1.489	31.453	33.973
Desinvesteringen en verkopen	−20.686	−23.973	−9.979	−9.602	−1.966	−2.631	−32.631	−36.206
Mutaties in de reële waarde	−1.260	1.940	1.023	575			−237	2.515
Waardemutatie vanwege reële waarde hedge accounting					−102	−68	−102	−68
Valutakoersverschillen	−442	−140	−97	13			−539	−127
Te ontvangen rente en huur	95	60	248	275			343	335
Mutaties liquide middelen			−3	−38			−3	−38
Herrubricering [2]	−1.498	−128	−2.823	2	−9		−4.330	−126
Overige mutaties [3]			−145	141			−145	141
Balans per 31 december	**43.489**	**46.273**	**16.488**	**18.941**	**12.725**	**13.679**	**72.702**	**78.893**

1. *In de Kredietportefeuille bankbedrijf is mede opgenomen een voorziening met betrekking tot kredietverliezen voor een bedrag van €39 miljoen (31 december 2016 €78 miljoen). Toevoegingen en onttrekkingen aan de voorzieningen gedurende 2017 waren gelijk aan €12 miljoen (2016: €21 miljoen) en €46 miljoen (2016: €40 miljoen).*
2. *Het bedrag in 2017 bevat herrubricering in verband met activa en verplichtingen ultimo 2017 aangehouden voor verkoop (Beleggingen voor Eigen Rekening €-1.518 miljoen en Beleggingen voor rekening en risico polishouders €-2.827 miljoen). Voor meer informatie over deze herrubricering wordt verwezen naar de Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen.*
3. *Overige mutaties houden verband met het consolideren van een aantal beleggingspools. Deze pools worden door Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. meegeconsolideerd omdat er sprake is van control op grond van IFRS 10.*

Beleggingen voor eigen rekening

Beleggingen voor eigen rekening waarvoor Achmea gebruik heeft gemaakt van de optie deze te classificeren als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening' per 31 december 2017 bedroegen €3.402 miljoen (31 december 2016: €5.310 miljoen). Derivaten worden voor hedging-doeleinden gebruikt. Achmea houdt geen financiële instrumenten aan voor handelsdoeleinden.

Op basis van de contractuele looptijd zal naar verwachting na twaalf maanden na balansdatum een bedrag van €32.609 miljoen (31 december 2016: €34.757 miljoen) aan vastrentende beleggingen en overige financiële beleggingen worden gerealiseerd. Voor alle activa zonder contractuele vervaldatum wordt verondersteld dat deze naar verwachting na twaalf maanden na balansdatum zullen worden gerealiseerd.

VASTRENTENDE BELEGGINGEN VOOR EIGEN REKENING NAAR SOORT

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Staatsobligaties en door de overheid gegarandeerde obligaties	14.745	18.311
Gesecuritiseerde obligaties [1]	990	1.514
Bedrijfsobligaties	9.819	8.415
Converteerbare obligaties	309	302
Leningen gedekt door hypotheken	7.240	5.850
Leningen, deposito's en voorschotten aan kredietinstellingen	331	386
Overige	1.462	1.671
	34.896	**36.449**

1. *Gesecuritiseerde obligaties bestaan voor €916 miljoen (2016 €954 miljoen) aan 'asset backed' (met onderpand) obligaties.*

Achmea's belangen in niet-geconsolideerde gestructureerde entiteiten zoals obligaties met als onderpand hypotheken, onderpand van vordering inzake autoleasing en overige onderpanden van activa worden opgenomen onder Beleggingen - *Gesecuritiseerde obligaties*. De samenstelling van de portefeuilles van de belangen in gestructureerde entiteiten van Achmea is, bekeken vanuit de individuele waarde per entiteit, zeer divers. Voor het grootste deel belegt Achmea in effecten met een senior rating, op onderpand van activa, waardoor zij potentiële kredietverliezen beperkt. Voor de belangrijkste niet-geconsolideerde gestructureerde entiteiten toont onderstaande tabel de maximale blootstelling aan verlies voor Achmea per 31 december 2017, die gelijk is aan de boekwaarde van de effecten per die datum. Bovendien toont de tabel een vergelijking van Achmea's belang met het totaalbedrag van door de gestructureerde entiteit uitgegeven Notes (effecten). Het getoonde bedrag Totaal waarde van uitgegeven effecten op uitgiftedatum is gebaseerd op de omvang van de transactie bij uitgifte van de effecten.

BELEGGINGEN IN NIET-GECONSOLIDEERDE GESTRUCTUREERDE ENTITEITEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017		31 DECEMBER 2016	
	MAXIMALE BLOOT-STELLING AAN VERLIES	TOTAAL WAARDE VAN UITGEGEVEN EFFECTEN OP UITGIFTEDATUM	MAXIMALE BLOOT-STELLING AAN VERLIES	TOTAAL WAARDE VAN UITGEGEVEN EFFECTEN OP UITGIFTEDATUM
Effecten op onderpand van hypotheek	712	28.867	761	62.889
Effecten op onderpand van vorderingen inzake autoleasing	88	11.396	69	6.934
Overige effecten	116	6.057	124	5.201
Boekwaarde van belang in gestructureerde entiteit per 31 december	916	46.320	954	75.024

Achmea heeft geen financiële of andere steun gegeven aan niet-geconsolideerde gestructureerde entiteiten. Achmea is ook niet voornemens om financiële of andere steun te geven aan niet-geconsolideerde gestructureerde entiteiten, waarin Achmea een belang heeft of een belang had.

DERIVATEN NAAR SOORT

(€ MILJOEN)

	ACTIVA	VERPLICHTINGEN	31 DECEMBER 2017
Rentederivaten	3.226	731	2.495
Valutaderivaten	41	19	22
Aandelenderivaten	48	18	30
Overige derivaten	9	2	7
	3.324	770	2.554

	ACTIVA	VERPLICHTINGEN	31 DECEMBER 2016
Rentederivaten	3.927	1.431	2.496
Valutaderivaten	103	107	−4
Aandelenderivaten	48		48
Overige derivaten	3	27	−24
	4.081	1.565	2.516

ANALYSE OP BASIS VAN VERWACHTE TIJD TOT VERVALDATUM VAN NIET-VERDISCONTEERDE KASSTROMEN VAN DERIVATEN (VERPLICHTINGEN)

(€ MILJOEN)

31 DECEMBER 2017	BINNEN 1 JAAR	1-3 JAAR	3-5 JAAR	> 5 JAAR	TOTAAL
Rentederivaten	119	153	70	420	762
Valutaderivaten	19				19
Aandelenderivaten	18				18
Overige derivaten	2	1			3
	158	**154**	**70**	**420**	**802**

31 DECEMBER 2016	BINNEN 1 JAAR	1-3 JAAR	3-5 JAAR	> 5 JAAR	TOTAAL
Rentederivaten [1]	165	339	238	859	1.601
Valutaderivaten	108				108
Aandelenderivaten					
Overige derivaten	4	23	1		28
	277	**362**	**239**	**859**	**1.737**

1. *De back-to-back swaps worden vanaf boekjaar 2017 meegenomen in de niet-verdisconteerde contractuele kasstromen van verplichtingen voor derivaten. Ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden zijn de vergelijkende cijfers aangepast voor een bedrag van €45 miljoen in de categorie "Binnen 1 jaar" en €54 miljoen in de categorie "1-3 jaar".*

ANALYSE RENTE- EN VALUTADERIVATEN BELEGGINGEN EIGEN REKENING NAAR NOMINAAL BEDRAG VAN ONDERLIGGENDE WAARDE EN DE REËLE WAARDE

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017			31 DECEMBER 2016		
	NOMINAAL	REËLE WAARDE ACTIVA	REËLE WAARDE VERPLICHTING	NOMINAAL	REËLE WAARDE ACTIVA	REËLE WAARDE VERPLICHTING
Rentederivaten	38.294	3.226	731	37.543	3.927	1.431
Valutatermijncontracten	3.246	41	19	3.503	30	107
Valuta swaps				9	73	
	41.540	3.267	750	41.055	4.030	1.538

Beleggingen voor rekening en risico polishouders

Beleggingen voor rekening en risico van polishouders omvatten activa voor verzekeringscontracten met gesepareerde beleggingen, deposito's voor collectieve levensverzekeringscontracten met volledige winstdeling, beleggingsverzekeringspolissen, beleggingscontracten en beleggingen die verplichtingen afdekken uit hoofde van verzekeringen waarbij de opbrengsten aan een indexcijfer zijn gekoppeld.

Beleggingen voor rekening en risico van polishouders worden gesepareerd van andere beleggingen en belegd in overeenstemming met contractuele bepalingen. Polishouders en houders van beleggingscontracten zijn gerechtigd tot alle geboekte winsten en op de totaalwaarde van de beleggingen die onder dit kopje worden getoond, maar ze dragen ook de eventuele verliezen. Om deze reden is de waardering van Verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen gekoppeld aan deze beleggingen.

Beleggingen voor rekening en risico van polishouders worden namens polishouders beheerd op een reële waardebasis. Alhoewel individuele instrumenten (al dan niet) een vervaldatum kunnen hebben afhankelijk van het soort instrument, heeft dit geen effect op de liquiditeitspositie van Achmea.

Kredietportefeuille bankbedrijf

KREDIETPORTEFEUILLE BANKBEDRIJF GECLASSIFICEERD NAAR SOORT (€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Vastrentende beleggingen		
Leningen gedekt door hypotheken	11.770	12.577
Leningen, deposito's en voorschotten aan kredietinstellingen	993	1.093
Overige leningen en voorschotten aan particulieren	1	87
Voorziening voor afwaarderingen	−39	−78
	12.725	13.679

De reële waarde van de bankportefeuille gewaardeerd tegen reële waarde is onderhevig aan veranderingen in de kredietwaardigheid van de emittent. Het effect op de reële waarde van de Kredietportefeuille bankbedrijf bedroeg ultimo 2017 cumulatief €6 miljoen (2016: €8 miljoen). Het effect in 2017 is €-1 miljoen (31 december 2016: €1 miljoen).

Een bedrag van €939 miljoen (31 december 2016: €1.093 miljoen) is niet direct opeisbaar en bestaat uit onderpanden voor derivaten en reservefondsen met betrekking tot securitisatietransacties. Een bedrag van €9.200 miljoen (31 december 2016: €11.718 miljoen) van de Kredietportefeuille bankbedrijf zal naar verwachting na twaalf maanden na balansdatum worden teruggevorderd.

De reële waarde van de kredietportefeuille bankbedrijf gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs per einde boekjaar is €12.792 miljoen (31 december 2016: €13.688 miljoen). Per 31 december 2017 zijn er bijzondere waardeverminderingen toegepast op de boekwaarde van de leningen voor een bedrag van €105 miljoen (31 december 2016: €184 miljoen). Zowel in 2017 als in 2016 zijn er geen terugnemingen van bijzondere waardeverminderingen. De boekwaarde wordt verminderd door middel van een voorziening voor afwaarderingen. De bijzondere waardeverminderingen zijn hoofdzakelijk een gevolg van individuele beoordelingen van de verwachte kasstromen in relatie tot de leningen. Voor 2017 bedroegen de rentebaten met betrekking tot financiële instrumenten waarop bijzondere waardevermindering is toegepast €4 miljoen (31 december 2016: €5 miljoen).

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN BIJ HET BEOORDELEN VAN DE WAARDERING VAN BELEGGINGEN

Beoordelen van bijzondere waardeverminderingen op financiële activa

Op elke balansdatum beoordeelt Achmea of er sprake is geweest van een situatie die een bijzondere waardevermindering tot gevolg heeft voor een belegging. Wanneer de financiële situatie van de tegenpartij verandert beoordeelt Achmea of een tegenpartij zowel de hoofdsom- als rentebetalingen op een vastrentende belegging kan voldoen. Objectieve aanwijzingen voor een bijzondere waardevermindering van een belegging in aandelen, geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop' omvatten informatie over belangrijke veranderingen met een nadelig effect in de markt, technologische, economische of juridische omgeving waarin de tegenpartij actief is, en geven aan dat de kostprijs van de belegging in aandelen wellicht niet realiseerbaar is. Ook een aanzienlijke of langdurige daling van de reële waarde van een belegging in aandelen beneden de kostprijs vormt een objectieve aanwijzing voor een bijzondere waardevermindering. Op aangehouden aandelenbeleggingen in een ongerealiseerde verliespositie die langer dan twaalf aaneengesloten maanden onder de kostprijs zitten of een reële waarde hebben die ver beneden de kostprijs (20%) is op balansdatum, wordt een bijzondere waardevermindering toegepast. Voordat deze grenzen worden bereikt bij het bepalen van de bijzondere waardevermindering worden ook kwalitatieve indicatoren gebruikt.

De Kredietportefeuille bankbedrijf wordt beoordeeld op bijzondere waardeverminderingen aan de hand van de contractuele kasstromen van de activa in de portefeuille en historische verliesgegevens voor activa met kredietrisicokenmerken die vergelijkbaar zijn met die in de portefeuille.
Er is sprake van een bijzondere waardevermindering indien er objectieve aanwijzingen zijn dat één of meerdere gebeurtenissen na de eerste opname een betrouwbaar in te schatten negatief effect hebben gehad op de verwachte toekomstige kasstromen van dat actief. Objectieve indicatoren kunnen wijzigingen in werkloosheidscijfers, vastgoed- en grondstofprijzen omvatten. De methode en aannames die worden toegepast voor het schatten van toekomstige kasstromen worden regelmatig geëvalueerd om verschillen tussen verliesramingen en daadwerkelijk opgetreden verliezen te beperken.

Reële waarde van beleggingen vastgesteld met behulp van waarderingstechnieken

Bij afwezigheid van een (actieve) markt wordt de reële waarde van niet-beursgenoteerde beleggingen geschat op basis van de contante waarde van de kasstromen of andere waarderingstechnieken. Voor een gedetailleerde beschrijving van de gebruikte methodes wordt verwezen naar de toelichting omtrent de Reële waarde hiërarchie. Waarderingstechnieken zijn van nature subjectief van aard en kunnen een significante impact hebben op de bepaling van de reële waarden voor bepaalde beleggingen. Waarderingstechnieken bevatten verschillende aannames voor de prijsbepalende factoren. De toepassing van verschillende waarderingstechnieken en aannames kunnen effect hebben op de reële waarde.

WAARDERINGSGRONDSLAGEN BELEGGINGEN

Classificatie beleggingen

Algemeen uitgangspunt bij de classificatie van de beleggingen, en daarmee de waarderingsgrondslagen van de beleggingen, is dat deze wordt afgestemd op de waardering van gerelateerde verplichtingen. Hierbij volgt Achmea het volgende raamwerk:
- Beleggingen die worden aangehouden voor bancaire verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs en verzekeringsverplichtingen gekoppeld aan spaarrekeningen voor eigen rekening worden geclassificeerd als 'Leningen en vorderingen';
- Beleggingen die worden aangehouden voor bancaire verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde, verzekeringsverplichtingen waarvan de kasstromen contant zijn gemaakt op basis van actuele rentepercentages, verzekeringsverplichtingen waarbij de polishouder het beleggingsrisico draagt en beleggingscontracten worden geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening';
- Beleggingen die worden aangehouden voor handelsdoeleinden, voornamelijk derivaten, en beleggingen in Private equity (durfkapitaal) in de vorm van kapitaalbelangen in beleggingsfonds(en) worden geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening'. Achmea gebruikt derivaten om haar blootstelling aan marktrisico's die voortvloeien uit operationele activiteiten, investeringsactiviteiten en/of financieringsactiviteiten te beheersen;
- Overige beleggingen worden geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop'.

Waardering bij eerste opname in de balans

Een belegging wordt bij eerste opname gewaardeerd op reële waarde verhoogd met transactiekosten die direct gerelateerd zijn aan de aankoop of uitgifte van een belegging tenzij een belegging wordt geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening'. In dat geval is de eerste waardering gelijk aan de reële waarde en worden transactiekosten direct in de Winst- en verliesrekening verwerkt.
In sommige gevallen kan het voorkomen dat de reële waarde bij de eerste opname afwijkt van de transactieprijs (zogenaamd 'day 1 winst of verlies'). In het geval dat de reële waarde is onderbouwd met observeerbare marktgegevens zal het 'day 1 resultaat' verantwoord worden in de Winst- en verliesrekening als Beleggingsopbrengsten - *Gerealiseerde waardeveranderingen*. In alle andere gevallen wordt de waardering bij eerste opname aangepast om het verschil tussen de reële waarde en eerste waardering aan toekomstige perioden toe te rekenen. Het 'day 1 resultaat' wordt in de Winst- en verliesrekening verantwoord voor zover wijzigingen van een factor (inclusief tijd) die een marktparticipant in acht zou nemen optreden.

Vervolgwaardering

Beleggingen geclassificeerd als 'Leningen en vorderingen'
Deze beleggingen worden opgenomen tegen geamortiseerde kostprijs, verminderd met een voorziening voor oninbaarheid. Indien er objectieve aanwijzingen zijn dat er een bijzondere waardevermindering is opgetreden op 'Leningen en vorderingen', wordt het verlies bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen (uitgezonderd toekomstige kredietverliezen die nog niet zijn opgetreden), contant gemaakt tegen de oorspronkelijke effectieve rentevoet van het financieel actief (dat wil zeggen de bij eerste opname berekende effectieve rentevoet). Een nieuw geamortiseerd kostprijsschema wordt vastgesteld voor het opnemen van de toekomstige rentebaten in de Winst- en verliesrekening.

De waardering van de kredietportefeuille van het bankbedrijf, gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, wordt gecorrigeerd voor geleden verliezen (inclusief opgetreden maar nog niet gerapporteerde verliezen) binnen de portefeuille. Indien de portefeuille volledig of deels oninbaar blijkt te zijn, wordt het betreffende bedrag afgeschreven van de hier voor gevormde voorzieningen.

Beleggingen geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop'
Beleggingen geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop' worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van overige veranderingen in de reële waarde in de Herwaarderingsreserve onder Totaal eigen vermogen, onder aftrek van latente belastingen. Valutakoersverschillen die voortvloeien uit veranderingen van de geamortiseerde kostprijs van vastrentende beleggingen worden verantwoord in de Winst- en verliesrekening. Bij het niet langer opnemen in de balans van de belegging worden cumulatieve ongerealiseerde winsten of verliezen zoals opgenomen onder Totaal eigen vermogen als gerealiseerd overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening. Rentebaten uit vastrentende beleggingen worden bepaald op basis van de effectieve rentemethode. Wanneer keuzedividenden worden opgenomen als aandelen, wordt een bedrag gelijk aan het dividend in contanten opgenomen in de Winst- en verliesrekening.

De ongerealiseerde waardeveranderingen in de reële waarde voor vastrentende beleggingen ter dekking van verzekeringsverplichtingen in de Nederlandse levensverzekeringsbranche, waarvan de kasstromen zijn gebaseerd op vaste ('locked') aannames en contant wordt gemaakt tegen vaste disconteringsvoeten, worden opgenomen in het Totaal eigen vermogen en vervolgens overgeboekt naar Winstdeling en kortingen voor polishouders. Winstdeling en kortingen voor polishouders is onderdeel van de verzekeringsverplichtingen. Deze overboeking vindt niet langer plaats wanneer Winstdeling en kortingen voor polishouders negatief is. Ongerealiseerde verliezen op de vastrentende beleggingen die zijn overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening worden, indien de overboeking naar Winstdeling en kortingen voor polishouders is stopgezet, weer teruggenomen via de Winst- en verliesrekening als de reële waarde van de beleggingen weer toeneemt. Na volledige terugboeking van het ongerealiseerd verlies wordt de overboeking bij verdere toename van de reële waarde van de beleggingen naar Winstdeling en kortingen voor polishouders weer voortgezet.

Beleggingen geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening'
Beleggingen geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening' worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van veranderingen in de reële waarde en valutaomrekeningsverschillen in de Winst- en verliesrekening. Wanneer keuzedividenden worden opgenomen als aandelen, wordt de dividendopbrengst gelijk aan het dividend in contanten opgenomen in de Winst- en verliesrekening.

Derivaten die deel uitmaken van andere financiële instrumenten worden daarvan afgezonderd en apart gewaardeerd indien zij niet nauw verbonden zijn met het onderliggende instrument. Een converteerbare obligatie wordt gescheiden in een obligatiedeel dat wordt geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop' en een conversierecht dat wordt geclassificeerd als derivaat. Het obligatiedeel wordt gewaardeerd volgens de waarderingstechniek van een vergelijkbare obligatie met dezelfde karakteristieken. Afhankelijk van hun waarde worden derivaten ofwel opgenomen onder Beleggingen (activa) of Derivaten (verplichtingen). Derivaten activa en passiva die betrekking hebben op dezelfde tegenpartij worden in de meeste gevallen niet gesaldeerd in de balans opgenomen aangezien niet aan de IFRS vereisten voor saldering is voldaan.

7. VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGSCONTRACTEN EN AANDEEL HERVERZEKERAARS IN VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017		31 DECEMBER 2016	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN
Schadeverzekering				
Niet-verdiende premies	1.255	117	1.254	88
Voorziening voor lopende risico's	43		50	
Te betalen schaden (inclusief IBNR)	6.101	334	6.011	404
Winstdeling en kortingen voor polishouders	22		26	
Totaal Schadeverzekering	**7.421**	**451**	**7.341**	**492**
Zorgverzekering				
Niet-verdiende premies	29		28	
Voorziening voor lopende risico's	109		435	
Te betalen schaden (inclusief IBNR)	4.365		4.388	8
Totaal Zorgverzekering	**4.503**	**0**	**4.851**	**8**
Levensverzekering				
Voorziening voor levensverzekeringen	22.423	205	25.247	897
Overlopende rentestandkortingen	−23		−32	
Winstdeling en kortingen voor polishouders	6.875		7.767	
Verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	16.094		16.171	
Totaal Levensverzekering	**45.369**	**205**	**49.153**	**897**
Totaal	**57.293**	**656**	**61.345**	**1.397**

Onderstaande tabel toont de Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten geanalyseerd op basis van geschatte tijd tot vervaldatum. De Levensverzekerings- en Inkomensverzekeringscontracten zijn geanalyseerd op basis van de contant gemaakte in- en uitgaande kasstromen. Schade- en Ongevallenverzekeringen en Zorgverzekeringscontracten zijn geanalyseerd op basis van niet-contant gemaakte kasstromen.

ANALYSE OP BASIS VAN GESCHATTE TIJD TOT VERVALDATUM VAN VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGSCONTRACTEN

(€ MILJOEN)

2017	BINNEN 1 JAAR	1-5 JAAR	5-15 JAAR	LANGER DAN 15 JAAR	TOTAAL
Schadeverzekeringen					
Inkomensverzekeringen	618	1.247	993	256	3.114
Schade en Ongevallen	1.800	1.800	658	49	4.307
Zorgverzekeringen	4.015	488			4.503
Levensverzekeringen	1.831	5.459	15.671	22.408	45.369
Balans per 31 december	**8.264**	**8.994**	**17.322**	**22.713**	**57.293**

2016	BINNEN 1 JAAR	1-5 JAAR	5-15 JAAR	LANGER DAN 15 JAAR	TOTAAL
Schadeverzekeringen					
Inkomensverzekeringen	524	1.118	1.091	332	3.065
Schade en Ongevallen	2.066	1.507	664	39	4.276
Zorgverzekeringen	4.549	302			4.851
Levensverzekeringen	2.032	5.625	16.134	25.362	49.153
Balans per 31 december	**9.171**	**8.552**	**17.889**	**25.733**	**61.345**

ANALYSE SCHADEPORTEFEUILLE

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017		31 DECEMBER 2016	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%
Ongevallen	3.114	42%	3.065	42%
Motorrijtuigen aansprakelijkheid	1.869	25%	1.762	24%
Motorrijtuigen casco	360	5%	389	5%
Transport/luchtvaart aansprakelijkheid	75	1%	83	1%
Brand en andere roerende zaken	958	13%	973	13%
Algemene aansprakelijkheid	855	12%	858	12%
Rechtsbijstand	188	3%	211	3%
Overige	2	0%		0%
	7.421	**100%**	**7.341**	**100%**

VERLOOPOVERZICHT SCHADE

(€ MILJOEN)

	2017		2016	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN
VOORZIENING VOOR NIET-VERDIENDE PREMIES SCHADE				
Balans per 1 januari [1]	1.254	88	1.249	87
Toegevoegd tijdens het boekjaar [1]	3.868	295	3.787	264
Overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening [1]	−3.835	−251	−3.753	−255
Valutakoersverschillen	−32	−15	−27	−8
Mutaties als gevolg van herrubricering			−2	
Balans per 31 december	**1.255**	**117**	**1.254**	**88**
VOORZIENING VOOR LOPENDE RISICO'S SCHADE				
Balans per 1 januari	50		54	1
Toegevoegd tijdens het boekjaar	1		1	
Overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening	−8		−5	−1
Balans per 31 december	**43**		**50**	
NOG TE BETALEN SCHADEN/UITKERINGEN (INCLUSIEF IBNR) SCHADE				
Balans per 1 januari	6.011	404	5.598	304
Gemelde schade huidige periode [1]	2.737	121	2.930	277
Wijziging in gemelde schade voorgaande perioden [2]	−154	−2	41	2
Plus gemelde schaden	**2.583**	**119**	**2.971**	**279**
Schade uitkering huidige periode [1]	1.240	45	1.422	108
Schade uitkering voorgaande perioden	1.258	118	1.193	49
Minus schade uitkeringen	**2.498**	**163**	**2.615**	**157**
Valutakoersverschillen	−32	−26	−26	−22
Oprenting	65		72	
Effect van wijzigingen in aannames [2 & 3]	−28			
Mutaties als gevolg van herrubricering			11	
Balans per 31 december	**6.101**	**334**	**6.011**	**404**

1. *De cijfers van 2016 zijn aangepast als gevolg van de stelselwijziging, zoals beschreven in Toelichting 1E onder Wijzigingen in waarderingsgrondslagen.*
2. *In 2017 heeft een herbeoordeling plaatsgevonden op de posten opgenomen onder Effect van wijzigingen in aannames. In 2016 was €13 miljoen opgenomen onder Effect van wijzigingen in aannames, die na nadere beoordeling is opgenomen onder Wijziging in gemelde schade voorgaande perioden.*
3. *Het effect van wijzigingen in aannames van €28 miljoen heeft betrekking op de wijziging in de wijze waarop de voorziening voor schadebehandelingskosten wordt vastgesteld, zoals beschreven in Toelichting 1F Schattingswijzigingen.*

VERVOLG VERLOOPOVERZICHT SCHADE

(€ MILJOEN)

	2017		2016	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN
WINSTDELING EN KORTINGEN VOOR POLISHOUDERS				
Balans per 1 januari	26		26	
Toevoegingen/onttrekkingen vanwege verworven/verkochte portefeuilles			−2	
Netto mutaties in de verslagperiode	−4		2	
Balans per 31 december	**22**		**26**	
TOTAAL SCHADE	**7.421**	**451**	**7.341**	**492**

Onderstaande tabellen tonen de schade-ontwikkeling voor Schadeverzekering voor en na aftrek van herverzekering.

TABEL SCHADE-ONTWIKKELING VOOR SCHADE

(€ MILJOEN)

(VOOR HERVERZEKERING)	2017	2016	2015 [1]	2014 [1]	2013 [1]	2012	2011	2010	2009	2008	TOTAAL
Schatting van cumulatieve schaden:											
Aan het eind van het verzekeringsjaar	2.737	2.930	2.594	2.593	2.780	2.733	2.594	2.848	2.825	2.828	
Na één jaar		2.909	2.622	2.532	2.615	2.482	2.468	2.633	2.857	2.827	
Na twee jaar			2.658	2.587	2.634	2.437	2.443	2.504	2.650	2.709	
Na drie jaar				2.542	2.641	2.435	2.439	2.471	2.539	2.538	
Na vier jaar					2.598	2.369	2.445	2.477	2.509	2.515	
Na vijf jaar						2.330	2.413	2.465	2.530	2.468	
Na zes jaar							2.369	2.447	2.536	2.481	
Na zeven jaar								2.453	2.516	2.479	
Na acht jaar									2.517	2.498	
Na negen jaar										2.488	
Schatting van cumulatieve schaden	**2.737**	**2.909**	**2.658**	**2.542**	**2.598**	**2.330**	**2.369**	**2.453**	**2.517**	**2.488**	**25.601**
Cumulatieve betalingen	−1.240	−2.040	−1.932	−1.935	−2.202	−2.019	−2.068	−2.193	−2.248	−2.252	−20.129
	1.497	**869**	**726**	**607**	**396**	**311**	**301**	**260**	**269**	**236**	**5.472**
Verzekeringsverplichtingen schaden voorgaande jaren (<2008)											1.299
Effect van discontering											−670
Openstaande schaden per 31 december 2017											**6.101**

1. *In 2017 heeft een herbeoordeling plaatsgevonden van de toerekening van geschatte schaden en betalingen naar tekenjaren. Daarnaast is gebleken dat een verschuiving in voorgaande jaren heeft plaatsgevonden tussen betaalde schaden en geschatte schaden. Dit effect is per saldo €278 miljoen over de schadejaren 2015, 2014 en 2013, zonder dat het eindsaldo van de schadevoorziening is aangepast. De bedragen zijn in bovenstaande tabel overeenkomstig aangepast.*

TABEL SCHADE-ONTWIKKELING VOOR SCHADE

(€ MILJOEN)

(NA AFTREK VAN HERVERZEKERING)	2017	2016	2015 [1]	2014 [1]	2013 [1]	2012	2011	2010	2009	2008	TOTAAL
Schatting van cumulatieve schaden:											
Aan het eind van het verzekeringsjaar	2.616	2.653	2.477	2.525	2.677	2.692	2.524	2.773	2.736	2.726	
Na één jaar		2.696	2.555	2.468	2.519	2.433	2.399	2.572	2.768	2.726	
Na twee jaar			2.602	2.548	2.540	2.402	2.374	2.439	2.571	2.614	
Na drie jaar				2.507	2.560	2.400	2.400	2.407	2.457	2.446	
Na vier jaar					2.523	2.335	2.410	2.450	2.438	2.422	
Na vijf jaar						2.299	2.372	2.439	2.505	2.384	
Na zes jaar							2.330	2.372	2.478	2.368	
Na zeven jaar								2.424	2.493	2.418	
Na acht jaar									2.496	2.404	
Na negen jaar										2.397	
Schatting van cumulatieve schaden	**2.616**	**2.696**	**2.602**	**2.507**	**2.523**	**2.299**	**2.330**	**2.424**	**2.496**	**2.397**	**24.890**
Cumulatieve betalingen	−1.195	−1.882	−1.910	−1.929	−2.146	−2.013	−2.049	−2.168	−2.232	−2.166	−19.690
	1.421	**814**	**692**	**578**	**377**	**286**	**281**	**256**	**264**	**231**	**5.200**
Verzekeringsverplichtingen schaden voorgaande jaren (<2008)											1.237
Effect van discontering											−670
Openstaande schaden per 31 december 2017											**5.767**

1. *In 2017 heeft een herbeoordeling plaatsgevonden van de toerekening van geschatte schaden en betalingen naar tekenjaren. Daarnaast is gebleken dat een verschuiving in voorgaande jaren heeft plaatsgevonden tussen betaalde schaden en geschatte schaden. Dit effect is per saldo €278 miljoen over de schadejaren 2015, 2014 en 2013, zonder dat het eindsaldo van de schadevoorziening is aangepast. De bedragen zijn in bovenstaande tabel overeenkomstig aangepast.*

ANALYSE ZORGPORTEFEUILLE

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017		31 DECEMBER 2016	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%
Basisverzekering	4.275	95,0%	4.631	95,5%
Aanvullende ziektekostenverzekering	114	2,5%	123	2,5%
Overige	114	2,5%	97	2,0%
	4.503	**100,0%**	**4.851**	**100,0%**

VERLOOPOVERZICHT VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN ZORG

(€ MILJOEN)

	2017		2016	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN
VOORZIENING VOOR NIET-VERDIENDE PREMIES ZORG				
Balans per 1 januari	28		23	
Toegevoegd tijdens het boekjaar	13.636	3	13.504	3
Overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening	−13.635	−3	−13.501	−3
Mutaties als gevolg van herrubricering			2	
Balans per 31 december	**29**		**28**	
VOORZIENING VOOR LOPENDE RISICO'S ZORG				
Balans per 1 januari	435		481	
Toegevoegd tijdens het boekjaar	109		435	
Overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening	−435		−481	
Balans per 31 december	**109**		**435**	
NOG TE BETALEN SCHADEN/UITKERINGEN (INCLUSIEF IBNR) ZORG				
Balans per 1 januari	4.388	8	5.285	13
Gemelde schade huidige periode	13.873	1	13.461	1
Wijziging in gemelde schade voorgaande perioden	−320	−9	−270	−219
Plus gemelde schaden	**13.553**	**−8**	**13.191**	**−218**
HKC-premies met betrekking tot gemelde schade huidige periode				
HKC-premies met betrekking tot wijziging in gemelde schade voorgaande perioden		10		230
HKC-premies met betrekking tot gemelde schaden		**10**		**230**
Schade uitkering huidige periode	9.768	1	9.566	1
Schade uitkering voorgaande perioden	3.812	171	4.525	314
Minus schade uitkeringen	**13.580**	**172**	**14.091**	**315**
HKC-premies met betrekking tot schade uitkeringen voorgaande perioden		−162		−298
Minus HKC-premies met betrekking tot schade uitkeringen		**−162**		**−298**
Effect van wijzigingen in aannames	4		3	
Balans per 31 december	**4.365**		**4.388**	**8**
TOTAAL VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN ZORG	**4.503**		**4.851**	**8**

De Hoge Kosten Compensatie is in 2017 afgewikkeld (2016: €8 miljoen). Hierdoor zijn er geen vorderingen meer op het Zorginstituut Nederland (2016: €180 miljoen) alsook geen schuld aan Zorginstituut Nederland (2016: €172 miljoen).

Onderstaande tabel inzake de schade-ontwikkeling Zorg wordt alleen vóór herverzekering gepresenteerd, aangezien een schade-ontwikkelingstabel na herverzekering hetzelfde beeld zou geven.

TABEL SCHADE-ONTWIKKELING VOOR ZORG

(€ MILJOEN)

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	TOTAAL
Schatting van cumulatieve schaden [1]											
Aan het eind van het verzekeringsjaar	13.873	13.458	13.105	12.551	12.777	12.840	11.907	11.101	10.368	10.466	
Na één jaar		13.229	12.897	12.321	12.598	12.553	11.679	11.163	10.672	10.699	
Na twee jaar			12.844	12.216	12.473	12.641	11.706	11.023	10.612	10.656	
Na drie jaar				12.186	12.541	12.235	12.370	10.966	10.614	10.491	
Na vier jaar					12.556	12.213	12.370	10.966	10.604	10.466	
Na vijf jaar						12.219	12.370	10.966	10.604	10.466	
Na zes jaar							12.370	10.966	10.604	10.466	
Na zeven jaar								10.966	10.604	10.466	
Na acht jaar									10.604	10.466	
Na negen jaar										10.466	
Schatting van cumulatieve schaden	**13.873**	**13.229**	**12.844**	**12.186**	**12.556**	**12.219**	**12.370**	**10.966**	**10.604**	**10.466**	**121.313**
Cumulatieve betalingen [1]	−9.768	−13.036	−12.796	−12.174	−12.549	−12.219	−12.370	−10.966	−10.604	−10.466	−116.948
Verzekeringsverplichtingen schaden voorgaande jaren (<2008)											
Openstaande schaden per 31 december 2017	**4.105**	**193**	**48**	**12**	**7**						**4.365**

1. *In 2017 heeft een herbeoordeling plaatsgevonden van de toerekening van geschatte schaden en betalingen naar tekenjaren. Daarnaast is gebleken dat een verschuiving in voorgaande jaren heeft plaatsgevonden tussen betaalde schaden en geschatte schaden. Dit effect is per saldo €140 miljoen over de afgelopen negen jaar, zonder dat het eindsaldo van de totale schadevoorziening is aangepast. De bedragen zijn in bovenstaande tabel overeenkomstig aangepast.*

ANALYSE PORTEFEUILLE LEVENSVERZEKERINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017		31 DECEMBER 2016	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%
Levensverzekeringen met garanties t.a.v. beleggingsopbrengsten [1]	28.651	63	30.911	63
Overige levensverzekeringen	16.718	37	18.242	37
	45.369	**100**	**49.153**	**100**

1. *Omvat levensverzekeringen voor eigen rekening met garantie voor de (tarief)rente en levensverzekeringen waarbij de polishouders het beleggingsrisico dragen en een minimumgarantie kennen t.a.v. beleggingsopbrengsten.*

VERLOOPOVERZICHT VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN LEVEN

(€ MILJOEN)

	2017		2016	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN
VOORZIENING VOOR LEVENSVERZEKERINGEN				
Balans per 1 januari	25.247	897	25.939	976
Betaalde uitkeringen	−2.104	−121	−2.800	−166
Netto ontvangen premies	1.074	28	1.469	68
Technisch resultaat	−162	3	−433	25
Valutakoersverschillen	−4		1	
Oprenting	704		1.007	
Vrijval van kostendekking	−98		−117	−6
Effect van wijzigingen in aannames	28		33	
Effect van mutaties in de reële waarde	6		120	
Mutaties als gevolg van herrubricering [1 & 2]	−2.268	−602	28	
Balans per 31 december	**22.423**	**205**	**25.247**	**897**
OVERLOPENDE RENTESTANDKORTINGEN				
Balans per 1 januari	−32		−40	
Verleende kortingen			−1	
Afschrijving	9		9	
Balans per 31 december	**−23**		**−32**	
WINSTDELING EN KORTINGEN VOOR POLISHOUDERS [3]				
Balans per 1 januari	7.767		6.202	
Mutaties uit hoofde van (on)gerealiseerde herwaardering van bepaalde beleggingen in vastrentende waarden via de Balans	−223		881	
Mutaties uit hoofde van (on)gerealiseerde herwaardering van bepaalde beleggingen in vastrentende waarden en interestderivaten via de Winst- en verliesrekening	−613		1.083	
Toegekende winstdelingsrechten [4]	−77		−281	
Overige mutaties	21		−118	
Balans per 31 december	**6.875**		**7.767**	

1. *Het bedrag in 2017 bevat herrubricering in verband met activa en verplichtingen ultimo 2017 aangehouden voor verkoop (bruto €-2.116 miljoen, herverzekeringsdeel €-602 miljoen). Voor meer informatie over deze herrubricering wordt verwezen naar de Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen.*
2. *Mutaties als gevolg van herrubricering bevat hiernaast in zowel 2017 als 2016 wijzigingen van en naar Verzekeringsverplichtingen waar polishouders het beleggingsrisico dragen en Beleggingscontracten door veranderingen in classificatie als gevolg van een gewijzigde beoordeling van het onderliggende risico en als gevolg van contractwijzigingen. (2017: €-164 miljoen, 2016: €28 miljoen).*
3. *Winstdeling en kortingen voor polishouders zijn verder uitgesplitst om de aard van de mutaties nader toe te lichten. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers aangepast.*
4. *Een deel van de Toegerekende winstdelingsrechten komt toe aan Achmea en bedraagt 40bps van de gemiddelde gerelateerde verzekeringsverplichtingen.*

VERVOLG VERLOOPOVERZICHT VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN LEVEN

(€ MILJOEN)

	2017		2016	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN
VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN WAARBIJ POLISHOUDERS HET BELEGGINGSRISICO DRAGEN				
Balans per 1 januari	16.171		16.240	
Betaalde uitkeringen	−1.690		−1.349	
Netto ontvangen premies	675		747	
Technisch resultaat	−51		−123	
Oprenting	41		49	
Vrijval van kostendekking	−45		−59	
Effect van mutaties in de reële waarde	1.029		707	
Mutaties als gevolg van herrubricering [1 & 2]	−36		−41	
Balans per 31 december	**16.094**		**16.171**	
TOTAAL VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN LEVEN	**45.369**	**205**	**49.153**	**897**

1. *Het bedrag in 2017 bevat €-197 miljoen aan herrubricering in verband met activa en verplichtingen ultimo 2017 aangehouden voor verkoop. Voor meer informatie over deze herrubricering wordt verwezen naar de Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen.*
2. *Mutaties als gevolg van herrubricering bevat hiernaast in zowel 2017 als 2016 wijzigingen van en naar Voorziening voor levensverzekeringen door veranderingen in classificatie, als gevolg van een gewijzigde beoordeling van het onderliggende risico en als gevolg van contractwijzigingen (2017: €161 miljoen, 2016: €-28 miljoen).*

De Voorziening voor levensverzekeringen omvat een bedrag van €2,5 miljard (31 december 2016: €2,4 miljard) voor contracten zonder winstdeling, die is berekend op basis van huidige disconteringsvoeten. Eind 2017 is er geen voorziening meer, welke gebaseerd is op disconteringsvoeten van geprognosticeerde rendementen op gerelateerde beleggingen (31 december 2016: €2,4 miljard). Die wordt verantwoord onder Verplichtingen geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'. Zie voor meer informatie Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen.

Vanaf 2016 zijn ook de pensioenverzekeringen onderdeel van het ‘closed book’. Van de Voorziening voor levensverzekeringen (voor herverzekeringen) en Verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen heeft €20,9 miljard (31 december 2016: €21,1 miljard) respectievelijk €16,1 miljard (31 december 2016: €15,9 miljard) betrekking op de ‘closed book’ activiteiten; uitkeringen gerelateerd aan de ‘closed book’ activiteiten bedragen €1,5 miljard (2016: €2,3 miljard), respectievelijk €1,7 miljard (2016: €1,3 miljard).

In voorgaande jaren zijn er in Nederland discussies geweest over de kosten die zijn opgenomen in beleggingsverzekeringen, zoals de levensverzekeringen met een unit-linked alternatief. Algemeen werd aangevoerd dat de kosten van een aantal van deze producten disproportioneel hoog waren, dat in sommige gevallen een juridische grond voor deze kosten ontbrak en dat de verstrekte informatie aan de verzekerde met betrekking tot deze kosten niet transparant was, wat als vermeende misleiding wordt beschouwd. In het verleden heeft Achmea overeenstemming bereikt met een aantal consumentenbelangenorganisaties in Nederland. De discussie over deze beleggingsverzekeringen is nog steeds gaande. Bij het vaststellen van de verzekeringsverplichtingen wordt ook rekening gehouden met deze discussie.

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN BIJ DE BEPALING VAN DE VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGSCONTRACTEN

De waardering van Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten is een inherent onzeker proces dat aannames omvat voor wijzigingen in wetgeving, sociale, economische en demografische trends, inflatie, rendementen, gedrag van de polishouder en andere factoren. In het bijzonder vallen onder de aannames met betrekking tot deze aspecten, rentetarieven, ziekte- en sterftecijfers en trends hierin, trends in schade-uitkeringen en aannames die in de toereikendheidstoets worden gebruikt. Waar mogelijk maakt Achmea gebruik van waarneembare marktvariabelen en modellen/technieken die algemeen worden gebruikt in de markt. Niet in de marktwaarneembare aannames zijn gebaseerd op een combinatie van de ervaringen binnen Achmea en benchmarks vanuit de markt, zoals verstrekt door de afdeling statistiek van het Verbond van Verzekeraars, het Actuarieel Genootschap en vergelijkbare instellingen in Europa. De toepassing van verschillende aannames bij deze evaluatie kan effect hebben op de Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringen en de Nettolasten uit verzekeringscontracten.

De gegevens die worden gebruikt om de Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten voor te betalen schaden met betrekking tot Nederlandse zorgverzekeringscontracten te kalibreren, zijn gebaseerd op historische informatie. De bijdrage uit het zorgverzekeringsfonds (inclusief standaard nominale premie) en het niveau van de schaden hebben een voorlopig karakter en zullen waarschijnlijk veranderen gedurende een aantal jaren en leiden tot een verschuiving tussen verzekeraars. Achmea beoordeelt jaarlijks de voorzieningen per verzekeringsjaar op basis van de meest recente informatie op het niveau van schaden, macro-neutraliteit en vereveningen met de Nederlandse overheid (toewijzing vereveningsfonds voor het betreffende verzekeringsjaar). Waar nodig heeft Achmea aanvullende voorzieningen getroffen.

De disconteringsvoet die is gebruikt om de voorzieningen te bepalen voor levensverzekeringen waarvan de waardering van de kasstromen is gebaseerd op vaste aannames heeft betrekking op Nederlandse verzekeringsactiviteiten en heeft een bandbreedte tussen 3% en 4%. Voorzieningen voor levensverzekeringen met betrekking tot Nederlandse activiteiten waarvan kasstromen zijn verdisconteerd op basis van marktrente zijn gebaseerd op de Euro Swap Curve, inclusief een illiquiditeitspremie afhankelijk van de winstdelingskenmerken van het verzekeringscontract, die is geëxtrapoleerd door middel van een Ultimate Forward Rate (UFR, ultimo 2017 4,2%). De UFR wordt gebruikt om de risicovrije disconteringsvoet na de 'Last Liquid Point (LLP)' in de euroswapmarkt te bepalen en is gebaseerd op een langetermijnevenwichtswaarde van historische gegevens. De voorzieningen voor levensverzekeringen voor buitenlandse werkmaatschappijen zijn over het algemeen berekend op basis van discontering met een rentevoet die gegarandeerd is voor het product of in sommige gevallen op basis van geprognosticeerde rendementen op gerelateerde beleggingen.

Achmea beoordeelt de toereikendheid van de verzekeringsverplichtingen en daaraan gerelateerde activa op elke rapportagemoment (zie Waarderingsgrondslagen van Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten). Voor het beoordelen van de toereikendheid worden actuele schattingen betrokken van alle contractuele kasstromen van de verzekeringsverplichtingen, waarbij deze voor het levenbedrijf en bepaalde verzekeringscontracten binnen het schadebedrijf (arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) contant worden gemaakt. De curve gehanteerd in de toereikendheidstoets voor de betreffende schadeverzekeringen is gebaseerd op de tariefgrondslagen; de curve gehanteerd voor levensverzekeringen is gebaseerd op de Euro Swap Curve, inclusief een aanpassing voor kredietrisico , een landen-opslag en een opslag voor illiquiditeit, geëxtrapoleerd met een UFR. Deze UFR is gelijk aan de UFR zoals gehanteerd voor de Solvency II berekening op hetzelfde rapportagemoment (ultimo 2017 4,2%).

In de Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringen is ook rekening gehouden met het effect van minimumgaranties die in bepaalde verzekeringscontracten zijn opgenomen. De waardering van deze garanties is afhankelijk van het verschil tussen het potentiële minimumbedrag aan uit te keren vergoedingen en de opgebouwde waarde, het verwachte sterftecijfer en de afkooptarieven. Bij het bepalen van het potentiële minimumbedrag aan uit te keren vergoedingen worden ook aannames gebruikt over inflatie, rendementen, gedrag van de polishouder en ziekte- en sterftecijfers. De toepassing van verschillende aannames bij deze factoren kan effect hebben op de Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringen en Netto lasten uit verzekeringscontracten.

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VAN VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGSCONTRACTEN

Algemene waarderingsprincipes

Verzekeringscontracten worden gedefinieerd als contracten die een significant verzekeringsrisico overdragen. Er is sprake van een verzekeringsrisico als er een scenario bestaat met commerciële betekenis waarbij er op basis van een verzekerde gebeurtenis, aanvullende betalingen moeten worden gedaan. Het verzekeringsrisico wordt als significant aangemerkt als er tussen betaling in geval van het optreden van een verzekerde gebeurtenis en betaling bij het uitblijven van de gebeurtenis, een verschil van minimaal 10% is. Opties, garanties en derivaten inbegrepen in een verzekeringscontract die zelfstandig geen verzekeringsrisico bevatten en niet nauw zijn verbonden aan het onderliggend verzekeringscontract worden apart opgenomen als derivaat. Opties en garanties die nauw zijn verbonden aan het verzekeringscontract worden in de berekening van de verzekeringsverplichtingen meegenomen.

Voor deelname aan verzekeringspools van co-assurantie of een garantiefonds wordt een bedrag verantwoord dat overeenkomt met het aandeel in deze overeenkomsten, doorgaans vastgesteld op basis van de specifieke bepalingen in deze overeenkomsten. De informatie die hiervoor wordt gebruikt is afkomstig van de beheerder van deze overeenkomsten.

Achmea beoordeelt de toereikendheid van de verzekeringsverplichtingen en daaraan gerelateerde activa (gerelateerde VOBA, zie noot inzake de immateriële activa, en overlopende acquisitiekosten, zie noot inzake de vorderingen in overlopende activa) op elke rapportagemoment en vaker indien noodzakelijk. In de toetsing worden actuele schattingen betrokken van alle contractuele kasstromen van de verzekeringsverplichtingen, inclusief de verwachte kosten voor het afhandelen van schaden, garanties en opties. Als uit de toetsing blijkt dat de verzekeringsverplichtingen niet toereikend zijn, wordt eerst de opgenomen waarde van de verworven verzekeringsportefeuille (VOBA) en vervolgens de overlopende acquisitiekosten verlaagd ten laste van de winst- en verliesrekening. Elk resterend tekort wordt vervolgens gecompenseerd door het verhogen van de gerelateerde verzekeringsverplichtingen.

Winstdeling en kortingen voor polishouders (Leven en Schade)

Een voorziening is opgenomen voor iedere winstdeling waartoe polishouders of begunstigden gerechtigd zijn. Verworven rechten die nog niet zijn bijgeschreven op rekening van een polishouder worden hierbij opgeteld. De voorziening bestaat uit bedragen die conform de relevante lokale wet- of regelgeving of contractuele bepalingen worden toegewezen aan de polishouders. De voorziening voor winstdeling en kortingen voor polishouders omvat ook bedragen die voortkomen uit de waardering van bepaalde vastrentende beleggingen tegen reële waarde en derivaten die worden gehouden om het renterisico inherent aan de gerelateerde verzekeringsverplichtingen, te beperken. (On-)gerealiseerde winsten en verliezen die samenhangen met de waardering van deze beleggingen worden overgeboekt naar Winstdeling en kortingen voor polishouders. Dit onderdeel van Winstdeling en kortingen voor polishouders mag niet negatief zijn.

Voorzieningen voor niet-verdiende premies (Zorg en Schade)

Bruto premies die betrekking hebben op toekomstige perioden worden toegevoegd aan de Voorziening voor niet-verdiende premies. De Voorziening voor niet-verdiende premies wordt bepaald in evenredigheid tot de resterende looptijd van het contract.

Voorziening voor lopende risico's (Zorg en Schade)

De Voorziening voor lopende risico’s wordt berekend op basis van schattingen voor toekomstige uitkeringen, kosten, verdiende premies en proportionele beleggingsopbrengsten. Voor verzekeringspolissen die een risico dekken dat toeneemt gedurende de looptijd van de polis waarbij de premiebedragen onafhankelijk zijn van de leeftijd, wordt met dit risico rekening gehouden bij het bepalen van de voorziening.

Voorziening voor te betalen schaden inclusief opgetreden, maar nog niet gemelde schaden (Zorg en Schade)

De Voorziening voor te betalen schaden heeft betrekking op verzekeringsschaden die al zijn opgetreden maar op de balansdatum nog niet zijn afgewikkeld. De hoogte van deze voorziening wordt ofwel per schade of statistisch vastgesteld. De voorziening bevat ook bedragen voor per balansdatum opgetreden, maar nog niet gemelde schade. De Voorziening voor te betalen schaden is gebaseerd op schattingen van verwachte schadeuitkeringen. Bij het bepalen van de voorziening inzake arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen wordt rekening gehouden met herstelkansen op basis van gemiddelden en worden wachttijden meegenomen. Voor sommige risico’s zijn er geen toereikende statistische gegevens voorhanden, zoals milieu- en asbestschadeclaims en grootschalige individuele schaden, omdat een aantal aspecten van dit type claims nog steeds in ontwikkeling is. Voorzieningen voor dit soort schaden zijn bepaald op basis van een analyse van de portefeuille waarin deze risico's zich voordoen.

Bij het vaststellen van de voorzieningen wordt ook rekening gehouden met de kosten voor het afhandelen van de schade. Er vinden geen correcties plaats voor rechten uit hoofde van salvage, subrogatie en ander verwacht verhaal bij derden voor gemelde claims. Deze rechten worden verantwoord onder niet-verzekeringsactiva verworven door het uitoefenen van verhaalrecht, onder Vorderingen en overlopende activa.

Verwachte uitkeringen die zijn opgenomen in de Voorziening voor te betalen schaden zijn niet contant gemaakt, met uitzondering van de verwachte uitkeringen voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringscontracten. Voor dit type verzekeringscontracten geeft de voorziening de contante waarde van de verwachte uitkeringen weer, zoals is berekend op basis van de vaste rente begrepen in het tarief (veelal 3%).

Voorzieningen voor levensverzekering

Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten voor traditionele levensverzekeringscontracten worden vastgesteld met behulp van een netto premie methode en gebaseerd op de actuariële en economische aannames (bijv. ziekte-, sterfte- en rentepercentages). Er worden verschillende waarderingsgrondslagen gebruikt om de levensverzekeringsverplichtingen te waarderen, waarbij de waarderingsgrondslag is afgestemd op de waardering van de gerelateerde (financiële) activa, het specifieke karakter van de verzekeringsportefeuilles, winstdeling en besloten opties.

- Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten gewaardeerd tegen de reële waarde. Alle gebruikte aannames zijn gebaseerd op actuele aannames en actuele rentepercentages. Mutaties in de reële waarde van de verzekeringsverplichtingen worden opgenomen in de Winst- en verliesrekening. De gerelateerde financiële beleggingen worden geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening'.

- Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten waarvan de kasstromen zijn gebaseerd op vaste (‘locked’) aannames en contant zijn gemaakt op basis van actuele rentepercentages dan wel op basis van het (verwachte) marktrendement van gerelateerde financiële beleggingen. Mutaties in de waarde van deze verzekeringsverplichtingen worden opgenomen in de Winst- en verliesrekening. De gerelateerde financiële beleggingen worden geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening'.

- Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten waarvan de kasstromen zijn gebaseerd op vaste ('locked') aannames worden contant gemaakt tegen vaste disconteringsvoeten (veelal 3% of 4% afhankelijk van de ingangsdatum van het contract). Voor de Nederlandse levensverzekeringsbranche worden de wijzigingen in de reële waarde van gerelateerde rentegevoelige financiële instrumenten, met uitzondering van spaarrekeningen rechtstreeks gekoppeld aan verzekeringsverplichtingen, gepresenteerd als onderdeel van Winstdeling en kortingen voor polishouders.

- Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten waarvan de kasstromen rechtstreeks worden beïnvloed door winstdeling, worden gecorrigeerd door middel van 'shadow accounting'. Ongerealiseerde wijzigingen in de reële waarde van beleggingen (geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop') die deze verzekeringsverplichtingen afdekken, worden overgeboekt naar Totaal eigen vermogen. De gerelateerde wijziging in de waarde van de verzekeringsverplichting wordt ook overgeboekt naar Totaal eigen vermogen.

De voorziening voor niet-verdiende premies, de voorziening voor premietekorten en lopende risico's en de voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen zijn inbegrepen in de voorziening voor levensverzekeringen voor zover deze betrekking hebben op het levensverzekeringsbedrijf.

Nog af te schrijven rentestandkortingen

De nog af te schrijven rentestandkortingen in de Nederlandse levensverzekeringsbranche worden gesaldeerd met de voorziening voor levensverzekeringsverplichtingen. Deze kortingen worden in enig jaar toegekend op periodieke of eenmalige premies voor pensioen- en levensverzekeringen, gebaseerd op de verwachting dat de gerealiseerde beleggingsrendementen hoger zullen zijn dan de disconteringsvoet die is toegepast in de prijsstelling van de polissen. De kortingen worden afgeschreven over een periode van 10 jaar op basis van jaarlijks stijgende bedragen, in overeenstemming met de verwachte realisatie van de rentemarge.

Verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen

Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten voor beleggingsverzekeringen en overige verzekeringscontracten waarbij de polishouder het beleggingsrisico draagt worden verantwoord tegen de waarde van de gerelateerde beleggingen. De Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten voor contracten met gesepareerde beleggingen worden doorgaans berekend op basis van de contractuele bepalingen voor het verzekeringscontract. In geval van een overschot van deze gesepareerde beleggingen worden de bedragen opgenomen onder Financiële verplichtingen - *Overige schulden*.

Aandeel herverzekeraars in verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten

Uitgaande herverzekeringspremies, en de van herverzekeraars te ontvangen aandelen in verrichte uitkeringen en schades, worden in mindering gebracht op de desbetreffende opbrengsten- en kostenrekeningen. Vooraf betaalde herverzekeringspremies vertegenwoordigt het in herverzekering gegeven deel van niet-verdiende premies. De bedragen die verhaald kunnen worden op herverzekeraars worden geschat op een wijze die consistent is met de bepaling van verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten verbonden aan het herverzekerde risico. Een bijzondere waardevermindering wordt verantwoord als objectief kan worden aangetoond dat als gevolg van een opgetreden gebeurtenis Achmea niet alle bedragen ontvangt die haar contractueel toekomen en als dit bedrag betrouwbaar kan worden vastgesteld. Op deze wijze worden opbrengsten en kosten met betrekking tot herverzekeringsovereenkomsten consistent verantwoord met het onderliggende risico van de herverzekerde bedrijfsactiviteiten.

8. FINANCIËLE VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Beleggingscontracten	244	2.613
Toevertrouwde middelen bankbedrijf	5.430	5.548
Leningen en opgenomen gelden	6.959	6.951
Overige schulden	4.122	3.830
Totaal financiële verplichtingen	16.755	18.942

Beleggingscontracten

Contracten met een niet significant verzekeringsrisico worden gepresenteerd als beleggingscontracten. De gekoppelde investeringen worden gepresenteerd als onderdeel van Beleggingen voor rekening en risico van polishouders.

VERLOOPOVERZICHT BELEGGINGSCONTRACTEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Balans per 1 januari	2.613	2.338
Ontvangen vergoeding	734	523
Betaalde vergoeding	−572	−325
Effect van mutaties in de reële waarde met betrekking tot financiële activa	150	75
Mutaties als gevolg van herrubricering [1 & 2]	−2.681	2
Balans per 31 december	244	2.613

1. *Onder de Mutaties als gevolg van herrubricering en overige mutaties is een bedrag van €2.656 miljoen opgenomen wat betrekking heeft op de herrubricering naar de Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen. Voor meer informatie wordt verwezen naar Toelichting 21.*
2. *Daarnaast zijn hier in zowel 2017 als 2016 reclassificatie opgenomen van en naar Verzekeringsverplichtingen waar polishouders het beleggingsrisico dragen. Dit is het gevolg van een gewijzigde beoordeling van het onderliggende risico.*

ANALYSE NAAR CONTRACTUELE RESTERENDE TIJD TOT VERVALDATUM BELEGGINGSCONTRACTEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Binnen 1 jaar		258
1-5 jaar	92	830
5-15 jaar	152	1.108
Langer dan 15 jaar		417
	244	2.613

Toevertrouwde middelen bankbedrijf

De reële waarde van de toevertrouwde middelen bankbedrijf gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs per balansdatum is €5.494 miljoen (2016: €5.576 miljoen). De reële waardebepaling is hoofdzakelijk gebaseerd op input van waarneembare marktgegevens.

ANALYSE OP BASIS VAN CONTRACTUELE RESTERENDE TIJD TOT VERVALDATUM (INCLUSIEF OPGEBOUWDE RENTE)

(€ MILJOEN)

	TOE-VERTROUWDE MIDDELEN BANKBEDRIJF	RENTE BETALINGEN	TOTAAL 31 DECEMBER 2017	TOE-VERTROUWDE MIDDELEN BANKBEDRIJF	RENTE BETALINGEN	TOTAAL 31 DECEMBER 2016
Minder dan 3 maanden	2.861	10	2.871	2.907	22	2.929
3-12 maanden	724	21	745	406	34	440
1-5 jaar	1.044	102	1.146	1.440	130	1.570
Langer dan 5 jaar	801	187	988	795	224	1.019
	5.430	320	5.750	5.548	410	5.958

Leningen en opgenomen gelden

LENINGEN EN OPGENOMEN GELDEN GECLASSIFICEERD NAAR FINANCIERINGSACTIVITEIT (€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Leningen met zekerheidsstelling	1.893	2.072
Leningen zonder zekerheidstelling	4.480	4.345
Achtergestelde leningen	506	506
Overig	80	28
	6.959	**6.951**

De reële waarde van leningen en opgenomen gelden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs per balansdatum bedraagt €7.173 miljoen (31 december 2016: €7.169 miljoen). De geamortiseerde waarde van deze leningen en opgenomen gelden is €6.955 miljoen (31 december 2016: €6.942 miljoen).

De nominale waarde van de leningen gewaardeerd tegen reële waarde bedraagt €4 miljoen (31 december 2016: €9 miljoen). De reële waarde is eveneens €4 miljoen (31 december 2016: €9 miljoen).

VERLOOPOVERZICHT LENINGEN EN OPGENOMEN GELDEN (€ MILJOEN)

	LENINGEN MET ZEKERHEIDS-STELLING	LENINGEN ZONDER ZEKERHEIDS-STELLING	ACHTERGESTELDE LENINGEN	OVERIGE	TOTAAL 2017	TOTAAL 2016 [1]
Balans per 1 januari	2.072	4.345	506	28	6.951	7.603
Opgenomen bedragen	495	493		117	1.105	2.361
Afgeloste bedragen	−656	−374		−65	−1.095	−3.054
Afschrijving		−1			−1	1
Valutakoersverschillen		−15			−15	2
Waardemutatie vanwege reële waarde hedge accounting	−23	−6			−29	38
Overige mutaties	5	38			43	
Balans per 31 december	**1.893**	**4.480**	**506**	**80**	**6.959**	**6.951**

1. *De opgebouwde rente is vanaf boekjaar 2017 niet meer opgenomen onder Leningen en opgenomen gelden, maar onder de Overige schulden. Ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers aangepast voor een bedrag van €43 miljoen.*

ANALYSE OP BASIS VAN CONTRACTUELE RESTERENDE TIJD TOT VERVALDATUM (€ MILJOEN)

	LENINGEN EN OPGENOMEN GELDEN	RENTE	TOTAAL 31 DECEMBER 2017	LENINGEN EN OPGENOMEN GELDEN	RENTE	TOTAAL 31 DECEMBER 2016
Minder dan 3 maanden	727	33	760	132	35	167
3-12 maanden	1.090	25	1.115	930	29	959
1-5 jaar	3.508	142	3.650	3.863	169	4.032
Langer dan 5 jaar	1.634	36	1.670	2.026	46	2.072
	6.959	**236**	**7.195**	**6.951**	**279**	**7.230**

LENINGEN MET ZEKERHEIDSSTELLING

De bancaire activiteiten van Achmea worden deels gefinancierd door leningen waarvoor als zekerheidsstelling hypothecaire vorderingen worden verpand. Hiervoor worden door Achmea Bank N.V. obligaties uitgegeven op grond van het financieringsprogramma voor leningen met zekerheidsstellingen van €10 miljard, het nieuwe Conditional Pass Through Covered Bond programma met een omvang van €5 miljard en verschillende door woninghypotheken gedekte effecten. Deze worden uitgegeven door afzonderlijke entiteiten (SPV's) waarover Achmea Bank N.V. control heeft. Deze obligatieleningen zijn in verschillende basisvaluta's uitgegeven. De boekwaarde van deze leningen met zekerheidsstelling is €5 miljard (31 december 2016: €5,5 miljard).

In 2017 heeft Achmea leningen met zekerheidsstellingen afgelost voor een bedrag van €656 miljoen 2017, waarvan het belangrijkste deel (circa €600 miljoen) de aflossing van DMPL X bij Achmea's dochtermaatschappij Achmea Bank N.V. betreft. Achmea Bank N.V. heeft €500 miljoen aan covered bonds geplaatst met een looptijd van 7 jaar met een einddatum op 22 November 2024. De obligaties staan genoteerd aan de Euronext Amsterdam.

LENINGEN ZONDER ZEKERHEIDSSTELLING

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Senior ongedekte obligaties Achmea Bank N.V.	3.301	3.241
Commercial Paper	257	208
Schuldinstrumenten Achmea B.V.	747	748
Senior Unsecured Notes Achmea B.V.	175	186
	4.480	**4.383**

In oktober 2012 heeft Achmea Bank N.V. een 'Unsecured Medium Term Note programme (EMTN)' opgezet van €10 miljard. Ultimo 2017 bedraagt het totaal uitstaande bedrag €3,3 miljard, waaronder €652 miljoen Private Placements (31 december 2016: €808 miljoen).

Achmea Bank N.V. heeft ook een Frans commercial paperprogramma opgezet van €1,5 miljard. Dit programma geeft Achmea Bank N.V. toegang tot de internationale geldmarkt om zo de financieringsmix te diversifiëren. Eind 2017 bedraagt het totaal uitstaande bedrag €257 miljoen (31 december 2016: €208 miljoen). De gesyndiceerde kredietfaciliteit van Achmea B.V. heeft een omvang van €750 miljoen en loopt in 2021 af. Ultimo 2017 zijn de toegewezen kredietlijnen niet opgenomen.

ACHTERGESTELDE LENINGEN

In april 2013 gaf Achmea B.V. €500 miljoen uit aan achtergestelde leningen met een couponrente van 6%. Deze achtergestelde leningen hebben een looptijd van 30 jaar (vervaldatum is 4 april 2043) met een eerste call optie na 10 jaar. De Notes zijn genoteerd aan de Irish Stock Exchange in Dublin, Ierland. De achtergestelde leningen zijn achtergesteld bij alle andere huidige en toekomstige verplichtingen en hebben allen dezelfde status. De gemiddelde rente voor 2017 was 6,0% (2016: 6,0%).

Overige schulden

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Verplichtingen uit directe verzekering		
Polishouders	1.109	1.151
Tussenpersonen	71	124
Vooruitontvangen premies	628	575
Terugbetalingsverplichting van ontvangen onderpand in de vorm van liquide middelen [1]	1.186	838
Beleggingsschulden	96	83
Herverzekeringsverplichtingen	38	77
Belastingen en sociale verzekeringspremies	160	168
Crediteuren	302	304
Pensioenverplichtingen	28	27
Overlopende verplichtingen	186	221
Overige [2]	318	262
	4.122	**3.830**

1. *Met het operationeel worden van de EMIR regelgeving zijn in 2016 ontvangen onderpanden voor bepaalde OTC derivaten op de balans verwerkt. Achmea ontvangt een bedrag aan cash collateral afhankelijk van de actuele marktwaarde van het derivaat. De ontvangst van het collateral mag niet worden gesaldeerd met het derivaat. Het ontvangen cash wordt door Achmea aangewend voor beleggingen.*
2. *De opgebouwde rente is vanaf boekjaar 2017 niet meer opgenomen onder Leningen en opgenomen gelden, maar onder Overige schulden. Dit heeft een toename tot gevolg van €43 miljoen. Daarnaast heeft een herbeoordeling van de debiteuren en crediteuren plaats gevonden, hierdoor zijn de Overige Schulden en Vorderingen en overlopende activa met €35 miljoen gedaald. Gezamenlijk zijn de Overige schulden in 2016 hierdoor gestegen met €8 miljoen.*

Een bedrag van €516 miljoen (31 december 2016: €456 miljoen) opgenomen onder Overige schulden wordt naar verwachting over meer dan twaalf maanden na balansdatum afgewikkeld. Voor Overige schulden die naar verwachting binnen twaalf maanden na balansdatum worden afgewikkeld, is de boekwaarde een redelijke benadering van de reële waarde. De reële waarde van schulden die naar verwachting over meer dan twaalf maanden na balansdatum worden afgewikkeld, bedraagt €495 miljoen per 31 december 2017 (31 december 2016: €455 miljoen).

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN BIJ DE BEPALINGEN VAN DE REËLE WAARDE VAN FINANCIËLE VERPLICHTINGEN

Bij afwezigheid van een (actieve) markt wordt de reële waarde van niet-beursgenoteerde financiële verplichtingen geschat op basis van de contante waarde of andere waarderingstechnieken. Voor een gedetailleerde beschrijving van de gebruikte methodes wordt verwezen naar Toelichting 9 Reële waarde hiërarchie. Waarderingstechnieken zijn van nature subjectief van aard en kunnen een significante impact hebben op de bepaling van de reële waarden voor bepaalde financiële verplichtingen. Waarderingstechnieken bevatten verschillende aannames voor de prijsbepalende factoren. De toepassing van verschillende waarderingstechnieken en aannames kunnen effect hebben op de reële waarde.

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VAN FINANCIËLE VERPLICHTINGEN

Beleggingscontracten

Financiële instrumenten die een belegger het contractuele recht geven om een aandeel in de opbrengsten van een bepaalde beleggingspool te ontvangen waarbij geen of een te verwaarlozen verzekeringsrisico wordt gelopen, worden verantwoord als Beleggingscontracten. Beleggingscontracten worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening. Deze overeenkomsten worden aangemerkt als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening', omdat zij, samen met de beleggingen ter dekking van de gerelateerde verplichtingen, als een groep worden beheerd. De reële waarde van de beleggingscontracten is de hoogste van de reële waarde van de financiële instrumenten gekoppeld aan de beleggingscontracten, de afkoopwaarde (gecorrigeerd voor afkoopboetes) en de verdisconteerde eindwaarde (tegen een risicovrije rentevoet). De reële waarde voor niet-gekoppelde beleggingscontract is de hoogste van de verdisconteerde uitstapwaarde op basis van een risicovrije rentevoet en de afkoopwaarde (gecorrigeerd voor afkoopboetes).

Toevertrouwde middelen bankbedrijf en Leningen en opgenomen gelden

Toevertrouwde middelen bankbedrijf worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Leningen en opgenomen gelden heeft betrekking op alle leningen van externe partijen aan Achmea, financiële leaseverplichtingen en financiële herverzekeringsverplichtingen. Deze bestaan uit deposito's van banken, bankleningen met een onderpand, bankleningen zonder een onderpand en achtergestelde leningen. Deze verplichtingen worden gewaardeerd op geamortiseerde kostprijs. Onderpand verkregen van leningnemers, voor zover hiermee wordt belegd binnen het securities lending programma, wordt verantwoord als een financiële verplichting aangezien er een verplichting is om de als onderpand ontvangen geldmiddelen terug te betalen. Deze verplichtingen worden gewaardeerd op geamortiseerde kostprijs. Aangezien er geen agio of disagio wordt ontvangen op het onderpand, is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde. Reële waarde hedge accounting wordt toegepast op sommige leningen wanneer dit in overeenstemming is met het beleid voor financieel risicobeheer. Sommige financiële verplichtingen worden geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening' wanneer deze verplichtingen worden opgenomen vanwege de beëindiging van verzekeringscontracten en de toekomstige verkoop van gerelateerde financiële activa om inconsistenties in de waardering te beperken.

Overige schulden

Overige schulden worden opgenomen tegen de geamortiseerde kostprijs.

9. REËLE WAARDE HIËRARCHIE

Reële waarde hiërarchie en reële waarde bepaling

Deze toelichting geeft een analyse van activa en verplichtingen die na eerste opname worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze activa en verplichtingen worden ingedeeld in drie categorieën op basis van het belang van de gebruikte inputs om de reële waarde te bepalen (reële waarde hiërarchie). De hiërarchie bestaat uit de volgende categorieën:

- Categorie 1: Genoteerde prijzen (niet-gecorrigeerd) op actieve markten voor identieke activa of schulden.
- Categorie 2: Waarderingstechnieken op basis van waarneembare inputs, hetzij direct (dat wil zeggen als prijzen), hetzij indirect (afgeleid van prijzen). Deze categorie heeft betrekking op activa en verplichtingen die worden gewaardeerd op basis van genoteerde prijzen op actieve markten voor vergelijkbare activa en verplichtingen, genoteerde prijzen voor identieke of vergelijkbare activa en verplichtingen op minder actieve markten of waarderingstechnieken waar alle belangrijke inputs direct of indirect waarneembaar zijn vanuit de marktgegevens.
- Categorie 3: Waarderingstechnieken gebaseerd op belangrijke niet-waarneembare inputs. Deze categorie omvat alle activa en verplichtingen waarvoor de waarderingstechniek inputs omvat die niet zijn gebaseerd op waarneembare gegevens en waarbij de niet-waarneembare inputs een belangrijk effect hebben op de waardering van de activa en verplichtingen, zoals beleggingen in vastgoed, durfkapitaal en private equity, consumptieve kredieten en hypothecaire leningen en voorschotten die deel uitmaken van de Kredietportefeuille bankbedrijf.

Liquide middelen worden geclassificeerd als categorie 1 wanneer hierop geen restricties van toepassing zijn. Commercial papers, onderdeel van deposito's bij kredietinstellingen, worden geclassificeerd als categorie 1 vanwege het feit dat deze worden verhandeld op geldmarkten. Overige deposito's bij kredietinstellingen worden over het algemeen geclassificeerd als categorie 2 doordat deze niet worden verhandeld en hierop restricties van toepassing zijn.

ACTIVA EN VERPLICHTINGEN GEWAARDEERD TEGEN REËLE WAARDE OP TERUGKERENDE EN INCIDENTELE BASIS PER 31 DECEMBER 2017

(€ MILJOEN)

	CATEGORIE 1	CATEGORIE 2	CATEGORIE 3	TOTAAL 31 DECEMBER 2017
Activa				
Terugkerende reële waardebepaling				
Vastgoedbeleggingen			1.113	1.113
Beleggingen				
Aandelen en soortgelijke beleggingen	5.547	1.960	722	8.229
Vastrentende beleggingen	27.871	2.629	7.484	37.984
Derivaten	9	3.394		3.403
Overige financiële beleggingen	491	7.395		7.886
Liquide middelen	2.884			2.884
Totaal activa gewaardeerd tegen reële waarde op een terugkerende basis	**36.802**	**15.378**	**9.319**	**61.499**
Incidentele reële waardebepaling				
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen			415	415
Activa geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop' [1]			5.101	5.101
Totaal activa gewaardeerd tegen reële waarde op een incidentele basis			**5.516**	**5.516**
Verplichtingen				
Terugkerende reële waardebepaling				
Financiële verplichtingen				
Beleggingscontracten		244		244
Leningen en opgenomen gelden		4		4
Derivaten	1	752	17	770
Totaal verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde op een terugkerende basis	**1**	**1.000**	**17**	**1.018**

1. *Activa en verplichtingen geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop' (disposal group) zijn gewaardeerd op reële waarde, minus verkoopkosten en rekening houdende met intercompany posities.*

VERVOLG ACTIVA EN VERPLICHTINGEN GEWAARDEERD TEGEN REËLE WAARDE OP TERUGKERENDE EN INCIDENTELE BASIS PER 31 DECEMBER 2017

(€ MILJOEN)

	CATEGORIE 1	CATEGORIE 2	CATEGORIE 3	TOTAAL 31 DECEMBER 2017
Incidentele reële waardebepaling				
Verplichtingen geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop' [1]			5.002	5.002
Totaal verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde op een incidentele basis			**5.002**	**5.002**

1. *Activa en verplichtingen geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop' (disposal group) zijn gewaardeerd op reële waarde, minus verkoopkosten en rekening houdende met intercompany posities.*

ACTIVA EN VERPLICHTINGEN GEWAARDEERD TEGEN REËLE WAARDE OP TERUGKERENDE EN INCIDENTELE BASIS PER 31 DECEMBER 2016

(€ MILJOEN)

	CATEGORIE 1	CATEGORIE 2	CATEGORIE 3	TOTAAL 31 DECEMBER 2016
Activa				
Terugkerende reële waardebepaling				
Vastgoedbeleggingen		38	1.091	1.129
Beleggingen				
Aandelen en soortgelijke beleggingen [1]	6.159	2.650	891	9.700
Vastrentende beleggingen	30.929	2.709	6.110	39.748
Derivaten	2	4.459		4.461
Vastgoedbeleggingen voor rekening en risico van polishouders		452		452
Overige financiële beleggingen	394	7.870		8.264
Liquide middelen [2]	2.192			2.192
Totaal activa gewaardeerd tegen reële waarde op een terugkerende basis	**39.676**	**18.178**	**8.092**	**65.946**
Incidentele reële waardebepaling				
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen			431	431
Totaal activa gewaardeerd tegen reële waarde op incidentele basis			**431**	**431**
Verplichtingen				
Financiële verplichtingen				
Beleggingscontracten		2.613		2.613
Leningen en opgenomen gelden		9		9
Derivaten [1]	1	1.543	21	1.565
Totaal verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde op een terugkerende basis	**1**	**4.165**	**21**	**4.187**

1. *In 2017 heeft voor aandelen en soortgelijke beleggingen en derivaten een herbeoordeling van de classificatie plaatsgevonden van categorie 2 naar categorie 3 (€309 miljoen). Om beter inzicht te geven in de ontwikkelingen in deze posten zijn de vergelijkende cijfers overeenkomstig aangepast.*
2. *In 2017 worden girale deposito's opgenomen onder liquide middelen. Om beter inzicht te geven in de ontwikkelingen van deze post is het vergelijkend cijfer overeenkomstig aangepast (€21 miljoen).*

Belangrijkste wijzigingen in de reële waarde hiërarchie in 2017

Ieder rapportagemoment beoordeelt Achmea de classificatie van activa en verplichtingen die zijn gewaardeerd tegen de reële waarde. Voor de bepaling van de classificatie in de reële waarde hiërarchie is een belangrijke mate van inschatting vereist, bijvoorbeeld het belang van (niet-)waarneembare inputs die worden gebruikt voor het bepalen van de reële waarde of met betrekking tot de marktactiviteit. Bij inactieve markten is een beoordeling vereist van de waarderingstechnieken die worden gebruikt om de reële waarde te bepalen, evenals van de interpretatie van de categorie van de (markt)gegevens die wordt gebruikt. De uitkomst van het classificatieproces kan daardoor verschillen per boekjaar. Het beleid van Achmea is om de categorie binnen de reële waarde hiërarchie ieder boekjaar te bepalen en overboekingen naar en van de categorieën binnen de reële waarde hiërarchie aan het begin van het boekjaar in de balans te verantwoorden. In 2017 zijn geen omvangrijke wijzigingen aangebracht in de

categorisering, met uitzondering van de hiervoor in de voetnoot genoemde herbeoordelingen waarvoor de vergelijkende cijfers 2016 zijn aangepast.

VERLOOPOVERZICHT VAN CATEGORIE 3 FINANCIËLE INSTRUMENTEN GEWAARDEERD TEGEN REËLE WAARDE OP EEN TERUGKERENDE BASIS

ACTIVA EN VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	VASTGOED-BELEGGINGEN INCL. VASTGOED BELEGGINGEN REKENING EN RISICO POLISHOUDER	AANDELEN EN SOORTGELIJKE BELEGGINGEN	VASTRENTENDE BELEGGINGEN	ACTIVA TOTAAL 2017	DERIVATEN	VERPLICHTINGEN TOTAAL 2017
Balans per 1 januari	**1.091**	**891**	**6.110**	**8.092**	**21**	**21**
Investeringen en verstrekte leningen	5	33	1.715	1.753		
Desinvesteringen en verkopen	−57	−247	−388	−692		
Mutaties in de reële waarde opgenomen in de Winst- en verliesrekening	67	−4	−16	47	−4	−4
Mutaties in de reële waarde opgenomen in Overig totaalresultaat		49	59	108		
Mutaties als gevolg van herrubricering	2			2		
Mutaties in de reële waarde hiërarchie (naar categorie 3)	5		4	9		
Balans per 31 december	**1.113**	**722**	**7.484**	**9.319**	**17**	**17**

ACTIVA EN VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	VASTGOED-BELEGGINGEN INCL. VASTGOED BELEGGINGEN REKENING EN RISICO POLISHOUDER	AANDELEN EN SOORTGELIJKE BELEGGINGEN [1]	VASTRENTENDE BELEGGINGEN	ACTIVA TOTAAL 2016	DERIVATEN [1]	VERPLICHTINGEN TOTAAL 2016
Balans per 1 januari	**1.060**	**871**	**4.066**	**5.997**	**14**	**14**
Investeringen en verstrekte leningen	11	60	2.241	2.312		
Desinvesteringen en verkopen	−20	−57	−255	−332		
Mutaties in de reële waarde opgenomen in de Winst- en verliesrekening	39	−11	−16	12	7	7
Mutaties in de reële waarde opgenomen in Overig totaalresultaat		28	160	188		
Mutaties als gevolg van herrubricering	1		−86	−85		
Balans per 31 december	**1.091**	**891**	**6.110**	**8.092**	**21**	**21**

1. *In 2017 heeft voor aandelen en soortgelijke beleggingen en derivaten een herbeoordeling van de classificatie plaatsgevonden van categorie 2 naar categorie 3 (€309 miljoen). Om beter inzicht te geven in de ontwikkelingen in deze posten zijn de vergelijkende cijfers overeenkomstig aangepast.*

BELANGRIJKE NIET-WAARNEEMBARE INPUTS VOOR ALS CATEGORIE 3 GECLASSIFICEERDE ACTIVA EN VERPLICHTINGEN GEWAARDEERD TEGEN REËLE WAARDE

BESCHRIJVING	REËLE WAARDE PER 31 DECEMBER 2017 IN MILJOENEN	GEBRUIKTE WAARDERINGS-TECHNIEK	NIET WAAR-NEEMBARE INPUTS	RANGE (GEWOGEN GEMIDDELDE)	RELATIE VAN NIET-WAARNEEMBARE INPUTS MET REËLE WAARDE
Vastgoedbeleggingen	1.113	Huur-waarde-kapitali-satie-methode	Bruto aanvangs rende-ment	3.4 - 21.7 (7.5) (%)	Toename leidt tot waardedaling
Beleggingen					
Aandelen en soortgelijke beleggingen	722	Netto Ver-mogens-waarde [1]	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Vastrentende beleggingen					
Voor eigen rekening	7.245	Contant gemaakte kas-stromen	Totale spread	135 - 345 (bp)	Een toename heeft geen direct effect op de Winst- en verliesrekening of het Totaal eigen vermogen, maar wordt overgeboekt naar het Fonds voor toekomstige winstdeling middels een rechtstreekse vermogensboeking.
Kredietportefeuille bankbedrijf	239	Contant gemaakte kas-stromen	Totale spread	94-256 (bp)	Een stijging van 10 basispunten leidt tot €0,8 miljoen lagere opbrengsten in de Winst- en verliesrekening.
Derivaten	17	Black Scholes model	Onder liggende waarde aandelen	N.v.t.	Een stijging van 10% leidt tot €3 miljoen hogere opbrengsten in de Winst- en verliesrekening.

BESCHRIJVING	REËLE WAARDE PER 31 DECEMBER 2016 IN MILJOENEN	GEBRUIKTE WAARDERINGS-TECHNIEK	NIET WAAR-NEEMBARE INPUTS	RANGE (GEWOGEN GEMIDDELDE)	RELATIE VAN NIET-WAARNEEMBARE INPUTS MET REËLE WAARDE
Vastgoedbeleggingen	1.091	Huur-waarde-kapitali-satie-methode	Bruto aanvangs rende-ment	3.6 - 25.9 (7.9) (%)	Toename leidt tot waardedaling
Beleggingen					
Aandelen en soortgelijke beleggingen	891	Netto Ver-mogens-waarde [1]	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Vastrentende beleggingen					
Voor eigen rekening	5.849	Contant gemaakte kas-stromen	Totale spread	143 - 403 (bp)	Een toename heeft geen direct effect op de Winst- en verliesrekening of het Totaal eigen vermogen, maar wordt overgeboekt naar het Fonds voor toekomstige winstdeling middels een rechtstreekse vermogensboeking.
Kredietportefeuille bankbedrijf	261	Contant gemaakte kas-stromen	Totale spread	116 - 260 (bp)	Een stijging van 10 basispunten leidt tot €0,9 miljoen lagere opbrengsten in de Winst- en verliesrekening.
Derivaten	21	Black Scholes model	Onder liggende waarde aandelen	N.v.t.	Een stijging van 10% leidt tot €3 miljoen hogere opbrengsten in de Winst- en verliesrekening.

1. *Waar bij de hantering van modellen gebruik wordt gemaakt van de netto vermogenswaarde wordt deze netto vermogenswaarde bepaald op basis van een reële waarde waardering van de onderliggende activa en passiva.*

Aandelen en soortgelijke beleggingen bestaan voornamelijk uit beleggingen in private equity, ter waarde van €299 miljoen (31 december 2016: €323 miljoen), vastgoedfondsen ter hoogte van €204 miljoen (31 december 2016: €4 miljoen) en Infrastructuur fondsen ter hoogte van €160 miljoen (31 december 2016: €267 miljoen). De private equity beleggingen hebben een hoge diversificatie wat betreft sector, geografische regio en type belegging. Omdat voor het grootste deel van deze investeringen de reële waarde van deze beleggingen wordt bepaald met behulp van de intrinsieke waarde (netto vermogenswaarde) zoals gerapporteerd door de fondsbeheerder of de beherend vennoot, is er geen belangrijke niet-waarneembare input of combinatie van inputs die kan worden gebruikt om een gevoeligheidsanalyse uit te voeren voor deze portefeuille.

GEBRUIKTE WAARDERINGSTECHNIEKEN EN WAARDERINGSPROCESSEN BINNEN ACHMEA VOOR CATEGORIE 2 EN 3 WAARDERINGEN.

Afhankelijk van de specifieke activa en verplichtingen heeft Achmea waarderingsrichtlijnen en -procedures opgesteld voor het bepalen van de reële waarde. Voor elk type activa of verplichting wordt hieronder een samenvatting gegeven van het waarderingsproces, een beschrijving van de gebruikte techniek en de relevante inputs.

Vastgoedbeleggingen (inclusief rekening en risico polishouders)

Onder vastgoedbeleggingen vallen commercieel vastgoed en woningen. De reële waarde wordt gebaseerd op prijzen in een actieve markt, indien nodig aangepast voor verschillen in aard, locatie of conditie van het specifieke actief. Al het vastgoed wordt elk kwartaal getaxeerd. De waarderingen worden uitgevoerd door externe onafhankelijke erkende taxateurs met relevante professionele kwalificaties. Alle waarderingen worden uitgevoerd volgens in de branche gebruikelijke waarderingsrichtlijnen.

De categorie 2 vastgoedbeleggingen binnen Beleggingen voor rekening en risico van polishouders bevinden zich in Ierland. De reële waarde van deze vastgoedbeleggingen wordt bepaald aan de hand van de inkomstenkapitalisatie-methode. Volgens deze methode wordt de reële waarde van een object geschat op basis van het genormaliseerde netto bedrijfsresultaat dat door het vastgoed wordt gegenereerd, gedeeld door het kapitalisatiepercentage (het marktrendement). Voor het verschil tussen bruto en netto huuropbrengsten gelden dezelfde kostencategorieën als bij de Discounted Cash Flow (DCF)-methode, behalve dat bepaalde kosten niet over een periode worden gemeten, maar worden opgenomen als tijd gewogen gemiddelde, zoals de gemiddelde beginkosten bij lease. Op basis van de inkomstenkapitalisatiemethode worden hogere huurprijzen (boven hetgeen gebruikelijk is in de markt) en lagere huurprijzen, voor zover van toepassing, afzonderlijk verantwoord.

De categorie 3 vastgoedbeleggingen binnen Beleggingen bevinden zich in Nederland. De reële waarde van deze vastgoedbeleggingen wordt bepaald aan de hand van de inkomstenkapitalisatie-methode en daarnaast getoetst op basis van de Discounted Cash Flow (DCF)-methode. Volgens de inkomstenkapitalisatie methode wordt de reële waarde van een object geschat op basis van de genormaliseerde huuropbrengsten gedeeld door het geactualiseerde rendementspercentage voor het vastgoedobject (het marktrendement). Voor het verschil tussen bruto en netto huuropbrengsten gelden dezelfde kostencategorieën als bij de Discounted Cash Flow (DCF)-methode, behalve dat bepaalde kosten niet aan de periode van de kasstroom worden toegerekend, maar de gemiddelde kosten over de looptijd van de huurovereenkomst in de genormaliseerde huuropbrengsten worden meegenomen.

In het geval van de DCF-methode wordt de reële waarde van de vastgoedbeleggingen bepaald op basis van schattingen van toekomstige kasstromen, gebruik makend van een disconteringsvoet die de huidige marktonzekerheden weergeeft van de waarde en tijdstip van de kasstromen. Transacties van verkocht vastgoed in Nederland kunnen niet (eenvoudig) worden vergeleken door het gebrek aan openbaar beschikbare informatie. Hierdoor heeft de waardering van een vastgoedbelegging een hogere mate van onzekerheid in vergelijking tot een actievere marktsituatie waar vergelijkbare, actuele, transacties worden gebruikt om het waarderingsproces te valideren. De aannames bij de toepassing van de genoemde waarderingsmethoden worden ondersteund door huur- en andere relevante overeenkomsten en door externe bewijzen zoals recente en verwachte algemene economische trends en huidige huurprijzen in de markt voor vergelijkbare panden in dezelfde regio en conditie. Reguliere kosten en verplichtingen met betrekking tot vastgoedbeleggingen zoals leegstand, huurvrije periodes, onderhoud en reparatie, evenals eventuele verplichtingen die de realiseerbaarheid van de inkomsten en opbrengsten bij verkoop van het vastgoed beperken, zijn meegewogen in de DCF-methode. Huurverhogingstarieven zijn gebaseerd op algemene economische trends waarbij rekening is gehouden met de specifieke kenmerken van het vastgoed dat wordt gewaardeerd. Bij de DCF-methode worden prognoses voor de kasstromen voor ten minste 10 jaar gemaakt. De gebruikte disconteringsvoet is afhankelijk van zowel het type vastgoed dat wordt gewaardeerd (dat wil zeggen commercieel vastgoed en woningen) als van de specifieke kenmerken van het vastgoed dat wordt gewaardeerd. Vanwege de karakteristieken van de inputs voor beide waarderingsmethoden worden alle vastgoedbeleggingen in Nederland geclassificeerd als categorie 3.

Beleggingen - Aandelen en soortgelijke beleggingen

Voor zover beschikbaar maakt Achmea gebruik van genoteerde marktprijzen op actieve markten om de reële waarde te bepalen van aandelen en soortgelijke beleggingen. De reële waarde van beleggingen die worden gehouden in niet-genoteerde beleggingsfondsen wordt bepaald door het management waarbij informatie die door de fondsbeheerders wordt verstrekt, wordt meegewogen. Indien er geen marktprijzen beschikbaar zijn, worden interne modellen gebruikt om de reële waarde te bepalen.

De als categorie 2 geclassificeerde Aandelen en soortgelijke beleggingen zijn hoofdzakelijk Beleggingen voor rekening en risico van polishouders, die voornamelijk bestaan uit beleggingen in unit-linked fondsen. Beleggingen voor rekening en risico van polishouders zijn beleggingen die betrekking hebben op verzekeringscontracten waarbij de polishouder beleggingsrisico's draagt. Deze beleggingen worden geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening'. De reële waarde van de beleggingen in unit-linked fondsen is Achmea's aandeel in de Netto vermogenswaarde van deze fondsen. Deze unit-linked fondsen beleggen voornamelijk in genoteerde effecten en daarmee is de netto vermogenswaarde van het fonds afgeleid van waarneembare input (onder andere genoteerde prijzen voor deze effecten in actieve markten).

De resterende als categorie 2 geclassificeerde Aandelen en soortgelijke beleggingen bestaan uit commodityfondsen (grondstoffenfondsen) en vastgoedfondsen.
De reële waarde van commodityfondsen, geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening' vertegenwoordigt een geschat te ontvangen bedrag van of te betalen bedrag aan een derde partij bij de afwikkeling van deze instrumenten.
Deze instrumenten worden gewaardeerd door de broker gebruikmakend van marktprijzen indien beschikbaar. De reële waarde van vastgoedfondsen, geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop', vertegenwoordigt de netto vermogenswaarde van fondsen die worden beheerd door Achmea. Achmea beoordeelt de reële waarden en voert analytische procedures en trendanalyses uit om ervoor te zorgen dat de reële waarden juist zijn.
De als categorie 3 geclassificeerde Aandelen en soortgelijke beleggingen bestaan uit private equity en alternatieve beleggingen die hoofdzakelijk zijn geclassificeerd als beleggingen 'Beschikbaar voor verkoop'. De private equity-beleggingsportefeuille bestaat hoofdzakelijk uit beleggingen met een hoge diversificatie wat betreft sector, geografische regio en type belegging. De alternatieve beleggingsportefeuille, geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop', bestaat hoofdzakelijk uit beleggingen met betrekking tot infrastructuur. De reële waarde van deze portefeuilles wordt bepaald op basis van de netto vermogenswaarde, zoals gerapporteerd door de fondsbeheerder of general partner. Dit wordt beschouwd als de beste benadering voor reële waarde van de belegging. Als er een correctie moet worden aangebracht in de gerapporteerde netto vermogenswaarde, komt dit tot uitdrukking in de reële waarde. Een deel van de private equity-beleggingsportefeuille heeft betrekking op het durfkapitaal van Achmea en wordt geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening'. De waarderingsmodellen zijn gebaseerd op modellen die worden aanbevolen in de International Private Equity and Venture Capital Valuation Guidelines (IPEV-waarderingsrichtlijnen). Achmea beoordeelt de waarderingen en voert analytische procedures en trendanalyses uit om ervoor te zorgen dat de reële waarden plausibel zijn.

Beleggingen - Vastrentende beleggingen

In de regel wordt de reële waarde van deze vastrentende beleggingen door middel van een netto contantewaardemethode bepaald op basis van geschatte toekomstige kasstromen, waarbij rekening wordt gehouden met actuele rentevoeten die van toepassing zijn op financiële instrumenten die vergelijkbaar zijn qua rendement-, kredietkwaliteit- en looptijdkarakteristieken.

De als categorie 2 geclassificeerde Obligaties en overige vastrentende beleggingen hebben hoofdzakelijk betrekking op het obligatiedeel van een converteerbare obligatie. Het gerelateerde derivatendeel van het instrument wordt gepresenteerd als onderdeel van derivaten. In het algemeen is de converteerbare obligatie genoteerd en de waarde van het instrument is daardoor op de markt waarneembaar. Voor het aparte obligatiedeel is dit echter niet het geval. De reële waarde wordt geschat aan de hand van de waardering van een vergelijkbare obligatie met dezelfde kenmerken, of wanneer die niet beschikbaar is, op basis van geschatte toekomstige kasstromen, waarbij rekening wordt gehouden met actuele rentevoeten die van toepassing zijn op financiële instrumenten die vergelijkbaar zijn qua rendement-, kredietkwaliteit- en looptijdkarakteristieken.

De als categorie 2 geclassificeerde Leningen en hypotheken bestaan hoofdzakelijk uit investeringskredieten. De reële waarde van deze investeringskredieten wordt door middel van een netto contantewaardemethode bepaald op basis van een intern berekend rendement waarbij rekening wordt gehouden met actuele rentevoeten die van toepassing zijn op financiële instrumenten die vergelijkbaar zijn qua rendement-, kredietkwaliteit- en looptijdkarakteristieken.

De als categorie 3 geclassificeerde Leningen en hypotheken bestaan hoofdzakelijk uit hypothecaire leningen binnen de verzekeringsbranche. De reële waarde van deze hypotheken wordt bepaald aan de hand van waarderingsmodellen die zijn gebaseerd op de contant gemaakte waarde van geschatte toekomstige kasstromen, gebruik makend van actuele rentevoeten. De rentevoet is gebaseerd op de tarieven in de consumentenmarkt aangepast met een totale spread voor het prijsrisico tijdens de offerte periode. Een deel van de aannames die zijn gebruikt bij het bepalen van de reële waarde zijn niet-waarneembaar. De uit het tariefmodel afgeleide reële waarde wordt opnieuw afgezet tegen marktinformatie die is afgeleid van recente markttransacties voor vergelijkbare hypotheken (voor zover beschikbaar) en/of interne prijzen gebruikt bij de uitgifte van hypothecaire leningen.

De als categorie 2 geclassificeerde Deposito's bij kredietinstellingen bestaan uit kortetermijndeposito's bij banken met een vaste looptijd. Deze deposito's zijn niet verhandelbaar en er zijn restricties vanwege de vaste looptijd. De reële waarde van deze deposito's is in het algemeen gelijk aan de nominale waarde waarbij rekening is gehouden met de tijdswaarde van geld, voor zover materieel. De als categorie 2 geclassificeerde Liquide middelen en overige financiële beleggingen bestaan voornamelijk uit spaarrekeningen, onderdeel van Beleggingen voor rekening en risico van polishouders. De reële waarde wordt door middel van een netto contantewaardemethode bepaald op basis van geschatte toekomstige kasstromen gedurende de rentevaste periode, waarbij rekening wordt gehouden met actuele rentevoeten die van toepassing zijn op financiële instrumenten met vergelijkbare rendement-, kredietkwaliteit- en looptijdkarakteristieken.

De als categorie 3 geclassificeerde Kredietportefeuille bankbedrijf omvat voornamelijk kredieten aan de particuliere sector, die worden geclassificeerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening'. De reële waarde van deze kredieten wordt bepaald aan de hand van waarderingsmodellen die zijn gebaseerd op de contant gemaakte waarde van geschatte toekomstige kasstromen met behulp van actuele rentevoeten. De rentevoet is gebaseerd op de tarieven in de consumentenmarkt, aangepast voor onder andere het prijsrisico tijdens de offerte periode. Enkele aannames die gebruikt zijn bij het bepalen van de reële waarde zijn niet waarneembaar. De reële waarde verkregen door het waarderingsmodel wordt afgezet tegen marktinformatie afkomstig van recente markttransacties voor gelijkwaardige hypotheken (indien beschikbaar) en / of de interne prijzen gebruikt bij de uitgifte van hypothecaire leningen.

Beleggingen - Derivaten (activa en verplichtingen)

De als categorie 2 geclassificeerde derivaten bestaan uit rentederivaten (inclusief swaptions), valutaderivaten en aandelenderivaten. Wanneer er geen genoteerde marktprijzen beschikbaar zijn, wordt gebruikgemaakt van andere waarderingstechnieken zoals een optiewaarderingsmodel of stochastische modellering. De waardering wordt uitgevoerd door een dataleverancier. In de waarderingstechnieken worden alle factoren meegenomen die een marktpartij zou afwegen en worden, voor zover beschikbaar, gebaseerd op waarneembare marktgegevens. De reële waarde van rentederivaten (inclusief swaptions), aandelenderivaten en valutaderivaten vertegenwoordigt een te ontvangen of een aan een derde partij te betalen geschat bedrag op moment van afwikkeling van deze instrumenten. Deze derivaten worden gewaardeerd aan de hand van direct waarneembare prijzen van op de beurs verhandelde derivaten of externe pricing bureaus of, wanneer die niet beschikbaar zijn, met behulp van waarderingsmodellen gebaseerd op de netto contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen. De waarderingsmodellen die worden gebruikt zijn waarderingsmodellen die standaard zijn in de branche (zoals het Black-Scholes-model) en maken gebruik van actuele marktgegevens. De marktgegevens voor rentederivaten en cross currency rentederivaten bestaan voornamelijk uit de swap curve van de gerelateerde renteperiode en valuta, waar nodig aangepast voor contractuele vergoedingen en marge (indien onderdeel van de contractuele kasstromen van het derivaat). In de regel beperkt Achmea het tegenpartijrisico bij derivatencontracten door waar mogelijk zekerheden in contracten op te nemen.

Beleggingen - Overige financiële beleggingen

De als categorie 2 geclassificeerde Overige financiële beleggingen bestaan voornamelijk uit spaarrekeningen, onderdeel van Beleggingen voor rekening en risico van polishouders. De reële waarde wordt door middel van een netto contantewaardemethode bepaald op basis van geschatte toekomstige kasstromen gedurende de rentevaste periode, rekening houdend met actuele rentevoeten en de tegenpartijkredietopslag in de disconteringscurve die gebaseerd is op het risico op oninbaarheid van gelijksoortige financiële instrumenten uitgegeven door de partij waar de spaarrekening wordt aangehouden.

Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik

De reële waarde van Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik is volledig gebaseerd op de waardebepaling door onafhankelijke gekwalificeerde taxateurs. De waardering is gebaseerd op waarnemingen in de markt en verschillende berekeningsmethoden, zoals de 'Discounted Cash Flow'-methode. In lijn met het economische klimaat en de marktomstandigheden in de afgelopen jaren is het aantal vastgoedtransacties gedaald. Voor de waardebepaling wordt daarom meestal de ‘Discounted Cash Flow’-methode gebruikt. Bij deze methode wordt de reële waarde bepaald op basis van de huuropbrengsten van het vastgoed. De taxateurs passen een marktconforme disconteringsvoet toe, gecorrigeerd voor de ouderdom, locatie en resterende duur van het huurcontract. Vanwege het gebrek aan feitelijke markttransacties die kunnen worden gebruikt om dit waarderingsproces te valideren, heeft de waarde van het Vastgoed voor eigen gebruik een hoge mate van onzekerheid. Voor 100% van de totale reële waarde van Vastgoed voor eigen gebruik in Nederland werd de waardebepaling in de loop van 2017 uitgevoerd.

Financiële verplichtingen - Beleggingscontracten

De als categorie 2 geclassificeerde beleggingscontracten bestaan uit aan beleggingen gekoppelde (‘linked) en niet rechtstreeks aan beleggingen gekoppelde (‘non-linked’) beleggingscontracten. De reële waarde van de aan beleggingen gekoppelde beleggingscontracten is de hoogste van de reële waarde van de financiële instrumenten die zijn gekoppeld aan de beleggingscontracten, de afkoopwaarde (gecorrigeerd voor afkoopboetes) en de verdisconteerde eindwaarde. De reële waarde voor niet-gekoppelde beleggingscontracten is de hoogste van de afkoopwaarde (gecorrigeerd voor afkoopboetes) en verdisconteerde uitstapwaarde (op basis van een risicovrij rentepercentage).

Financiële verplichtingen - Leningen en opgenomen gelden

De als categorie 2 geclassificeerde Leningen en opgenomen gelden betreffen leningen in verband met waardeoverdrachten. De reële waarde van deze leningen wordt bepaald door middel van waarderingsmodellen waarbij de contractuele toekomstige kasstromen contant worden gemaakt door middel van actuele rentevoeten op basis van de swapcurve inclusief een credit spread. Mutaties in de reële waarde met betrekking tot Vastgoedbeleggingen en Aandelen en soortgelijke beleggingen opgenomen in de Winst- en verliesrekening worden gepresenteerd als onderdeel van Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen; mutaties in de reële waarde met betrekking tot Vastrentende beleggingen opgenomen in de Winst- en verliesrekening worden gepresenteerd als onderdeel van Beleggingsopbrengsten.

Mutaties in de reële waarde opgenomen in Overig totaalresultaat met betrekking tot Aandelen en soortgelijke beleggingen en Leningen en hypotheken worden gepresenteerd als onderdeel van de Mutaties in de herwaarderingsreserve. Mutaties als gevolg van herrubricering zijn reclassificaties tussen Vastgoedbeleggingen en Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik in verband met wijzigingen in het gebruik.

Onderstaande tabellen geven een overzicht van alle activa en verplichtingen die niet zijn gewaardeerd tegen de reële waarde, maar waarvan de reële waarde wordt toegelicht.

(€ MILJOEN)

	BOEKWAARDE PER 31 DECEMBER 2017	GENOTEERDE PRIJZEN OP ACTIEVE MARKTEN VOOR VERGELIJKBARE INSTRUMENTEN	BELANGRIJKE OVERIGE WAARNEEMBARE INPUTS	BELANGRIJKE NIET-WAARNEEMBARE INPUTS	REËLE WAARDE PER 31 DECEMBER 2017
		CATEGORIE 1	CATEGORIE 2	CATEGORIE 3	TOTAAL
Activa					
Beleggingen					
Vastrentende beleggingen	13.132		1.053	12.385	13.438
Overige financiële beleggingen	2.068		2.364		2.364
Vorderingen	6.423		6.430		6.430
Verplichtingen					
Financiële verplichtingen					
Toevertrouwde middelen bankbedrijf	5.430		5.494		5.494
Leningen en opgenomen gelden	6.955	1.512	5.661		7.173
Overige schulden	4.122		4.097		4.097

(€ MILJOEN)

	BOEKWAARDE PER 31 DECEMBER 2016	GENOTEERDE PRIJZEN OP ACTIEVE MARKTEN VOOR VERGELIJKBARE INSTRUMENTEN	BELANGRIJKE OVERIGE WAARNEEMBARE INPUTS	BELANGRIJKE NIET-WAARNEEMBARE INPUTS	REËLE WAARDE PER 31 DECEMBER 2016
		CATEGORIE 1	CATEGORIE 2	CATEGORIE 3	TOTAAL
Activa					
Beleggingen					
Vastrentende beleggingen	14.061		1.175	13.156	14.331
Overige financiële beleggingen	2.228		2.519		2.519
Vorderingen [1]	6.970		6.561	422	6.983
Verplichtingen					
Financiële Verplichtingen					
Toevertrouwde middelen bankbedrijf	5.548		5.576		5.576
Leningen en opgenomen gelden [1]	6.942	1.552	5.617		7.169
Overige schulden [1]	3.830		3.821		3.821

1. *Voor vergelijkingsdoeleinden zijn de vergelijkende cijfers aangepast . Voor verdere details zie Toelichting 8 Financiële verplichtingen - Leningen en opgenomen gelden en Overige schulden en Toelichting 17 Vorderingen en overlopende activa.*

GEBRUIKTE WAARDERINGSTECHNIEKEN EN WAARDERINGSPROCESSEN BINNEN ACHMEA VOOR WAARDERINGEN VOOR CATEGORIE 2 EN 3

Afhankelijk van de specifieke activa en verplichtingen heeft Achmea waarderingsrichtlijnen en -procedures opgesteld voor het bepalen van de reële waarde. Voor elk type activa of schuld wordt een samenvatting gegeven van het waarderingsproces, een beschrijving van de gebruikte techniek en de relevante inputs.

Beleggingen - Vastrentende beleggingen

De reële waarde van de als categorie 2 geclassificeerde leningen aan kredietinstellingen is gelijk aan de netto contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen, waarbij rekening wordt gehouden met actuele rentevoeten die van toepassing zijn op financiële instrumenten met vergelijkbare rendement-, kredietkwaliteit- en looptijdkarakteristieken.

De als categorie 3 geclassificeerde Kredietportefeuille bankbedrijf omvat voornamelijk kredieten aan en vorderingen op de private sector. Deze kredieten worden geclassificeerd als 'Leningen en vorderingen' en worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs minus cumulatieve bijzondere waardeverminderingsverliezen. De reële waarde van deze kredieten wordt bepaald op basis van de tegen actuele rentevoeten contant gemaakte geschatte toekomstige kasstromen. De rente is gebaseerd op de tarieven in de consumenten markt, aangepast voor spreads voor onder andere het prijsrisico tijdens de offerte periode. Enkele aannames gebruikt bij het bepalen van de reële waarde zijn niet waarneembaar.

De als categorie 3 geclassificeerde Deposito's bij herverzekeraars, als onderdeel van de vastrentende beleggingen, bestaan uit rekeningen waarop premies en verwachte schadeuitkeringen worden verwerkt met betrekking tot een specifiek risicoverzekerings-programma waarover een afgesproken rentepercentage wordt verdiend. De niet-waarneembare inputs bestaan onder meer uit modellen die worden gebruikt voor het bepalen van geleden, maar nog niet gemelde schade met betrekking tot het verzekeringscontract.

De als categorie 2 geclassificeerde Beleggingen bestaan hoofdzakelijk uit spaarrekeningen gerelateerd aan de lopende verzekeringspolissen gekoppeld aan hypotheken. De reële waarde wordt door middel van een netto contantewaardemethode bepaald op basis van geschatte toekomstige kasstromen gedurende de rentevaste periode, rekening houdend met actuele rentevoeten en de tegenpartijkredietopslag in de disconteringscurve die gebaseerd is op het risico op oninbaarheid van gelijksoortige financiële instrumenten uitgegeven door de partij waar de spaarrekening wordt aangehouden.

Vorderingen

Vorderingen worden in het algemeen geclassificeerd als categorie 2 vanwege het feit dat de aanpassing op de reële waarde voor tegenpartijrisico te verwaarlozen is in vergelijking met de reële waarde van de nominale kasstromen van deze vorderingen. Indien aanpassing voor tegenpartijrisico niet te verwaarlozen is, worden deze activa geclassificeerd als categorie 3.

De als categorie 2 en 3 geclassificeerde Vorderingen bestaan hoofdzakelijk uit bedragen die op korte termijn te ontvangen zijn in verband met de reguliere bedrijfsactiviteiten van Achmea. Deze vorderingen worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs minus cumulatieve bijzondere waardeverminderingsverliezen.

De reële waarde van deze vorderingen wordt bepaald op basis van de contant gemaakte waarde van de verwachte kasstromen, waarbij rekening wordt gehouden met verwachte kredietverliezen. De waarderingsmodellen zijn gebaseerd op actuele marktgegevens, zoals de Euro Swap Curve. Naast de swapcurve zijn er ook niet-waarneembare markt-inputs. De niet waarneembare markt-inputs kunnen spreads bevatten die zijn besloten in de disconteringscurve. Voor vorderingen die naar verwachting binnen twaalf maanden na balansdatum worden ontvangen is de boekwaarde een redelijke schatting van de reële waarde.

Financiële verplichtingen

De reële waarde van de als categorie 2 geclassificeerde Toevertrouwde middelen bankbedrijf bestaan uit spaarrekeningen en deposito's. De reële waarde is gebaseerd op de contant gemaakte actuele waarde van de verwachte toekomstige kasuitstromen, waarbij gebruik wordt gemaakt van actuele marktrente.
Het grootste deel van de totale Leningen en opgenomen gelden wordt niet tegen reële waarde gewaardeerd.

De reële waarde van de categorie 2 leningen wordt bepaald aan de hand van waarderingsmodellen die zijn gebaseerd op de contant gemaakte waarde van geschatte toekomstige kasstromen. De waarderingsmodellen zijn gebaseerd op actuele marktgegevens, zoals de Euro Swap Curve. Naast de swapcurve zijn er ook niet-waarneembare markt-inputs. De niet-waarneembare markt-inputs kunnen spreads bevatten die zijn besloten in de disconteringscurve.

Overige schulden, met uitzondering van schuld aan kredietinstellingen, worden geclassificeerd als categorie 2 vanwege het feit dat er geen actieve markt is voor deze financiële instrumenten. Schuld in contanten wordt geclassificeerd als categorie 1. De als categorie 2 geclassificeerde Overige schulden bestaan hoofdzakelijk uit rekeningen die op korte termijn verschuldigd zijn in verband met de reguliere bedrijfsactiviteiten van Achmea. Deze overige schulden worden gewaardeerd op geamortiseerde kostprijs. De reële waarde van deze schulden wordt bepaald op basis van de contant gemaakte waarde van de verwachte kasstromen. Voor Overige schulden die naar verwachting binnen twaalf maanden na balansdatum worden afgewikkeld is de boekwaarde een redelijke schatting van de reële waarde.

10. NETTO VERDIENDE PREMIES

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Bruto premies schade [1]	3.868	3.787
Herverzekeringspremies	−295	−264
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek herverzekering) [1]	18	−20
Netto verdiende premies Schade	**3.591**	**3.503**
Bruto premies zorg	13.636	13.504
Herverzekeringspremies	7	228
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek herverzekering)	322	45
Netto verdiende premies Zorg	**13.965**	**13.777**
Bruto premies leven	1.846	2.216
Herverzekeringspremies	−55	−68
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek herverzekering)	1	
Netto verdiende premies Leven	**1.792**	**2.148**
Totaal netto verdiende premies	**19.348**	**19.428**

1. *De cijfers van 2016 zijn aangepast als gevolg van de stelselwijziging , zoals beschreven in Toelichting 1E onder Wijzigingen in waarderingsgrondslagen.*

UITSPLITSING BRUTO PREMIES NAAR BRANCHES

(€ MILJOEN)

	2017	2016 [1]
Schade		
Ongevallen	696	686
Motorrijtuigen aansprakelijkheid	779	705
Motorrijtuigen casco	727	753
Transport/luchtvaart aansprakelijkheid	52	59
Brand en andere roerende zaken	1.166	1.127
Algemene aansprakelijkheid	260	268
Rechtsbijstand	184	185
Overige	4	4
Bruto premies Schade	**3.868**	**3.787**
Zorg		
Basiszorgverzekering	5.170	4.806
Bijdrage uit Zorgverzekeringsfonds	6.699	6.973
Aanvullende zorgverzekering	1.315	1.313
Overige zorgverzekering	452	412
Bruto premies Zorg	**13.636**	**13.504**
Leven		
Koopsommen eigen rekening	424	490
Periodieke premies eigen rekening	745	979
Koopsommen verzekeringen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	60	85
Periodieke premies verzekeringen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	617	662
Bruto premies Leven	**1.846**	**2.216**
Totaal bruto premies	**19.350**	**19.507**

1. *De cijfers van 2016 zijn aangepast als gevolg van de stelselwijziging , zoals beschreven in Toelichting 1E onder Wijzigingen in waarderingsgrondslagen.*

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VAN NETTO VERDIENDE PREMIES

Bruto premies voor Levensverzekeringscontracten worden over het algemeen opgenomen in de Winst- en verliesrekening zodra deze verschuldigd zijn. Wanneer de premies worden verwerkt, wordt een verplichting voor toekomstige uitkeringen uit hoofde van verzekeringscontracten opgenomen, zodat de uitkeringen en kosten worden gematcht met opbrengsten en ontvangsten die gedurende de looptijd van de contracten worden verantwoord. Bruto premies voor Schadeverzekeringen (met uitzondering van arbeidsongeschiktheidsverzekeringscontracten) en Zorgverzekeringen worden verantwoord op het moment van ingang van het verzekeringscontract voor de gedurende de looptijd van het contract te ontvangen premies. De looptijd is hierbij gelijk gesteld aan de grenzen van het contract, dat wil zeggen de periode waarin Achmea niet in staat is om de premies (volledig) aan te passen c.q. de verzekeringsvoorwaarden aan te passen aan het gewijzigde risicoprofiel van de polishouders. Premie voor Schade- en Zorgverzekeringscontracten wordt over het algemeen verantwoord als verdiend naar rato van de periode van de verstrekte verzekeringsdekking.

11. BELEGGINGSOPBRENGSTEN

(€ MILJOEN)

	BELEGGINGEN - MET WAARDEVERANDERINGEN DOOR DE WINST- EN VERLIESREKENING [1]		BELEGGINGEN - BESCHIKBAAR VOOR VERKOOP		BELEGGINGEN - LENINGEN EN VORDERINGEN		TOTAAL	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Directe beleggingsopbrengsten								
Beleggingen voor eigen rekening	297	314	590	567	91	103	978	984
Beleggingen voor rekening en risico polishouders	314	332					314	332
Kredietportefeuille bankbedrijf					427	492	427	492
Beleggingskosten [2]	−21	-11	−19	−27		−2	−40	−40
Directe bedrijfskosten vastgoedbeleggingen	−20	-20		−3			−20	−23
	570	**615**	**571**	**537**	**518**	**593**	**1.659**	**1.745**
Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen op financiële activa en derivaten								
Beleggingen voor eigen rekening	−477	1184	343	656			−134	1.840
Beleggingen voor rekening en risico polishouders	1.046	575					1.046	575
Kredietportefeuille bankbedrijf					2	1	2	1
Bijzondere waardeverminderingen								
Beleggingen voor eigen rekening			−20	−28			−20	−28
Valutakoersverschillen [3]	−82	13	−40	−271	−197	145	−319	−113
	487	**1.772**	**283**	**357**	**−195**	**145**	**575**	**2.275**
Totaal beleggingsopbrengsten	**1.057**	**2387**	**854**	**894**	**323**	**738**	**2.234**	**4.020**

1. *In de Beleggingen - met waardeveranderingen door de Winst- en verliesrekening zijn tevens de beleggingsopbrengsten uit vastgoedbeleggingen opgenomen.*
2. *Sinds 2017 worden de unit linked provisies verantwoord onder beleggingskosten in plaats van overige lasten. Dientengevolge zijn de vergelijkende cijfers aangepast (€17 miljoen).*
3. *De Valutakoersverschillen worden middels valutaderivaten voor een belangrijk deel afgedekt. De posities van de valutaderivaten zijn verwerkt onder de Beleggingen voor eigen rekening en de Beleggingen voor rekening en risico polishouders. Voor meer informatie omtrent deze afdekking zie Toelichting 29 Hedge accounting.*

De opbrengsten uit de beleggingsportefeuille bedragen in 2017 €2.234 miljoen (2016: €4.020 miljoen). De lagere opbrengsten worden met name gedreven door de gestegen rente waardoor de (on)gerealiseerde waardeveranderingen op rentederivaten en vastrentende beleggingen is afgenomen. De gestegen aandelenindices zorgen voor een stijging van de (on)gerealiseerde waardeverandering van de aandelen, dit is met name zichtbaar binnen de Beleggingen voor rekening en risico polishouders.

Een totaal van €0,8 miljoen (2016: €0,3 miljoen) van de Directe bedrijfskosten vastgoedbeleggingen heeft betrekking op vastgoed dat geen huuropbrengsten heeft gegenereerd in 2017.

(€ MILJOEN)

	BELEGGINGEN EIGEN REKENING		BELEGGINGEN REKENING EN RISICO POLISHOUDERS		KREDIETPORTEFEUILLE BANKBEDRIJF		TOTAAL	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Directe opbrengsten naar soort:								
Dividenden	63	62	23	28			86	90
Huuropbrengsten	76	78	25	22			101	100
Rente	839	844	266	282	427	492	1.532	1.618
Totaal	**978**	**984**	**314**	**332**	**427**	**492**	**1.719**	**1.808**

Onder directe renteopbrengsten uit hoofde van beleggingen voor eigen rekening geclassificeerd als ‘Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening’ is mede begrepen opbrengsten uit hoofde van derivaten van €201 miljoen (2016: €138 miljoen).

Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen die voortvloeien uit financiële activa die bij eerste opname zijn aangemerkt als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening' bedroegen voor de beleggingen eigen rekening €6 miljoen (2016: €189 miljoen), beleggingen voor rekening en risico polishouders €1.014 miljoen (2016: €584 miljoen) en kredietportefeuille bankbedrijf €2 miljoen (2016: €1 miljoen).

Een totaal van €-110 miljoen (2016: €738 miljoen) van de ongerealiseerde resultaten uit wijzigingen in de reële waarde heeft betrekking op beleggingen voor eigen rekening die zijn gewaardeerd gebruikmakend van een waarderingstechniek. Deze hebben hoofdzakelijk betrekking op vastgoedbeleggingen, niet-genoteerde derivaten en aandelen.

De afname van gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen van beleggingen gewaardeerd 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening' voor eigen rekening is hoofdzakelijk toe te schrijven aan een hoger rentetarief. De toename van gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen van beleggingen gewaardeerd 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening' voor rekening en risico polishouders is hoofdzakelijk toe te schrijven aan gestegen aandelenkoersen.

Bijzondere waardeverminderingsverliezen op beleggingen geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop’ bedroegen in 2017 €20 miljoen (2016: €28 miljoen). In 2017 zijn geen bijzondere waardeverminderingsverliezen op beleggingen geclassificeerd als 'Leningen en vorderingen' opgetreden (2016: nihil).

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VAN BELEGGINGSOPBRENGSTEN

De waarderingsgrondslagen voor beleggingsopbrengsten hangen nauw samen met de grondslagen voor beleggingen. Zie hiervoor Toelichting 6.

12. NETTO LASTEN UIT VERZEKERINGSCONTRACTEN

(€ MILJOEN)

	2017 BRUTO	2017 HERVERZEKERING	2016 BRUTO	2016 HERVERZEKERING
Schade				
Uitbetaalde schaden [1]	2.498	163	2.615	157
Mutaties in verzekeringsverplichtingen voor eigen rekening	131	−36	439	127
Schadebehandelingskosten	270		223	
Verhaal	−198		−217	
Overige mutaties uit hoofde van toegekende winstdelingsrechten [2]	2		5	
	2.703	**127**	**3.065**	**284**
Zorg				
Uitbetaalde schaden	13.580	172	14.091	315
Mutaties in verzekeringsverplichtingen voor eigen rekening	−23	−180	−897	−533
Schadebehandelingskosten	122		136	
Verhaal	−33		−29	
	13.646	**−8**	**13.301**	**−218**
Leven				
Uitkeringen eigen rekening	2.183	125	2.800	166
Uitkeringen voor verzekeringen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	1.663		1.349	
Mutaties in verzekeringsverplichtingen voor eigen rekening	−817	−183	−677	−87
Mutaties in verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	112		−57	
	3.141	**−58**	**3.415**	**79**
Winstdeling en kortingen voor polishouders				
Afschrijving rentestandkortingen	9		9	
Uitkeringen aan polishouders [2]	21		86	
Mutaties in de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van (on)gerealiseerde herwaardering van bepaalde beleggingen in vastrentende waarden via de balans [3]	83		458	
Mutaties in de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van (on)gerealiseerde herwaardering van bepaalde beleggingen in vastrentende waarden en derivaten via de Winst- en verliesrekening [3]	−613		1.083	
Mutaties in de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van toegekende winstdelingsrechten en overige mutaties [2 & 3]	−77		−281	
	−577		**1.355**	
Totaal netto lasten uit verzekeringscontracten	**18.913**	**61**	**21.136**	**145**

1. *De cijfers van 2016 zijn aangepast als gevolg van de stelselwijziging, zoals beschreven in Toelichting 1E onder Wijzigingen in waarderingsgrondslagen.*
2. *Een bedrag van €8 miljoen is in 2016 gepresenteerd onder Mutaties in de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders terwijl dit Uitkeringen aan polishouders betrof. Om deze reden zijn de vergelijkende cijfers aangepast. Hiervan heeft €3 miljoen betrekking op Uitkeringen aan polishouders bij Leven en €5 miljoen Overige mutaties uit hoofde van toegekende winstdelingsrechten bij Schade.*
3. *Winstdeling en kortingen voor polishouders zijn verder uitgesplitst om de aard van de mutaties in de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders toe te lichten. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers aangepast.*

De waardeontwikkeling van rentederivaten die worden gebruikt ter afdekking van het renterisico van de verzekeringsverplichtingen wordt opgenomen als onderdeel van de Winstdeling en kortingen voor polishouders. Het gaat hierbij om de verplichtingen van het Nederlandse verzekeringsbedrijf waarvan de kasstromen zijn gebaseerd en contant gemaakt op basis van vaste aannames. Als gevolg van de waardedaling van de rentederivaten ten gevolge van de renteontwikkeling in 2017 ontstaat een bate in de Winst- en verliesrekening. In 2016 was er nog sprake van een dalende rentetrend.

OVERIGE TOELICHTINGEN

OVERIGE BALANS

13. IMMATERIËLE ACTIVA

(€ MILJOEN)

	GOODWILL	SOFTWARE [1]	MERKNAAM	WAARDE VAN VERWORVEN VERZEKERINGS-PORTEFEUILLE	DISTRIBUTIE NETWERKEN	TOTAAL 2017	TOTAAL 2016
Kostprijs							
Balans per 1 januari	1.297	293	134	738	309	2.771	2.807
Intern ontwikkeld		5				5	3
Verkoop, desinvesteringen en ontmanteling		−3				−3	−12
Aankoop en investeringen		11				11	9
Mutaties als gevolg van herrubricering en overige mutaties [2]		−32				−32	−3
Valutakoersverschillen		−1			−19	−20	−33
Balans per 31 december	**1.297**	**273**	**134**	**738**	**290**	**2.732**	**2.771**
Afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingsverliezen							
Balans per 1 januari	645	233	126	727	215	1.946	1.837
Verkoop, desinvesteringen en ontmanteling		−1				−1	−10
Afschrijvingskosten in het boekjaar		22	1	4	10	37	40
Bijzondere waardeverminderings-verliezen opgenomen in de Winst- en verliesrekening							94
Mutaties als gevolg van herrubricering en overige mutaties [2]		−31				−31	−5
Valutakoersverschillen					−11	−11	−10
Balans per 31 december	**645**	**223**	**127**	**731**	**214**	**1.940**	**1.946**
Boekwaarde per							
Per 1 januari	652	60	8	11	94	825	970
Per 31 december	**652**	**50**	**7**	**7**	**76**	**792**	**825**

1. *In de categorie Software is een bedrag van €15 miljoen (31 december 2016: €17 miljoen) aan intern ontwikkelde software opgenomen.*
2. *Onder de Mutaties als gevolg van herrubricering en overige mutaties is een bedrag van €4 miljoen opgenomen wat betrekking heeft op de herrubricering naar de Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen. Voor meer informatie wordt verwezen naar Toelichting 21.*

Een bedrag van €752 miljoen (31 december 2016: €784 miljoen) van de Immateriële activa zal naar verwachting over meer dan twaalf maanden na balansdatum worden gerealiseerd. De valutakoersverschillen gedurende 2017 bij software van €-1 miljoen en distributienetwerken van €8 miljoen hebben betrekking op de kasstroom genererende eenheid Eureko Turkije.

GOODWILL PER KASSTROOM GENERERENDE EENHEID

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Schade & Inkomen Nederland	617	617
Independer	35	35
	652	**652**

Eind 2017 heeft de goodwill volledig betrekking op Nederlandse bedrijfsactiviteiten van Achmea. Voor de kasstroom genererende eenheid Schade & Inkomen Nederland berekent Achmea de realiseerbare waarde met behulp van een Dividend Discount Model (DDM). De kasstroomprognoses voor de eerste drie jaar zijn gebaseerd op het budget dat is goedgekeurd door de Raad van Bestuur van Achmea. Na deze drie jaar wordt een eindwaarde bepaald door een eindgroeivoet, dat wil zeggen de gemiddelde groeiratio op lange termijn, toe te passen op het eeuwigdurende dividend. Achmea gebruikt de 'Cost of Equity' om de geschatte kasstromen te verdisconteren. Voor de kasstroom genererende eenheid Independer berekent Achmea de realiseerbare waarde met behulp van een Discounted Cash Flow (DCF) model. De kasstroomprognoses voor de eerste vier jaar zijn gebaseerd op het budget dat is goedgekeurd door de Raad van Bestuur van Achmea. Na deze vier jaar wordt een eindwaarde bepaald door een eindgroeivoet toe te passen op de eeuwigdurende vrije kasstroom. Achmea gebruikt de 'Cost of Equity' om de geschatte kasstromen te verdisconteren.

De meest gevoelige aannames bij het berekenen van de bedrijfswaarde ten behoeve van de jaarlijkse test op de bijzondere waardeverminderingen zijn:

2017	SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	INDEPENDER
Gemiddelde jaarlijkse premie/omzetgroei	3,3%	2,4%
Gemiddelde schaderatio [1]	68,6%	n.v.t.
Gemiddelde kostenratio [2]	26,7%	76,0%
Eindgroeivoet	0,5%	0,5%
Disconteringsvoet	8,3%	7,4%

2016	SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	INDEPENDER
Gemiddelde jaarlijkse premie/omzetgroei	1,4%	2,4%
Gemiddelde schaderatio [1]	68,2%	n.v.t.
Gemiddelde kostenratio [2]	26,9%	76,0%
Eindgroeivoet	0,5%	0,5%
Disconteringsvoet	8,5%	7,6%

1. *De gemiddelde schaderatio van Schade & Inkomen is gecorrigeerd voor de technische interest (impact -2,1%). Om een consistente vergelijking te kunnen maken is de schaderatio van 2016 voor Schade & Inkomen ook gecorrigeerd voor de technische interest (impact -2,4%).*
2. *Gemiddelde kostenratio omvat naast kosten gerelateerd aan personeel, IT, huisvesting en acquisitie, ook holdingkosten.*

Waar mogelijk worden de aannames gekalibreerd op basis van externe bronnen. De disconteringsvoeten zijn bepaald op advies van een externe partij en zijn gebaseerd op het zogenaamde CAPM-model (Capital Asset Pricing Model). Deze methode is gebaseerd op een risicovrije rentevoet vermeerderd met een risicopremie. De risicopremie is gebaseerd op de marktrisicopremie (rendementseis op eigen vermogen boven de risicovrije rentevoet) vermenigvuldigd met de bèta die het specifieke risicoprofiel vertegenwoordigt van de kasstroom genererende eenheid. Indien van toepassing worden de risicovrije rentevoet en marktrisicopremie gecorrigeerd voor landspecifieke risico's. De eindgroeivoet, dat wil zeggen de gemiddelde groeiratio op de lange termijn, is op een bruto basis (niet gecorrigeerd voor inflatie) en geeft verwachte branchegemiddelden weer. Achmea heeft een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd op de meeste gevoelige aannames bij het berekenen van de bedrijfswaarde.

Het surplus, dat wil zeggen het positieve verschil tussen de realiseerbare waarde en de boekwaarde, bedraagt voor Schade & Inkomen Nederland €602 miljoen (2016: €1.037 miljoen). De realiseerbare waarde voor deze kasstroom genererende eenheid is gevoelig voor negatieve afwijkingen binnen belangrijke aannames.

EFFECTEN VAN WIJZIGING IN DE AANNAMES SCHADE & INKOMEN

(€ MILJOEN)

2017	WIJZIGING VAN DE RATIO MET	Δ SURPLUS
Gemiddelde jaarlijkse premiegroei	−0,5%	−39
Gemiddelde schaderatio	0,5%	−215
Gemiddelde kostenratio	0,5%	−221
Eindgroeivoet	−0,5%	−123
Disconteringsvoet	0,5%	−198

Het surplus, dat wil zeggen het positieve verschil tussen de realiseerbare waarde en de boekwaarde, bedraagt voor Independer €163 miljoen (2016: €162 miljoen). De realiseerbare waarde voor deze kasstroom genererende eenheid is gevoelig voor negatieve afwijkingen binnen belangrijke aannames.

EFFECTEN VAN WIJZIGING IN DE AANNAMES INDEPENDER

(€ MILJOEN)

2017	WIJZIGING VAN DE RATIO MET	Δ SURPLUS
Gemiddelde jaarlijkse omzetgroei	−0,5%	−5
Gemiddelde kostenratio	0,5%	−4
Eindgroeivoet	−0,5%	−17
Disconteringsvoet	0,5%	−19

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN BIJ HET BEOORDELEN VAN BIJZONDERE WAARDEVERMINDERINGEN OP IMMATERIËLE ACTIVA

Bij het beoordelen van bijzondere waardeverminderingen wordt de boekwaarde vergeleken met de realiseerbare waarde, dat wil zeggen de hoogste van de reële waarde van een actief minus de verkoopkosten en de bedrijfswaarde ervan. Voor het bepalen van de bedrijfswaarde is het oordeel van het management nodig, waarbij bekeken moet worden of de boekwaarde van activa kan worden 'terug verdiend' uit de contante waarde van de netto toekomstige kasstromen van die activa op basis van prognoses van kasstromen die contant worden gemaakt tegen een toepasselijk disconteringsvoet. Bij het bepalen van de contante waarde van de netto toekomstige kasstromen moeten er aannames worden gemaakt met betrekking tot onzekere elementen zoals tijdstip en omvang van de geprognosticeerde kasstromen en de ontwikkeling van toekomstige disconteringsvoeten.

WAARDERINGSGRONDSLAGEN IMMATERIËLE ACTIVA

Hierna wordt per categorie immaterieel vast actief de specifieke eerste waarderingsgrondslag beschreven. Op basis van managementverwachtingen beoordeelt Achmea of de gebruiksduur beperkt (doorgaans niet meer dan twintig jaar) of onbepaald is. Activa met een beperkte gebruiksduur worden na de eerste waardering lineair afgeschreven tenzij een andere methode meer geschikt is (eventueel minus bijzondere waardeverminderingen). Activa met een onbepaalde gebruiksduur worden jaarlijks getoetst op bijzondere waardevermindering. Uitgaven voor intern gegenereerde goodwill, merknamen en onderzoekskosten worden als kosten in de Winst- en verliesrekening opgenomen op het moment dat deze zich voordoen.

Software

Aangeschafte en intern ontwikkelde software worden initieel tegen kostprijs (inclusief financieringskosten) gewaardeerd. De maximale gebruiksduur is vijf of maximaal tien jaar wanneer de software betrekking heeft op verzekeringstechnische systemen. Software dat een integraal deel is van een computer of een computer gestuurde tool en waarbij die tool of computer niet werkt zonder de software (bijvoorbeeld besturingssoftware), wordt geclassificeerd onder bedrijfsmiddelen.

Merknaam

Gekochte merknamen worden als immaterieel actief gewaardeerd. De eerste waardering van een merknaam is gebaseerd op de 'relief of royalty-methode' (vrijstelling ten aanzien van royalty's), waarbij wordt uitgegaan van waarneembare marktvariabelen en, indien deze niet beschikbaar zijn, van managementverwachtingen die hiermee vergelijkbaar moeten zijn.

Waarde van verworven verzekeringsportefeuilles

Bij een acquisitie van een portefeuille van (verzekerings-) contracten neemt Achmea de waarde van de verworven verzekeringsportefeuilles (VOBA, "Value Of Business Acquired") onder de Immateriële activa op. De eerste waardering van VOBA wordt bepaald als het verschil tussen de reële waarde van 'lopende' (verzekerings)contracten in de verworven bedrijfsactiviteiten op basis van actuele schattingen en aannames op het moment van de bedrijfscombinatie en de verplichting gewaardeerd in overeenstemming met de grondslagen voor financiële verslaggeving van Achmea.

Distributienetwerken

Wanneer Achmea een bedrijfscombinatie aangaat, waardeert zij distributienetwerken als een immaterieel actief. De eerste waardering van dit immaterieel actief is gebaseerd op de 'multi-period excess earnings'-methode, waarbij wordt uitgegaan van waarneembare marktvariabelen en managementverwachtingen. De gebruikte waarderingstechnieken zijn binnen de markt gebruikelijk.

Overige immateriële activa

Overige immateriële activa worden gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen.

Goodwill

Goodwill is het surplus van de verkrijgingsprijs op overnamedatum van een bedrijf boven de reële waarde van het saldo van de identificeerbare activa, verplichtingen en voorwaardelijke verplichtingen, verworven op overnamedatum. Goodwill wordt gewaardeerd tegen kostprijs verminderd met cumulatieve bijzondere waardeverminderingen waarop jaarlijks wordt getoetst. Achmea heeft de verworven goodwill uit bedrijfscombinaties toegewezen aan kasstroomgenererende eenheden (CGU's) op basis van de verwachte synergie die de combinatie zal opleveren. De waarde van goodwill wordt gemonitord op het niveau van een bedrijfsonderdeel, dat gevormd wordt door een verzameling producten of productgroepen met dezelfde risicokenmerken zijnde het niveau waarop de risico's worden beheerd en kapitaal wordt toegewezen. Een eventueel overschot van de boekwaarde van het business onderdeel tegenover de realiseerbare waarde zal eerst worden toegewezen aan de goodwill. Het toetsen van bijzondere waardevermindering op CGU-niveau wordt elk jaar op een vast moment uitgevoerd en vaker als omstandigheden daartoe aanleiding geven. In geval van een bijzonder waardeverminderingsverlies zal dit worden toegewezen aan de betreffende CGU. Een voor goodwill verwerkte bijzondere waardevermindering kan niet in een volgende periode worden teruggeboekt.

Bijzondere waardevermindering

Op elk rapportagemoment beoordeelt Achmea of er een indicatie is voor een bijzondere waardevermindering voor immateriële activa met een beperkte economische levensduur. Er worden verschillende indicatoren gebruikt, zoals of het immateriële actief niet langer wordt gebruikt, gemakkelijk verkrijgbaar is in de markt en of de kosten om het immateriële actief te onderhouden aanmerkelijk hoger zijn dan verwacht. Een bijzonder waardevermindering wordt in de Winst- en verliesrekening onder Overige lasten opgenomen. Daarnaast beoordeelt Achmea op elk rapportagemoment of er een indicatie is dat een in een voorgaande periode opgenomen bijzonder waardeverminderingsverlies voor immateriële activa niet langer bestaat of is afgenomen. Achmea baseert zich op verschillende indicatoren, zoals: of de marktwaarde van het actief aanmerkelijk is toegenomen gedurende de periode; of er in de periode belangrijke positieve wijzigingen (technologisch, markt-, economisch of juridisch kader) hebben plaatsgevonden; of de marktrente is gedaald en het waarschijnlijk is dat dit effect zal hebben op de disconteringsvoet die wordt gebruikt voor het berekenen van de gebruikswaarde en of de realiseerbare waarde wezenlijk zal toenemen. Indien dit het geval is, wordt de boekwaarde van het immaterieel actief verhoogd tot het terug te verdienen bedrag. De verhoogde boekwaarde van het actief door de terugname mag niet hoger zijn dan de boekwaarde die zou zijn opgenomen indien er in de vorige periode geen verlies door een bijzondere waardevermindering zou zijn geboekt. Een terugname van een bijzondere waardevermindering wordt in de Winst- en verliesrekening onder Overige lasten opgenomen.

14. GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN EN JOINT VENTURES

(€ MILJOEN)

NAAM VAN DE MAATSCHAPPIJ	LAND	BESCHRIJVING VAN BEDRIJFS-ACTIVITEITEN	DATUM VAN OVERNAME	% EIGENDOM 2017	NETTO VERMOGENS-WAARDE 2017	**BOEKWAARDE PER 31 DECEMBER 2017**	BOEKWAARDE PER 31 DECEMBER 2016
Garanti Emeklilik ve Hayat A.S.	Turkije	Levens-verze-keringen	2007	15,00%	70	71	73
Sprint Invest B.V.	Nederland	Investe-rings-entiteit	1996	50,00%	0	0	56
Overig						13	16
						84	**145**

Alhoewel Achmea minder dan 20% van de aandelen houdt van Garanti Emeklilik ve Hayat A.S., oefent Achmea invloed van betekenis uit dankzij haar strategische belang, nauwe samenwerking met Eureko Sigorta en het contractuele recht om een lid voor de Raad van Bestuur aan te wijzen. De activa gehouden binnen de deelneming Sprint Invest B.V. bestond hoofdzakelijk uit een belang in Q-park. Dit belang is in 2017 verkocht, waarbij de verkoopopbrengst is uitgekeerd aan de aandeelhouders van Sprint Invest B.V. in de vorm van dividend. Achmea heeft hiervoor €63 miljoen dividend ontvangen. Hierdoor is de nettovermogenswaarde gedaald van €56 miljoen naar €0 miljoen. De boekwaarde van de geassocieerde deelnemingen en joint ventures wordt vastgesteld op basis van de (IFRS-) jaarrekeningen van hetzelfde boekjaar van die entiteiten (met grondslag voor waardering van de betreffende entiteit) voor zover beschikbaar. Indien die niet beschikbaar is, baseert Achmea de boekwaarde op voorlopige, niet-gecontroleerde cijfers, afkomstig van de geassocieerde deelneming of joint venture. Achmea heeft vastgesteld dat er in het verleden geen materiële verschillen waren tussen die voorlopige, niet-gecontroleerde cijfers en de (IFRS-)jaarrekening van de betreffende geassocieerde deelneming of joint venture.

15. TERREINEN EN GEBOUWEN VOOR EIGEN GEBRUIK EN BEDRIJFSMIDDELEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik		
In ontwikkeling		
In gebruik	285	292
Bedrijfsmiddelen		
Software	12	11
Hardware	13	14
Kantoormeubilair	23	26
Overige	82	88
	415	**431**

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN BIJ DE BEPALING VAN DE REËLE WAARDE VAN TERREINEN EN GEBOUWEN VOOR EIGEN GEBRUIK

Diverse aannames dienen te worden gemaakt en waarderingstechnieken te worden gebruikt bij de waardering van vastgoed, waarbij deze gehanteerde aannames en technieken belangrijke gevolgen kunnen hebben voor de waardering van de activa. De gebruikte methoden voor het bepalen van de reële waarde van Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik worden beschreven in Toelichting 9 Reële waarde hiërarchie. De aannames bij de toepassing van een aantal van deze methoden worden ondersteund door de bepalingen van bestaande huur- en andere relevante overeenkomsten en door externe bewijzen zoals recente en verwachte algemene economische trends, huidige huurprijzen in de markt voor vergelijkbare panden in dezelfde regio en conditie. Onderdelen van activa en gerelateerde verplichtingen worden geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop', als het zeer waarschijnlijk is dat de boekwaarde primair gerealiseerd zal worden door verkoop en niet door een voortgezet gebruik.

WAARDERINGSGRONDSLAG TERREINEN EN GEBOUWEN VOOR EIGEN GEBRUIK EN BEDRIJFSMIDDELEN.

Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik

Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik worden gewaardeerd tegen de reële waarde op de datum van herwaardering verminderd met eventuele (latere) cumulatieve afschrijvingen en (latere) cumulatieve bijzondere waardeverminderingen. Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik die in aanbouw of ontwikkeling zijn worden verantwoord tegen kostprijs totdat de reële waarde op betrouwbare wijze kan worden bepaald. Veranderingen in de boekwaarde als gevolg van herwaarderingen van Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik worden, onder aftrek van latente belastingen, verantwoord in de Herwaarderingsreserve onder het Totaal eigen vermogen. Een afname van de boekwaarde als gevolg van de herwaardering wordt in de Herwaarderingsreserve onder het Totaal eigen vermogen opgenomen voorzover de herwaarderingsreserve die op dat actief betrekking heeft over een positief saldo beschikt vanuit eerder verwerkte waardestijgingen en voor het resterende gedeelte in de Winst- en verliesrekening. Een afname van de herwaardering wordt in de volgende jaren in de Winst- en verliesrekening teruggenomen als het geherwaardeerde bedrag hoger is dan de boekwaarde, maar niet hoger dan tot de kostprijs verminderd met de cumulatieve afschrijvingen. Wanneer Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik niet langer meer in de balans worden opgenomen, worden herwaarderingen in de Herwaarderingsreserve direct en niet via de Winst- en verliesrekening overgeboekt naar Overige reserves. Als Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik uit meerdere elementen met een verschillende gebruiksduur bestaat, worden ze verantwoord als afzonderlijke posten.

Afschrijvingen worden lineair ten laste van de Winst- en verliesrekening gebracht gedurende de geschatte economische gebruiksduur van doorgaans maximaal vijftig jaar. De afschrijvingsmethode en economische gebruiksduur worden elk jaar beoordeeld en aangepast als de omstandigheden of verwachtingen aanmerkelijk zijn veranderd. Op grond wordt niet afgeschreven. Wanneer herwaardering plaatsvindt, worden de cumulatieve afschrijvingen afgeboekt tegen de bruto boekwaarde van het geherwaardeerde onderdeel van Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik.

Bedrijfsmiddelen

Bedrijfsmiddelen worden gewaardeerd tegen kostprijs (inclusief gemaakte financieringskosten) verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. Als bedrijfsmiddelen uit belangrijke elementen met een verschillende gebruiksduur bestaan, worden deze verantwoord als aparte posten. Afschrijvingen worden lineair ten laste van de Winst- en verliesrekening gebracht. De geschatte gebruiksduur van besturingssoftware is drie tot vijf jaar, van hardware drie tot vier jaar, van kantoormeubilair (inclusief onderdelen) en van andere bedrijfsmiddelen drie tot zes jaar. De afschrijvingsmethode en gebruiksduur van bedrijfsmiddelen worden elk jaar beoordeeld en prospectief aangepast als de omstandigheden of verwachtingen aanmerkelijk zijn veranderd.

16. LATENTE BELASTINGVORDERINGEN EN -VERPLICHTINGEN

De mutaties in latente belastingvorderingen en -verplichtingen gedurende het boekjaar kunnen als volgt worden gespecificeerd:

(€ MILJOEN)

	BALANS PER 1 JANUARI 2017	OPGENOMEN IN RESULTAAT	OPGENOMEN IN EIGEN VERMOGEN	**BALANS PER 31 DECEMBER 2017**
Immateriële activa	−23	3	2	−18
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	2	1	−1	2
Beleggingen	−1.340	236	−37	−1.141
Vorderingen en overlopende activa	4	−2		2
Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten	2.030	−232	−1	1.797
Overige voorzieningen	12	−9	7	10
Afschrijving	39	−5		34
Financiële verplichtingen	−14	15	−3	−2
Te verrekenen verliezen	19	−4		15
	729	**3**	**−33**	**699**
Omvat:				
Latente belastingvorderingen				712
Latente belastingverplichtingen				13

(€ MILJOEN)

	BALANS PER 1 JANUARI 2016	OPGENOMEN IN RESULTAAT	OPGENOMEN IN EIGEN VERMOGEN	BALANS PER 31 DECEMBER 2016
Immateriële activa	−28	3	2	−23
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	12	−8	−2	2
Beleggingen	−971	−345	−24	−1.340
Vorderingen en overlopende activa		4		4
Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten	1.739	291		2.030
Overige voorzieningen	9	17	−14	12
Afschrijving	36	3		39
Financiële verplichtingen	−8	−6		−14
Te verrekenen verliezen	13	6		19
	802	**−35**	**−38**	**729**
Omvat:				
Latente belastingvorderingen				739
Latente belastingverplichtingen				10

De gebruikte belastingtarieven voor het berekenen van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen verschillen per belastinggebied en lagen zowel in 2017 als in 2016 tussen 10% en 36%.

Een bedrag van €699 miljoen (2016: €729 miljoen) binnen Latente belastingvorderingen en -verplichtingen wordt naar verwachting over meer dan twaalf maanden na balansdatum afgewikkeld.

Een bedrag van €36 miljoen (2016: €34 miljoen), aan latente belastingvorderingen uit hoofde van fiscale verliezen uit voorgaande jaren, is niet gewaardeerd. Voor deze verliezen is het niet waarschijnlijk dat er toekomstige fiscale winst beschikbaar zal zijn waarmee het tijdelijke verschil kan worden verrekend. De niet opgenomen latente belastingvorderingen verjaren niet onder de huidige fiscale wetgeving.

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN BIJ DE BEPALING VAN DE BELASTINGLATENTIES

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor het fiscale voordeel met betrekking tot aftrekbare tijdelijke verschillen, voorwaartse compensatie van nog niet gebruikte fiscale verliezen en voorwaartse compensatie van fiscaal nog niet gebruikte aftrekposten wanneer het, naar het oordeel van het management, waarschijnlijk is dat Achmea deze fiscale voordelen zal verkrijgen. Een inschattingswijziging kan een groot effect hebben op de waarde van een belastinglatentie. Achmea heeft bij de bepaling van de belastingpositie haar inschatting van de hieraan verbonden uitstroom van middelen opgenomen. Bovendien neemt het management fiscale planningsstrategieën in overweging die de kans dat de belastingvorderingen worden gerealiseerd, vergroten.

WAARDERINGSGRONDSLAG LATENTE BELASTINGVORDERINGEN EN VERPLICHTINGEN

Latente belastingen worden berekend op basis van de 'verplichtingen' methode voor tijdelijke verschillen tussen de boekwaarde voor financiële verslaggevingsdoeleinden van activa en verplichtingen en de fiscale boekwaarde van deze activa en verplichtingen. De hoogte van de latente belastingvordering wordt berekend op basis van de verwachte manier van realiseren of afwikkelen van de boekwaarde van activa en verplichtingen. Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst beschikbaar zal zijn waarmee ongebruikte fiscale verliezen en aftrekposten kunnen worden verrekend. Latente belastingvorderingen worden verlaagd voor zover het niet langer waarschijnlijk is dat het betreffende belastingvoordeel zal worden gerealiseerd.

17. VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Overlopende acquisitiekosten [1]	64	154
Vorderingen uit directe verzekeringen [1]	1.196	1.390
Vorderingen uit indirecte verzekeringen [1]	111	89
Vorderingen uit herverzekeringen [1]	7	46
Vorderingen uit hoofde van beleggingen	49	43
Bijdrage uit Nederlands Zorgverzekeringsfonds	2.233	2.319
Vooruitbetaling aan Nederlandse ziekenhuizen	1.104	1.267
Betalingen gerelateerd aan GGZ	346	316
Te ontvangen inkomsten en overige vooruitbetalingen [1]	428	486
Onverschuldigde betalingen aan zorgaanbieders	605	563
Niet-verzekeringsactiva verworven door uitoefenen van rechten op terugvordering	109	99
Overig	235	352
Balans per 31 december	**6.487**	**7.124**

1. *In 2017 heeft een herbeoordeling van diverse posten plaatsgevonden, voor vergelijkingsdoeleinden zijn de cijfers van 2016 hierop aangepast. De Vorderingen en overlopende activa zijn hierdoor in 2016 met €35 miljoen gedaald.*

Een bedrag van €2.359 miljoen (31 december 2016: €2.335 miljoen) van de Vorderingen en overlopende activa zal naar verwachting na twaalf maanden na balansdatum worden gerealiseerd. Voor vorderingen die naar verwachting binnen twaalf maanden na balansdatum worden afgewikkeld, is de boekwaarde een redelijke schatting van de reële waarde. De reële waarde van vorderingen die naar verwachting over meer dan twaalf maanden na balansdatum worden afgewikkeld, bedraagt €2.359 miljoen per 31 december 2017 (31 december 2016: €2.342 miljoen). Bijzondere waardeverminderingen die in 2017 zijn opgenomen met betrekking tot Vorderingen en overlopende activa bedroegen €25 miljoen (31 december 2016: €18 miljoen) en zijn opgenomen onder Overige lasten. In verband met de voorgenomen verkoop van Friends First Life Insurance Company D.A.C. is €143 miljoen Vorderingen en Overlopende activa gereclassificeerd naar de Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen (Toelichting 21).

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA – ZORG SEGMENT

Het private zorgverzekeringsstelsel in Nederland bestaat uit twee onderdelen: een basisverzekering en een aanvullende ziektekostenverzekering. Dekking binnen de basiszorgverzekering wordt grotendeels bepaald door de wet en wordt beïnvloed door politieke processen. Het basiszorgsysteem omvat (inherent) onzekerheden vanwege de toegepaste berekeningsmethoden. In Nederland is er een systeem van risicobeperkende factoren om de onzekerheden die voortkomen uit het systeem te beperken. Het waarderen van vorderingen op het Zorgverzekeringsfonds is een inherent onzeker proces, dat uitgaat van aannames voor nationale gezondheidskosten en de toewijzing van gezondheidskosten aan budgetparameters. Voor meer details over de onzekerheden en de risicobeperkende factoren voor de gezondheidsverzekering wordt verwezen naar Toelichting 2 Kapitaal- en risicomanagement. Eventuele wijzigingen in de aannames kunnen effect hebben op de verevening met de Nederlandse overheid (Zorgverzekeringsfonds).

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA – OVERLOPENDE ACQUISITIEKOSTEN

Deze staan toegelicht bij de toelichting van belangrijkste aannames en schattingen van Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten.

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VORDERINGEN EN OVERLOPENDE ACTIVA

Vorderingen en overlopende activa worden gewaardeerd op basis van de geamortiseerde kostprijs, die meestal gelijk is aan de nominale waarde, gecorrigeerd voor cumulatieve bijzondere waardeverminderingen.

Overlopende acquisitiekosten die direct of indirect betrekking hebben op de verkoop van verzekeringscontracten die niet gewaardeerd zijn tegen reële waarde, worden geactiveerd voor zover deze gedekt worden uit toekomstige opbrengsten. Overlopende acquisitiekosten moeten worden getoetst op inbaarheid op het moment van het uitgeven van de polis en worden, aan het einde van elke verslagperiode, in aanmerking genomen bij de toereikenheidstoets op de verzekeringsverplichtingen. Elke oninbaarheid van overlopende acquisitiekosten die blijkt uit de toereikenheidstoets wordt verwerkt als een bijzondere waardevermindering en verantwoord onder Bedrijfskosten. Overlopende acquisitiekosten worden afgeschreven over de looptijd van de gerelateerde contracten.

18. LIQUIDE MIDDELEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Kas- en banksaldi [1]	2.860	2.049
Direct opvraagbare deposito's	24	143
Balans per 31 december	**2.884**	**2.192**

1. *De 'overnight deposits' zijn vanaf boekjaar 2017 niet meer opgenomen onder beleggingen, maar onder liquide middelen. Ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers aangepast met €21 miljoen.*

Liquide middelen waarop restricties van toepassing zijn bedragen €96 miljoen (31 december 2016: €73 miljoen). De restricties hebben betrekking op de minimumreserve die moet worden aangehouden bij De Nederlandsche Bank N.V. voor €45 miljoen (2016: €46 miljoen) en op onderpanden ten behoeve van polishouders €51 miljoen (2016: €27 miljoen).

WAARDERINGSGRONDSLAG LIQUIDE MIDDELEN

Liquide middelen bestaan uit kas- en banksaldi en direct opvraagbare deposito's en worden tegen reële waarde gewaardeerd.

19. EIGEN VERMOGEN

De mutaties in het Eigen vermogen worden gespecificeerd in het Geconsolideerd mutatieoverzicht van het totaal eigen vermogen.

AANDELENKAPITAAL

	AANTAL GEWONE AANDELEN	NOMINALE WAARDE GEWONE AANDELEN	AANTAL PREFERENTE AANDELEN	NOMINALE WAARDE PREFERENTE AANDELEN	AANTAL A-AANDELEN	NOMINALE WAARDE A-AANDELEN
	(NOMINALE WAARDE €1 PER AANDEEL)	(€ MILJOEN)	(NOMINALE WAARDE €1 PER AANDEEL)	(€ MILJOEN)	(NOMINALE WAARDE €1 PER AANDEEL)	(€ MILJOEN)
Maatschappelijk kapitaal	2.103.943.009	2.104	60.000.000	60	1	
Aandelen geplaatst 1 januari 2016	410.820.173	411	23.904.060	24	1	
Aandelen geplaatst 31 december 2016	**410.820.173**	**411**	**23.904.060**	**24**	**1**	
Aandelen geplaatst 1 januari 2017	410.820.173	411	23.904.060	24	1	
Aandelen geplaatst 31 december 2017 [1]	**410.820.173**	**411**	**23.904.060**	**24**	**1**	

1. *Alle geplaatste aandelen zijn volgestort.*

Agio

In het Geconsolideerd mutatieoverzicht van het totaal eigen vermogen is een bedrag van €11.357 miljoen opgenomen als Aandelenkapitaal/Agio. Hiervan is een bedrag van €10.923 miljoen door de aandeelhouders gestort als agio. Het agio betrekking hebbende op de preferente aandelen bedraagt €266 miljoen, het overige deel van de agioreserve komt toe aan de houders van gewone aandelen.

Aandelenrechten, voorkeurrechten en beperkingen

Ieder aandeel geeft recht op het uitbrengen van één stem in de algemene vergadering. Stichting Administratiekantoor Achmea is houder van het A-aandeel. Voor het A-aandeel gelden speciale rechten. Veel beslissingen van de algemene vergadering van Achmea B.V. kunnen alleen worden genomen na goedkeuring van de houder van het A-aandeel. De algemene vergadering besluit over het al dan niet uitkeren van dividend aan de houders van preferente en gewone aandelen.

De houders van preferente aandelen hebben recht op het ontvangen van dividend zodra toegekend. Uitgekeerde dividenden zijn 3,7% per jaar op het aandelenkapitaal en het op die aandelen betaalde agio. De Raad van Bestuur kan, indien de Raad van Commissarissen daarmee instemt, het bovengenoemde percentage, vastgesteld in februari 2014, jaarlijks verhogen met een maximum van 1,8%. Bepalingen met betrekking tot het percentage worden elke tien jaar beoordeeld. De eerstvolgende beoordeling zal voor 1 januari 2024 plaatsvinden.

Alle preferente aandelen in het kapitaal van Achmea B.V. zijn uitgegeven aan Achmea Tussenholding B.V. De aandelen in het kapitaal van Achmea Tussenholding B.V. zijn gecertificeerd. Via Stichting Administratiekantoor Achmea Tussenholding zijn de certificaten van deze aandelen uitgegeven aan een aantal institutionele beleggers. De 11.486.592 certificaten die door Achmea B.V. worden gehouden ter waarde van €45 miljoen worden als Eigen aandelen gepresenteerd onder Totaal eigen vermogen.

Een overzicht van de aandeelhouders van Achmea B.V. per 31 december 2017 wordt gepresenteerd onder Overige informatie.

Eigen aandelen

In aanvulling op de hiervoor genoemde door Achmea B.V. gehouden certificaten, is Achmea B.V. tevens houder van 10.335.282 door haarzelf uitgegeven gewone aandelen (ter waarde van €190 miljoen), die als Eigen aandelen worden gepresenteerd onder Totaal eigen vermogen. Aan deze gewone aandelen is geen stemrecht verbonden en er kan geen dividend op worden uitgekeerd.

Wettelijke reserves

Een wettelijke reserve moet worden aangehouden voor de ingehouden winsten met betrekking tot geassocieerde deelnemingen en joint ventures, intern ontwikkelde geactiveerde software en Zorg dochtermaatschappijen die op grond van de wet geen winst mogen uitkeren aan hun aandeelhouders.

Een bedrag van €632 miljoen (31 december 2016: €627 miljoen) van het Totaal eigen vermogen per einde boekjaar 2017 is gerelateerd aan een aantal dochtermaatschappijen die onderworpen zijn aan wettelijke, in de statuten opgenomen, restricties. Op grond van deze restricties zal, in een geval van liquidatie, het vermogen van deze dochtermaatschappijen moeten worden aangewend in de sector volksgezondheid. Voor zover dit bedrag niet opgenomen is in de herwaarderingsreserve, is het opgenomen in de wettelijke reserves. Bedragen die zijn opgenomen in de wettelijke reserves kunnen niet worden uitgekeerd aan aandeelhouders.

Herwaarderingsreserve

Op basis van de waarderingsgrondslagen die door Achmea worden gebruikt, wordt er een herwaarderingsreserve gevormd. Daarnaast moet Achmea op basis van Nederlandse regelgeving een wettelijke reserve aanleggen voor alle positieve ongerealiseerde reële waardemutaties voor activa die niet zijn genoteerd op actieve markten en waarvoor de ongerealiseerde reële waardemutaties zijn opgenomen in de Winst- en verliesrekening (bijvoorbeeld vastgoedbeleggingen en bepaalde overige financiële instrumenten met categorie 3 reële waardebepalingen). De reserve wordt gevormd door het overboeken van de vereiste bedragen van Overige reserves naar de Herwaarderingsreserve. Vanwege negatieve reële waardemutaties van deze activa in 2017 is een bedrag van €7 miljoen (2016: €9 miljoen) overgeboekt van de Herwaarderingsreserve naar de Overige reserves.

Een deel van de Herwaarderingsreserve heeft betrekking op terreinen en gebouwen voor eigen gebruik. Het surplus in de herwaarderingsreserve voor terreinen en gebouwen voor eigen gebruik staat ultimo 2017 op €35 miljoen (2016: €31 miljoen). Het grootste deel van de resterende herwaarderingsreserve heeft betrekking op beleggingen beschikbaar voor verkoop.

De Herwaarderingsreserve bevat een bedrag van €367 miljoen (31 december 2016: €412 miljoen) met betrekking tot ongerealiseerde verliezen na aftrek van uitgestelde belastingen op activa gewaardeerd tegen reële waarde. Bij het vaststellen van de niet-uitkeerbare herwaarderingsreserve onder Nederlandse regelgeving kunnen deze verliezen niet in mindering worden gebracht. Als gevolg hiervan kan, in aanvulling op het bedrag zoals opgenomen onder de herwaarderingsreserve, een bedrag van €367 miljoen (31 december 2016: €412 miljoen) niet worden uitgekeerd aan de aandeelhouders.

Reserve valutakoersverschillen

Activa en verplichtingen van buitenlandse dochtermaatschappijen, met een functionele valuta anders dan de euro, worden omgerekend naar euro's tegen de wisselkoers op balansdatum. De baten en lasten van deze dochterondernemingen worden omgerekend tegen de gemiddelde wisselkoers voor het boekjaar. Omrekeningsverschillen die voortvloeien uit de toepassing van wisselkoersen per balansdatum op de openingsbalans van netto activa en goodwill van dochtermaatschappijen, alsmede omrekeningswinsten en -verliezen voor het verslagjaar, worden opgenomen onder Reserve valutakoersverschillen. Bedragen die zijn opgenomen in de Reserve valutakoersverschillen kunnen niet worden uitgekeerd aan aandeelhouders.

Hedging reserve

De bedragen die zijn opgenomen in de Hedging reserve kunnen niet worden uitgekeerd aan aandeelhouders. Bij het vaststellen van de niet-uitkeerbare bedragen onder Nederlandse wetgeving kunnen deze posities niet worden verrekend. Hierdoor kan met betrekking tot de Hedging reserve een bedrag van €7 miljoen (2016: €7 miljoen) niet worden uitgekeerd aan de aandeelhouders.

Overige reserves

Resultaten binnen de Nederlandse Zorgverzekeringsactiviteiten worden verantwoord als niet-belastbare resultaten conform huidige fiscale wetgeving. De belastingvrijstelling is van toepassing voor zover deze resultaten niet worden uitgekeerd. Wanneer de resultaten deels of volledig worden uitgekeerd, zijn de jaarresultaten van het Nederlandse Zorgverzekeringsstelsel niet langer vrijgesteld van vennootschapsbelasting. De jaarresultaten zijn dan belastbaar met een belastingtarief van 25%.

De Overige reserves omvatten een bedrag van €-196 miljoen met betrekking tot toegezegde pensioenrechten (31 december 2016: €-198 miljoen). Wijzigingen in de waardering van kwalificerende beleggingen die toegezegde pensioenverplichtingen afdekken en gerelateerde verplichtingen met betrekking tot Achmea's toegezegde pensioenrechten zijn opgenomen onder Netto overig totaalresultaat.

De resultaatbestemming is opgenomen in de enkelvoudige jaarrekening 2017 van Achmea B.V., Toelichting 22 Voorstel inzake bestemming van het resultaat.

Overige eigen vermogensinstrumenten

Couponbetalingen op overige eigen vermogensinstrumenten worden vastgesteld door Achmea en zijn onderworpen aan de in de prospectus beschreven beperkingen. De couponbetalingen worden ten laste gebracht van Overige reserves, onderdeel van Totaal eigen vermogen. De belasting gerelateerd aan de coupon betalingen van de verwerking van de resultaten is ook opgenomen in de Overige reserves en bedraagt in 2017 €17 miljoen (2016: €17 miljoen).

WAARDERINGSGRONDSLAG EIGEN VERMOGEN

De aandelen van Achmea B.V. die door de vennootschap worden gehouden (eigen aandelen) worden in mindering gebracht op het Totaal eigen vermogen op het moment van verwerving door Achmea of haar dochtermaatschappijen op basis van de betaalde aankoopprijs. Resultaten na de hierop volgende verkoop van deze eigen aandelen worden direct verwerkt binnen het Totaal eigen vermogen. Elk minderheidsbelang in dochtermaatschappijen wordt als een apart onderdeel gepresenteerd binnen het Totaal eigen vermogen en is gelijk aan het minderheidsbelang in het eigen vermogen van de dochtermaatschappij op basis van de waarderingsgrondslagen van Achmea.

20. OVERIGE VOORZIENINGEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Pensioenvoorzieningen	886	960
Andere voorzieningen	225	374
Balans per 31 december	**1.111**	**1.334**

PENSIOENVOORZIENINGEN

(€ MILJOEN)

31 DECEMBER 2017	NEDERLAND	ANDERE LANDEN	TOTAAL
Huidige waarde van toegezegde pensioenverplichting	879	7	886
Reële waarde van totale beleggingen die toegezegde pensioenverplichtingen afdekken	−940		−940
Reële waarde van niet-kwalificerende beleggingen die toegezegde pensioenverplichtingen afdekken	940		940
Niet gedekte positie	**879**	**7**	**886**
Effect van beperking in activering			
Nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten	**879**	**7**	**886**

(€ MILJOEN)

31 DECEMBER 2016	NEDERLAND	ANDERE LANDEN	TOTAAL
Huidige waarde van toegezegde pensioenverplichting	1.007	112	1.119
Reële waarde van totale beleggingen die toegezegde pensioenverplichtingen afdekken	−1.069	−78	−1.147
Reële waarde van niet-kwalificerende beleggingen die toegezegde pensioenverplichtingen afdekken	988		988
Niet gedekte positie	**926**	**34**	**960**
Effect van beperking in activering			
Nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten	**926**	**34**	**960**

Achmea kent een pensioenregeling voor het merendeel van de medewerkers. De pensioenregeling, die wordt uitgevoerd door Stichting Pensioenfonds Achmea, is van toepassing op de meerderheid van de ruim 12.600 medewerkers in Nederland en is een zogenaamde collectieve vaste bijdrageregeling (CDC-regeling). De verplichting van Achmea is beperkt tot het betalen van de overeengekomen premie voor het huidige dienstjaar. Bijdragen betaald aan de collectieve vaste bijdrageregeling bedroegen in 2017 €261 miljoen (2016: €270 miljoen). De bijdrage wordt vastgesteld als de actuarieel benodigde premie voor de koopsom voor de in dat jaar te verwerven pensioenopbouw, rekening houdend met de actuele rente.

Achmea's toegezegde pensioenverplichting is grotendeels gerelateerd aan opgebouwde rechten met betrekking tot voormalige toegezegde pensioenverplichtingen van een aantal (voormalige) medewerkers. Deze toegezegde pensioenverplichtingen zijn van toepassing in Nederland en voor een beperkt bedrag in Griekenland. Een uitkering ten behoeve van medische kosten is niet opgenomen in deze regeling.

De opgebouwde rechten van de voormalig toegezegde pensioenverplichtingen in Nederland van een aantal (voormalige) medewerkers zijn verzekerd bij Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. en daarmee behoudt Achmea de financiële en actuariële risico's. De beleggingen gerelateerd aan de verzekeringscontracten maken deel uit van Beleggingen (en kunnen niet worden aangemerkt als kwalificerende beleggingen ter dekking van toegezegde pensioenverplichtingen).

De andere regeling in Nederland betrof de pensioenregeling Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Zorgverzekeraars. Als gevolg van een wijziging in de voorwaarden van deze pensioenregeling is gedurende 2017 gereclassificeerd van een toegezegd pensioenregeling naar een toegezegde bijdrageregeling. Pensioenen voor de Ierse medewerkers worden verzorgd via de collectieve pensioen- en overlijdensrisicoregeling van Friends First en zijn gedurende 2017 gereclassificeerd naar 'Verplichtingen geclassificeerd als aangehouden voor verkoop.

VERLOOPOVERZICHT PENSIOENVOORZIENINGEN

(€ MILJOEN)

	TOEGEZEGDE PENSIOEN-VERPLICHTING	REËLE WAARDE VAN BELEGGINGEN DIE TOEGEZEGDE PENSIOEN-VERPLICHTINGEN AFDEKKEN	EFFECT VAN BEPERKING IN ACTIVERING	**NETTO-VERPLICHTING UIT HOOFDE VAN TOEGEZEGDE PENSIOEN-RECHTEN 2017**	NETTO-VERPLICHTING UIT HOOFDE VAN TOEGEZEGDE PENSIOEN-RECHTEN 2016
Balans per 1 januari	1.119	−159		960	891
Huidige servicekosten	1			1	6
Netto rentelast op nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten	18	−1		17	19
Herwaardering van de nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten					
Rendement op fondsbeleggingen, exclusief bedragen opgenomen onder netto rentelast		−2		−2	−7
Nieuwe pensioenregeling in de waardering van dit jaar (effect van aanpassing pensioenleeftijd)					−1
Actuariële winsten en verliezen voortvloeiend uit wijzigingen in demografische aannames					3
Actuariële winsten en verliezen voortvloeiend uit wijzigingen in financiële aannames	−5			−5	90
Ervaringswinsten en -verliezen	−4			−4	−5
Netto kosten inperking en afbouw pensioenregeling	−107	81		−26	
Betaalde bijdragen					
Medewerkers					
Groepsmaatschappijen Achmea		−2		−2	−7
Betaalde uitkeringen op grond van regeling					
Betaalde uitkeringen	−33	1		−32	−29
Mutaties als gevolg van herrubricering [1]	−103	82		−21	
Balans per 31 december	**886**			**886**	**960**

1. *Voor meer informatie over de mutaties als gevolg van herrubricering wordt verwezen naar Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen.*

De reclassificatie van de SBZ-regeling, onder IFRS aangemerkt als een wijziging van de pensioenregeling, zorgt voor een vrijval van de hieraan gerelateerde pensioenvoorziening van €25,6 miljoen met eenzelfde bate in de Winst- en verliesrekening, gepresenteerd als onderdeel van de Bedrijfskosten. De vrijval is gebaseerd op de aanwezige pensioenvoorziening ultimo 2016. In bovenstaande tabel is deze vrijval verwerkt onder Netto kosten inperking en afbouw pensioenregeling.

De pensioenvoorziening is op de reclassificatiedatum niet herberekend gelet op de beperkte volatiliteit in de pensioenvoorziening in de afgelopen drie jaar en de beperkte wijziging in de voor de berekening van de voorziening te hanteren disconteringscurve tussen 31 december 2016 en de reclassificatiedatum.

BELANGRIJKE ACTUARIËLE AANNAMES OP BALANSDATUM (UITGEDRUKT ALS GEWOGEN GEMIDDELDE AANNAMES)

	2017		2016	
	NEDERLAND	ANDERE LANDEN	NEDERLAND	ANDERE LANDEN
Disconteringsvoet	1,70	0,81	1,80	0,61-2,10
Toekomstige salarisverhogingen [1]		1,50	2,00	1,68
Toekomstige pensioenverhogingen [1]			1,20	
Toekomstige pensioenverhogingen voor lopende uitkeringen	0,60		0,50	
Ratio personeelsverloop [1]		3,25	2,90	3,25

1. *In Nederland zijn er geen actieve deelnemers meer met een DB-regeling. Hierdoor worden deze actuariële aannames niet meer gepresenteerd.*

De gewogen gemiddelde duur van de Toegezegde pensioenverplichting is 15 jaar (2016: 18 jaar). De looptijd van de verwachte niet verdisconteerde kasstromen met betrekking tot de toegezegde pensioenverplichting is voor een bedrag van €344 miljoen (31 december 2016: €361 miljoen) korter dan tien jaar.

ANDERE VOORZIENINGEN

(€ MILJOEN)

2017	REORGANISATIE	JURIDISCHE CLAIMS	VERLIESLATENDE CONTRACTEN	PERSONEELS-BELONINGEN (EXCLUSIEF PENSIOENEN)	OVERIGE	TOTAAL
Balans per 1 januari	149	35	80	39	71	374
Toevoegingen	22	3	13	4	6	48
Onttrekkingen	−97	−9	−29	−3	−21	−159
Vrijgevallen	−20		−10	−2	−2	−34
Mutaties als gevolg van herrubricering		−2		1	−3	−4
Balans per 31 december	**54**	**27**	**54**	**39**	**51**	**225**
Kortlopend	54	10	5	4	30	103
Langlopend		17	49	35	21	122
Balans per 31 december	**54**	**27**	**54**	**39**	**51**	**225**

(€ MILJOEN)

2016	REORGANISATIE	JURIDISCHE CLAIMS	VERLIESLATENDE CONTRACTEN	PERSONEELS-BELONINGEN (EXCLUSIEF PENSIOENEN)	OVERIGE	TOTAAL
Balans per 1 januari	166	57	26	37	48	334
Toevoegingen	93	14	65	6	29	207
Onttrekkingen	−108	−28	−7	−2	−4	−149
Vrijgevallen		−7	−4	−2	−3	−16
Mutaties als gevolg van herrubricering	−2	−1			1	−2
Balans per 31 december	**149**	**35**	**80**	**39**	**71**	**374**
Kortlopend	89	5	18	1	59	172
Langlopend	60	30	62	38	12	202
Balans per 31 december	**149**	**35**	**80**	**39**	**71**	**374**

Reorganisatie

In het kader van eerder aangekondigde reorganisatieprogramma's zijn per 31 december 2017 voorzieningen opgenomen ten bedrage van €54 miljoen (31 december 2016: €149 miljoen). De belangrijkste aannames die worden gebruikt bij het vaststellen van de voorziening voor de reorganisatie hebben betrekking op het gemiddelde salaris, de overplaatsingsperiode en de kans op een overstap naar een andere functie binnen Achmea of elders.

Juridische claims

Onder juridische claims vallen voorzieningen met betrekking tot juridische claims en mogelijke vergoedingen met betrekking tot verzekerings- en niet-verzekeringsactiviteiten van Achmea. Door de aard van deze voorzieningen is de verwachte looptijd onzeker, maar de meeste claims zullen naar verwachting een langere looptijd hebben dan twaalf maanden na balansdatum. De waarde van juridische claims wordt bepaald op basis van het oordeel van het management, externe professionele beoordeling en ervaring. In de Winst- en verliesrekening zijn de kosten gerelateerd aan deze voorziening gepresenteerd als het bedrag na aftrek van ingeschatte restituties. Het totale bedrag dat in 2017 ten laste van juridische claims is gebracht heeft een geringe impact op het nettoresultaat.

Verlieslatende contracten

Verlieslatende contracten hebben betrekking op verplichtingen gerelateerd aan gehuurde ongebruikte kantoorpanden en IT-gerelateerde contracten. Tevens zijn hieronder opgenomen voorzieningen voor ontoereikende vergoedingen voor dienstverleningscontracten. Deze voorzieningen verschillen in verwachte afwikkelingsdatum, maar de meeste zullen naar verwachting een langere looptijd hebben dan twaalf maanden na balansdatum. De omvang van de verplichting voor verlieslatende contracten wordt vastgesteld aan de hand van contractuele overeenkomsten, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele economische voordelen die naar verwachting onder het contract zullen worden verkregen.

Personeelsbeloningen (exclusief Pensioenvoorzieningen)

Voorzieningen voor personeelsbeloningen hebben betrekking op personeelsbeloningen uitkeerbaar na meer dan twaalf maanden na balansdatum, met inbegrip van voorzieningen voor jubileumuitkeringen. Deze voorzieningen verschillen in verwachte afwikkelingsdatum, maar het grootste deel heeft een looptijd langer dan twaalf maanden na balansdatum. De waarde van Voorzieningen voor personeelsbeloningen wordt bepaald op basis van het oordeel van het management, externe professionele beoordeling en ervaring.

Overige

Overige voorzieningen bestaan uit verplichtingen met betrekking tot de bedrijfsactiviteiten en diverse andere verplichtingen die qua omvang beperkt zijn. Deze verplichtingen verschillen in verwachte afwikkelingsdatum, maar de meeste zullen naar verwachting een kortere looptijd hebben dan twaalf maanden na balansdatum. De Overige voorzieningen worden bepaald op basis van het oordeel van het management, externe professionele beoordeling en ervaring.

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN OVERIGE VOORZIENINGEN

Pensioenvoorzieningen

Het bepalen van de voorziening voor de toegezegde pensioenregeling is gebaseerd op actuariële modellen en berekeningen op basis van de 'projected unit credit-methode'. Inherent aan deze actuariële modellen zijn aannames voor disconteringsvoeten, stijgingspercentages voor toekomstige salaris- en uitkeringsniveaus, sterftecijfers, verwachte stijgingen van de kosten van de gezondheidszorg en de consumentenprijsindex. De aannames zijn gebaseerd op beschikbare marktgegevens en worden jaarlijks bijgesteld. De disconteringsvoet voor de toegezegde pensioenverplichting wordt bepaald aan de hand van marktrendementen op bedrijfsobligaties met een hoge kredietwaardigheid (AA rating of beter). Achmea gebruikt de Towers Watson Rate: Link-curve. Aannames met betrekking tot toekomstige sterftecijfers worden bepaald op basis van actuariële adviezen in overeenstemming met gepubliceerde statistieken en ervaringen in elk land. Voor het vaststellen van de toegezegde pensioenverplichting wordt in Nederland de prognosetafel 'AG2016, inclusief fondsspecifieke ervaringssterfte' toegepast. De actuariële aannames kunnen verschillen van de feitelijke resultaten vanwege gewijzigde marktomstandigheden, economische trends, sterftecijfers en andere aannames. Eventuele wijzigingen in de aannames kunnen effect hebben op de waardering van toegezegde pensioenregelingen.

Andere voorzieningen

Het vaststellen van voorzieningen is een inherent onzeker proces dat schattingen omvat over de omvang en het tijdstip van kasstromen.

WAARDERINGSGRONDSLAG OVERIGE VOORZIENINGEN

Pensioenvoorzieningen

Verschuldigde premies uit hoofde van pensioenregelingen met een toegezegde bijdrage worden als kosten opgenomen in de Winst- en verliesrekening op het moment dat deze zich voordoen. De nettoverplichting met betrekking tot pensioenregelingen met toegezegde aanspraken wordt afzonderlijk voor elke regeling berekend op basis van de 'projected unit credit-methode'. Op grond van deze methode worden de toekomstige uitkeringen die toegerekend worden aan het dienstverband in de huidige periode en eerdere perioden, geschat. De percentages die worden gebruikt voor loonontwikkelingen, het contant maken en andere aanpassingen zijn in overeenstemming met de specifieke omstandigheden van elk land. De verplichting wordt contant gemaakt om de actuele waarde te bepalen. Vervolgens wordt de reële waarde van de pensioenbeleggingen in mindering gebracht om de Netto verplichting/bezittingen uit hoofde van toegezegde pensioenrechten te berekenen. De kosten voor opbouw huidige dienstjaar en netto rente over de Netto verplichting/bezittingen uit hoofde van toegezegde pensioenrechten, gebaseerd op de aannames aan het begin van de verslagperiode, worden opgenomen in de Winst- en verliesrekening. De herwaarderingen van de netto verplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten zijn opgenomen in het geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat. Bij de berekening van de Netto verplichting toegezegde pensioenrechten worden de toekomstige werknemersbijdragen meegenomen.
Achmea neemt servicekosten voor verstreken dienstverband als kosten op, op het eerste moment van:

A. een wijziging van de pensioenregeling of een inperking (curtailment) daarvan; en
B. wanneer zij gerelateerde servicekosten of ontslagvergoedingen opneemt.

Achmea verantwoordt een optredende winst of verlies bij de afwikkeling van een toegezegde pensioenregeling op het moment van afwikkeling. De contante waarde van activa uit hoofde van toegezegde pensioenrechten op de balansdatum wordt verantwoord tot het bedrag van het economisch voordeel dat beschikbaar is voor Achmea in de vorm van een restitutie vanuit de regeling of toekomstige bijdrageverminderingen. Wanneer Achmea niet onvoorwaardelijk gerechtigd is tot het surplus binnen de pensioenregeling, wordt het surplus niet als vordering opgenomen in het Overzicht van de financiële positie.

Andere voorzieningen

Andere voorzieningen worden opgenomen wanneer er een wettelijke of feitelijke verplichting bestaat, die voortkomt uit een eerdere gebeurtenis, het waarschijnlijk is dat een uitstroom van economische voordelen nodig is om de verplichting af te handelen en die betrouwbaar kan worden geschat. Als de voorziening over een periode langer dan een jaar moet worden aangewend, worden de verwachte kasstromen contant gemaakt.
Een voorziening voor reorganisatie wordt opgenomen wanneer het management een gedetailleerd en formeel reorganisatieplan heeft goedgekeurd en de reorganisatie voor de balansdatum ofwel is begonnen dan wel dat de belangrijkste kenmerken van het plan aangekondigd zijn aan de betrokken partijen. Er wordt geen voorziening gevormd voor de kosten met betrekking tot de lopende activiteiten van Achmea. De nettoverplichting van Achmea met betrekking tot personeelsbeloningen op lange termijn, anders dan een pensioenregeling, betreft het bedrag voor toekomstige beloningen die werknemers hebben verdiend op grond van hun dienstverband in de huidige periode en eerdere perioden. De verplichting wordt berekend op basis van de 'projected unit credit-methode' en wordt contant gemaakt. De reële waarde van activa die worden aangehouden ten behoeven van deze verplichting wordt in mindering gebracht.

21. ACTIVA EN VERPLICHTINGEN AANGEHOUDEN VOOR VERKOOP EN DESINVESTERINGEN

Friends First Life Insurance Company D.A.C.

Achmea heeft op 13 november 2017 overeenstemming bereikt over de verkoop van de aandelen in Friends First Life Insurance Company D.A.C., een bedrijf actief op het gebied levens- en schadeverzekeringen en pensioenen. Friends First Life Insurance Company D.A.C. is een 100% dochter binnen de Achmea Groep en is verantwoord in het segment Internationaal. De beoogde transactie is onder voorbehoud van goedkeuring door de relevante toezichthouders en mededingingsautoriteiten. Naar verwachting zal de transactie in het tweede kwartaal van 2018 kunnen worden afgerond. Deze reclassificatie van de activa en passiva heeft een negatief resultaat van €39 miljoen tot gevolg en is verantwoord onder de 'Overige lasten'.

De activa en verplichtingen van Friends First Life Insurance Company D.A.C. zijn per 31 oktober 2017 gereclassificeerd naar 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen'. In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de bedragen die zijn gereclassificeerd per 31 oktober 2017 en de waarde van deze activa en verplichtingen per 31 december 2017.

ACTIVA EN VERPLICHTINGEN AANGEHOUDEN VOOR VERKOOP EN DESINVESTERINGEN (€ MILJOEN)

	31 OKTOBER 2017	31 DECEMBER 2017
Immateriële activa	4	4
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	4	4
Vastgoedbeleggingen	23	22
Beleggingen	4.345	4.401
Latente belastingvorderingen	4	3
Te ontvangen vennootschapsbelasting	2	2
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen	602	513
Vorderingen en overlopende activa	143	96
Liquide middelen	58	56
Totaal activa aangehouden voor verkoop en desinvesteringen	5.185	5.101
Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten	2.313	2.201
Overige voorzieningen	21	21
Financiële verplichtingen	2.699	2.780
Totaal verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen	5.033	5.002

Winnock B.V.

Achmea heeft op 1 juli 2016 overeenstemming bereikt over de verkoop van de aandelen in Winnock B.V., een bedrijf actief op het gebied van re-integratie dienstverlening. De transactie is in de eerste helft van 2017 afgerond. Winnock B.V. was een 100% dochter van Achmea Services N.V. en is verantwoord in het segment Overige activiteiten. Per 31 december 2016 waren de activa en passiva van Winnock B.V. opgenomen onder de 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop'. Na de afronding van de transactie in de eerste helft van 2017 zijn de activa en passiva van Winnock B.V. niet meer in de balans opgenomen. Het voorlopige verkoopresultaat van €2,5 miljoen is verantwoord onder de Overige baten. Het definitieve verkoopresultaat is afhankelijk van de resultaten van Winnock B.V. in 2017 en 2018.

Staalbankiers N.V.

Achmea heeft op 8 augustus 2016 overeenstemming bereikt over de verkoop van de private banking-activiteiten van Staalbankiers N.V., waaronder de verkoop van de vermogensbeheeractiviteiten, toevertrouwde middelen en tevens de merknaam. Staalbankiers N.V., vanaf september 2017 genaamd Staal Beheer N.V., is een 100% dochter van Achmea B.V. en is verantwoord in het segment Overige activiteiten. De wijziging van de naam komt voort uit het beëindigen van de bancaire activiteiten en daarmee samenhangend de bankvergunning. De transactie is in 2017 afgerond. Het uiteindelijke verkoopresultaat, dat afhankelijk was van de waarde van het overgedragen en beheerd vermogen, is €12,3 miljoen, hiervan is €7,8 miljoen in 2017 verantwoord onder de Overige baten.

Gedeeltelijke overdracht dienstverleningsactiviteiten bedrijfstakpensioenfondsen Syntrus Achmea Pensioenbeheer N.V.

Syntrus Achmea Pensioenbeheer N.V. (onderdeel van het segment Oudedagsvoorziening Nederland) maakte eind 2016 bekend haar dienstverlening aan bedrijfstakpensioenfondsen in twee jaar af te bouwen. In 2017 is besloten tot een collectieve overgang van een gedeelte van deze activiteiten naar Centric, waarvoor op 12 juli 2017 een koopovereenkomst met Centric is aangegaan. Op grond van deze overeenkomst zijn de contractuele verhoudingen met de betreffende bedrijfstakpensioenfondsen per 1 september 2017 overgenomen door Centric. Als onderdeel van de transactie is overeengekomen dat Syntrus Achmea Pensioenbeheer N.V. een betaling doet ter compensatie van een deel van de door Centric te plegen investeringen. De kosten in verband met de gedeeltelijke overdracht van de dienstverleningsactiviteiten aan Centric van €11 miljoen zijn verwerkt in het resultaat van 2017 onder de Overige lasten.

WAARDERINGSGRONDSLAG ACTIVA EN VERPLICHTINGEN AANGEHOUDEN VOOR VERKOOP

Activa of onderdelen van activa en gerelateerde verplichtingen worden geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop', als het zeer waarschijnlijk is dat de boekwaarde primair gerealiseerd zal worden door verkoop en niet door een voortgezet gebruik.

De verkoop van een actief of een samenhangend geheel van activa is zeer waarschijnlijk indien:
- Achmea gecommitteerd is aan een plan om deze activa te verkopen en activiteiten in gang heeft gezet om een koper te vinden;
- Er sprake is van verkoopinspanning om de activa af te stoten tegen een prijs die in redelijke verhouding staat tot de huidige reële waarde; en
- De verkoop naar verwachting binnen één jaar na de datum van de classificatie 'Aangehouden voor verkoop' zal gaan plaatsvinden.

Activa en verplichtingen, geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop' worden gewaardeerd op de laagste van de boekwaarde of de reële waarde verminderd met verkoopkosten en worden afzonderlijk gepresenteerd in het Overzicht van de financiële positie.

Indien er zich een verlies voordoet wanneer de activa en verplichtingen worden geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop', wordt dit verlies in de Winst- en verliesrekening verantwoord onder Overige lasten.

OVERIGE WINST- EN VERLIESREKENING

22. OVERIGE OPBRENGSTEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Commissiebaten	2	18
Provisiebaten uit trust en andere fiduciaire activiteiten [1]	298	322
Opbrengsten uit dienstverleningscontracten	109	108
Netto valutakoersverschillen	3	4
Overige	62	55
	474	**507**

1. *De vergelijkende cijfers zijn met €24 miljoen voor vergelijkingsdoeleinden aangepast omdat de presentatie van een deel van de beleggingsopbrengsten is gewijzigd (saldering en herrubricering).*

In de overige baten is een bedrag van €11 miljoen opgenomen met betrekking tot de verkoop van zelfontwikkelde klantenbestanden. Daarnaast is een bedrag van €8 miljoen opgenomen met betrekking tot de afwikkeling van de verkoop van Staalbankiers, zie hiervoor Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen (2016: €4 miljoen).

OVERIGE OPBRENSTEN

Er zijn twee categorieën overige opbrengsten te onderscheiden. Ten eerste opbrengsten uit een eenmalige prestatie die wordt verantwoord in de periode waarin de prestatie is geleverd. Ten tweede opbrengsten uit doorlopende dienstverlening in een periode. Indien het resultaat van een dergelijke transactie op betrouwbare wijze kan worden geschat, worden de opbrengsten met betrekking tot die transactie naar rato van de verrichte prestaties verantwoord. Het resultaat van een transactie kan op een betrouwbare wijze worden geschat wanneer de omvang van de opbrengsten betrouwbaar kan worden gemeten, de economische voordelen naar alle waarschijnlijkheid naar Achmea zullen vloeien, de mate van afronding van de transactie aan het einde van het boekjaar betrouwbaar kan worden gemeten en de voor de transactie gemaakte kosten en de kosten voor afronding van de transactie betrouwbaar kunnen worden gemeten. Indien het resultaat van een transactie waarbij doorlopende diensten worden verricht niet op een betrouwbare wijze kan worden geschat, worden alleen opbrengsten verantwoord tot het bedrag van de gemaakte kosten die worden terugverdiend ("zero profit-methode"). Opbrengsten worden gewaardeerd tegen de reële waarde van de vergoeding die is ontvangen of waarop recht is verkregen.

De opbrengsten worden verantwoord op basis van de voortgang, waarbij de voortgang afhankelijk is van de aard van de overeenkomst. Indien een overeenkomst hoofdzakelijk betrekking heeft op het verlenen van diensten, worden de opbrengsten verantwoord naar de mate waarin de diensten tot een bepaalde datum zijn geleverd als percentage van de totaal te leveren diensten. Indien de dienst een bepaald aantal handelingen omvat binnen een specifieke periode, worden de opbrengsten lineair verantwoord.

Voor de verantwoording van Netto valutakoersverschillen wordt verwezen naar hoofdstuk 1.H. Verslaggevingsraamwerk.

23. RENTE- EN VERGELIJKBARE LASTEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Rentelasten:		
Deposito's	2	9
Toevertrouwde middelen	73	82
Uitgegeven schuldbewijzen	74	95
Derivaten aangehouden voor risicobeheer	118	140
Overige rentelasten	79	70
Leningen en opgenomen gelden		4
Waardemutatie derivaten	−7	11
Overige provisie- en commissielasten		1
	339	**412**

24. BEDRIJFSKOSTEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Salarissen	859	925
Sociale lasten	86	88
Pensioenen	229	261
Overige	360	446
Personeelskosten	**1.534**	**1.720**
Afschrijvingskosten Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	41	44
Algemene kosten [1]	561	682
Bruto bedrijfskosten	**2.136**	**2.446**
Betaalde en te betalen commissies [1]	580	658
Herverzekering winstdeling en commissie	−21	−27
	2.695	**3.077**
Af: toegerekende schadebehandelingskosten [1]	445	425
Af: toegerekende beleggingskosten	2	3
	2.248	**2.649**

1. *In 2017 heeft een herbeoordeling van de verwerking van de kosten van een vermogensbeheerder plaatsgevonden. Als gevolg hiervan zijn de bedrijfskosten over 2016 met €6 miljoen gestegen. Daarnaast heeft binnen de bedrijfskosten een herrubricering plaatsgevonden waardoor algemene kosten en de toerekening naar de schadebehandelingskosten zijn gestegen, op totaal bedrijfskosten niveau heeft dit geen effect De cijfers van 2016 zijn voor vergelijkingsdoeleinden aangepast.*

Bedrijfskosten die voldoen aan de definitie van schadebehandelingskosten respectievelijk beleggingskosten worden gepresenteerd als onderdeel van Netto lasten uit verzekeringscontracten respectievelijk Beleggingsopbrengsten.

Het aantal interne medewerkers dat hieronder wordt genoemd betreft alleen de medewerkers met wie Achmea een arbeidsovereenkomst heeft. Een FTE wordt gebaseerd op een volledige werkweek van 36 uur.

AANTAL MEDEWERKERS (AAN HET EINDE VAN HET JAAR OP BASIS VAN FTE)

	ACHMEA NEDERLAND	EUREKO SIGORTA	UNION POISTOVNA	INTERAMERICAN GRIEKENLAND	OVERIGE	TOTAAL 2017	TOTAAL 2016 [1]
Interne FTE's	11.894	623	549	1.149	367	**14.582**	15.715
Externe FTE's	2.590	30	44	160	24	**2.848**	2.561

1. *Doordat vanaf 2017 FTE's op basis van 36 uur (2016: 38 uur) worden berekend zijn de vergelijkende cijfers aangepast.*

Onder Algemene kosten zijn de kosten opgenomen met betrekking tot de controle van de jaarrekening van Achmea B.V. en haar dochtermaatschappijen. De kosten met betrekking tot de accountantscontrole zijn opgenomen in onderstaande tabel.

KOSTEN MET BETREKKING TOT DE ACCOUNTANTSCONTROLE:

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Controle jaarrekening	6	6
Andere controlewerkzaamheden	2	1
	8	**7**

Met ingang van 2011 is PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. benoemd als onafhankelijke externe accountant van Achmea. De bedragen die zijn opgenomen, onder 'Controle jaarrekeningen' in de tabel zijn gebaseerd op de kosten met betrekking tot de controle van de jaarrekening van het betreffende boekjaar, ongeacht of de diensten van de onafhankelijke externe accountant en het accountantskantoor al in dat boekjaar zijn verleend. De kosten zijn inclusief btw.

De andere controlewerkzaamheden uitgevoerd door de onafhankelijke externe accountant zijn:

Wettelijke opdrachten
Controle op overige jaarrekeningen en controle van toezichtsrapportages uit hoofde van Wft.

Niet wettelijke opdrachten
Controle op specifieke processen in de interne beheersing; controle van de verantwoording van provisies en subsidies; controle van externe verantwoordingen ZvW en WLZ ten behoeve van de toezichthouders; controle van QRTs uit hoofde van groepstoezicht; specifiek overeengekomen werkzaamheden voor derden; controle van prospectussen en comfort letters; assurance werkzaamheden met betrekking tot dataconversie; controle van een enkel financieel overzicht, of een controle van een specifiek element, rekening of post van een financieel overzicht; assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie; assurance-opdrachten betreffende het jaarverslag; assurance-werkzaamheden met betrekking tot kostprijsmodellen.

Kosten voor andere accountantskantoren dan PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. zijn als volgt: andere controlewerkzaamheden €2 miljoen (2016: €1 miljoen), andere niet-controlediensten €8 miljoen (2016: €10 miljoen), hoofdzakelijk met betrekking tot advies- en consultancydiensten.

25. OVERIGE LASTEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Afschrijvingskosten op immateriële activa	38	40
Bijzondere waardeverminderingskosten op Immateriële activa		93
Bijzondere waardeverminderingskosten op debiteuren	25	18
Bijzondere waardevermindering op Activa beschikbaar voor verkoop	39	
Overige lasten [1]	53	86
	155	**237**

1. *Sinds 2017 worden de unit linked provisies verantwoord onder beleggingskosten in plaats van overige lasten (€17 miljoen), verder is de waarderingsgrondslag inzake volmachten veranderd zie hiervoor Toelichting 1 Algemene waarderingsgrondslagen paragraaf E (€5 miljoen). Om beter inzicht te geven in de ontwikkelingen zijn de vergelijkende cijfers aangepast.*

Als gevolg van de beoogde verkoop van Friends First Life Insurance Company D.A.C., is een negatief resultaat van €39 miljoen opgenomen, zie ook Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen. Verder is onder Overige lasten van 2017 opgenomen een bedrag van €12 miljoen aan dotaties Overige voorzieningen (2016: €38 miljoen), met name gerelateerd aan gerechtelijke geschillen en verlieslatende contracten, voor €3 miljoen aan schenkingen (2016: €2 miljoen) en voor €1 miljoen aan valutaresultaten (2016: €9 miljoen). Eind 2016 is de goodwill met betrekking tot de kasstroomgenererende eenheid Eureko Turkije volledig afgewaardeerd voor een bedrag van €93 miljoen.

26. VENNOOTSCHAPSBELASTING

RECONCILIATIE EFFECTIEF BELASTINGTARIEF

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Resultaat voor belasting [1]	321	−414
Tarief vennootschapsbelasting in Nederland	25.0%	25.0%
Vennootschapsbelasting waarop het tarief van de Nederlandse vennootschapsbelasting is toegepast [2]	80	−105
Belastingeffect op:		
Niet-aftrekbare kosten	−7	19
Van belasting vrijgestelde inkomsten	37	50
Deelnemingsvrijstelling	4	1
Niet-aftrekbare verliezen	10	6
Overige	−4	−4
Over/(onder)voorzien in voorgaande boekjaren	−15	−2
Effectieve belastingdruk [1]	**105**	**−35**

1. *Het Resultaat voor belasting van 2016 is met €4 miljoen aangepast als gevolg van de stelselwijziging, zoals beschreven in Toelichting 1E onder Wijzigingen in waarderingsgrondslagen. Dit heeft een effect van €1 miljoen op de Effectieve belastingdruk.*
2. *Een negatief bedrag is een bate in de Vennootschapsbelasting.*

De effectieve belastingdruk in 2017 bedroeg 32,7% (2016: -8,6%).

UITSPLITSING ACUTE EN LATENTE VENNOOTSCHAPSBELASTING

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Acute belasting		
Huidig boekjaar	123	−68
Over/(onder)voorzien in voorgaande boekjaren	−15	−2
	108	**−70**
Latente belasting		
Herkomst en afwikkeling van tijdelijke verschillen	−3	35
	−3	**35**
Totale vennootschapsbelasting in de Winst- en verliesrekening	**105**	**−35**

OVERZICHT BELASTINGEN ACHMEA 2017 TOEGEDEELD NAAR BRUTO PREMIE OMZET PER SEGMENT

(€ MILJOEN)

	BRUTO VERDIENDE PREMIES 2017	BRUTO VERDIENDE PREMIES 2016	RESULTAAT VOOR BELASTING 2017	RESULTAAT VOOR BELASTING 2016	VENNOOT-SCHAPS-BELASTING 2017	VENNOOT-SCHAPS-BELASTING 2016
Belaste activiteiten per segment						
Schade & Inkomen Nederland	3.290	3.191	177	−185	37	−62
Pensioen & Leven Nederland	1.569	1.794	342	285	74	48
Oudedagsvoorziening Nederland			1	−18	2	−2
Internationale activiteiten	1.206	1.192	−23	−68	−3	27
Overige activiteiten	255	360	−48	−232	−5	−46
	6.320	**6.537**	**449**	**−218**	**105**	**−35**
Onbelaste activiteiten per segment						
Zorg Nederland [1]	13.184	13.092	−128	−196		
Intersegment eliminaties	−154	−122				
Totaal activiteiten	**19.350**	**19.507**	**321**	**−414**	**105**	**−35**
Internationale activiteiten						
Turkije	335	368	8	23		5
Slowakije	385	348	11	2	1	1
Griekenland	318	310	28	5	−2	10
Ierland	151	154	1	−3		2
Overige	17	12	−32	−95		6
Bijzondere waardeverminderingsverliezen			−39		−2	3
Totaal Internationale activiteiten	**1.206**	**1.192**	**−23**	**−68**	**−3**	**27**

1. *De zorgbedrijven van Achmea zijn vrijgesteld van de vennootschapsbelasting (artikel 5 lid 1, letter e Wet op de vennootschapsbelasting 1969). Achmea voldoet aan de gestelde voorwaarde dat de winsten alleen aangewend kunnen worden ten bate van instellingen voor de volksgezondheid.*

WAARDERINGSGRONDSLAG VENNOOTSCHAPSBELASTING

Vennootschapsbelasting op de winst of het verlies voor het boekjaar bestaat uit huidige en latente belastingen. Vennootschapsbelasting wordt opgenomen in de Winst- en verliesrekening tenzij deze betrekking heeft op posten opgenomen onder Totaal eigen vermogen, in welk geval deze posten netto (na belasting) worden opgenomen onder Totaal eigen vermogen. Verwachte te ontvangen/betalen belastingen worden gebaseerd op de belastbare winst of verlies voor het boekjaar op basis van de op de balansdatum vastgestelde of substantieel vastgestelde belastingtarieven, evenals op eventuele aanpassingen in de te ontvangen of verschuldigde vennootschapsbelasting over voorgaande jaren. Bij de berekening van de actuele vennootschapsbelastingpositie is rekening gehouden met onzekerheden over inbaarheid.

27. NETTO OVERIG TOTAALRESULTAAT

(€ MILJOEN)

	2017			2016		
	OVERIG TOTAAL-RESULTAAT VOOR BELASTING	VENNOOT-SCHAPS-BELASTING	NETTO OVERIG TOTAAL-RESULTAAT	OVERIG TOTAAL-RESULTAAT VOOR BELASTING	VENNOOT-SCHAPS-BELASTING	NETTO OVERIG TOTAAL-RESULTAAT
Herwaarderingen van de nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenverplichtingen	−26	7	−19	40	−14	26
Ongerealiseerde winsten en verliezen op terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	5	−1	4	7	−2	5
Valutaverschillen bij omrekening van vreemde valuta (inclusief realisaties) bij dochtermaatschappijen, deelnemingen, goodwill, geassocieerde deelnemingen en joint ventures	−43	2	−41	−51		−51
Ongerealiseerde winsten en verliezen bij financiële instrumenten geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop'	40	7	47	1.188	−287	901
Aandeel in overig totaalresultaat van geassocieerde deelnemingen en joint ventures	4		4	2		2
Onttrekking uit en toevoeging aan voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van ongerealiseerde beleggingsopbrengsten	223	−56	167	−881	220	−661
Reclassificatie naar de Winst- en verliesrekening als Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van gerealiseerde beleggingsopbrengsten	83	−21	62	458	−115	343
Waardeveranderingen uit financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop	−286	66	−220	−634	155	−479
Bijzondere waardeverminderingen financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop	20	−4	16	28	−5	23
Totaal Overig totaalresultaat	**20**	**0**	**20**	**157**	**−48**	**109**

28. RESULTAAT PER AANDEEL

(€ MILJOEN)

	VOORTGEZETTE ACTIVITEITEN	TOTAAL 2017	VOORTGEZETTE ACTIVITEITEN	TOTAAL 2016 [1]
Nettoresultaat	215	215	−380	−380
Dividend op niet-aflosbare cumulatief preferente aandelen	−17	−17	−17	−17
Couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten	−68	−68	−68	−68
Belasting op couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten	17	17	17	17
Nettoresultaat beschikbaar voor uitkering aan houders van gewone aandelen	**147**	**147**	**−448**	**−448**

1. *Het nettoresultaat van 2016 is aangepast als gevolg van de stelselwijziging, zoals beschreven in Toelichting 1E onder Wijzigingen in waarderingsgrondslagen. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.*

GEWOGEN GEMIDDELD AANTAL GEWONE AANDELEN

	2017	2016
Geplaatste gewone aandelen per 1 januari	400.484.892	400.484.892
Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen	**400.484.892**	**400.484.892**

Resultaat per aandeel wordt berekend als het quotiënt van Nettoresultaat toekomend aan gewone aandeelhouders en het gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen. Het verwaterde resultaat per aandeel is gelijk aan het resultaat per aandeel uit voortgezette activiteiten.

RESULTAAT PER AANDEEL

	2017	2016 [1]
Resultaat per aandeel voortgezette activiteiten	0,37	−1,12
Gewoon resultaat per aandeel	**0,37**	**−1,12**

1. *Het nettoresultaat van 2016 is aangepast als gevolg van de stelselwijziging, zoals beschreven in Toelichting 1E onder Wijzigingen in waarderingsgrondslagen. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.*

OVERIGE TOELICHTINGEN

29. HEDGE ACCOUNTING

Achmea past reële waarde hedge accounting toe voor het renterisico in verband met de bancaire activiteiten. De reële waarde van de rentederivaten van de bankactiviteiten aangewezen als hedging instrument voor de toepassing van hedge accounting per 31 december 2017 bedroeg €458 miljoen (31 december 2016: €570 miljoen). Reële waarde hedge accounting houdt in dat de reële waarde mutaties van het hedging instrument en de bewegingen van de reële waarde van de afgedekte positie die toe te schrijven zijn aan de afdekking van de risico's, worden opgenomen in de Winst- en verliesrekening. De rentederivaten van de bankactiviteiten bestaan uit rentederivaten als afdekkingsinstrumenten met betrekking tot de Kredietportefeuille bankbedrijf alsmede uit rentederivaten als afdekkingsinstrumenten voor financieringstransacties.

De reële waarde van de derivaten aangemerkt als afdekkingsinstrumenten (hedging instrument) met betrekking tot de Kredietportefeuille bankbedrijf bedroeg €481 miljoen per 31 december 2017 (31 december 2016: €635 miljoen). In overeenstemming met hedge accounting richtlijnen wordt de hedge-relatie door Achmea elke maand vastgesteld. De mutatie in de reële waarde van de Kredietportefeuille bankbedrijf die als afgedekte positie is aangemerkt, wordt verantwoord als onderdeel van de Kredietportefeuille bankbedrijf en vervolgens als winst of verlies afgeschreven voor de resterende duur van het afdekkingsinstrument. De reële waarde van de derivaten aangemerkt als afdekkingsinstrumenten (hedging instrument) met betrekking tot de financieringstransacties van het bankbedrijf bedroeg €23 miljoen per 31 december 2017 (31 december 2016: €65 miljoen). In overeenstemming met hedge accounting richtlijnen wordt de hedge-relatie door Achmea vastgesteld voor der periode dat het afdekkingsinstrument loopt. De mutatie in de reële waarde van de financieringstransacties die als afgedekte positie zijn aangemerkt, worden verantwoord als onderdeel van de Financiële verplichtingen en vervolgens als winst of verlies afgeschreven over de resterende duur van het afdekkingsinstrument.

De resultaten van reële waarde hedge accounting voor het bankbedrijf zijn als volgt samen te vatten:

RESULTATEN VAN HEDGE ACCOUNTING

(€ MILJOEN)

	WINSTEN	VERLIEZEN	TOTAAL 2017	TOTAAL 2016
Reële waardeveranderingen van de afgedekte positie toewijsbaar aan het afgedekte risico	84	−197	−113	-61
Reële waardeveranderingen van de gerelateerde derivaten (inclusief beëindiging)	208	−90	118	64
Reële waardeveranderingen van het afdekkingsinstrument - ineffectief deel	292	−287	5	3

Valutaderivaten worden gebruikt als afdekkingsinstrumenten. De reële waarde van de valutaderivaten aangewezen als afdekkingsinstrument voor de toepassing van hedge accounting per 31 december 2017 bedroeg €12 miljoen (31 december 2016: €-24 miljoen). De reële waarde van de valutacontracten wijzigt met de veranderingen in de wisselkoers, die correspondeert met de reële waardeveranderingen gerelateerd aan valutakoersverschillen van een belegging in vreemde valuta. Het nettoresultaat op hedge accounting is €4 miljoen (2016: €14 miljoen). Dit nettoresultaat bestaat uit veranderingen in de reële waarde van de afgedekte positie toe te rekenen aan het afgedekte risico van €106 miljoen (2016: €-22 miljoen) en veranderingen in de reële waarde van de gerelateerde derivaten van €-102 miljoen (2016: €36 miljoen).

WAARDERINGSGRONDSLAG HEDGE ACCOUNTING

Achmea past ‘reële waarde hedge accounting’ toe voor haar bancaire activiteiten, liquiditeitsbeheer en voor bepaalde beleggingsportefeuilles. Wanneer Achmea ‘Reële waarde hedge accounting’ toepast wordt een reële waardeverandering van de afgedekte positie in de Winst- en verliesrekening verantwoord die samenhangt met het afgedekte risico. Achmea beoordeelt de effectiviteit van de hedgerelatie op elk rapportagemoment. De hedgerelatie wordt verbroken wanneer de effectiviteit buiten de bandbreedte van 80%-125% valt of wanneer de hedge wordt beëindigd of ingetrokken. Wanneer de hedgerelatie is beëindigd schrijft Achmea de hieraan gerelateerde reële waardeaanpassing af over de resterende looptijd van de afgedekte positie. Wanneer Achmea ‘Cashflow hedge accounting’ toepast of hedge accounting toepast voor een netto-investering in een buitenlandse entiteit, worden de netto reële waardeveranderingen van de hedge-instrumenten, voor het effectieve deel van de hedgerelatie, opgenomen onder Hedging reserve, als onderdeel van het Totaal eigen vermogen. Reële waardeveranderingen als gevolg van ineffectiviteit van de hedgerelatie worden verantwoord in de Winst- en verliesrekening. Bedragen die zijn verantwoord in het Totaal eigen vermogen worden overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening in dezelfde perioden waarin de afgedekte positie worden verantwoord in het Nettoresultaat.

30. OPERATIONELE LEASECONTRACTEN

De toekomstige huurovereenkomsten uit hoofde van operationele leasecontracten zijn als volgt:

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Korter dan één jaar [1]	21	3
Tussen één en vijf jaar	123	32
Langer dan vijf jaar	79	209
Balans per 31 december	**223**	**244**

1. *Als gevolg van de herbeoordeling van een leasecontract in 2017 zijn de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast (€7 miljoen).*

In 2017 werd €2,0 miljoen als kosten opgenomen in de Winst- en verliesrekening vanwege operationele leases (2016: €3,1 miljoen). De opbrengsten uit subleases bedragen in 2017 €1,9 miljoen (2016: €1,5 miljoen).

31. NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

Gerechtelijke procedures

Achmea B.V. en de maatschappijen die deel uitmaken van Achmea Groep zijn betrokken in gerechtelijke en arbitrageprocedures. Deze procedures hebben betrekking op claims die ingediend zijn door en tegen deze maatschappijen, voortvloeiend uit reguliere bedrijfsactiviteiten, inclusief de activiteiten die zijn uitgevoerd in de hoedanigheid als verzekeraar, kredietverstrekker, dienstverlener, werkgever, belegger en belastingbetaler. Alhoewel het niet mogelijk is om de uitkomst van lopende of komende gerechtelijke procedures te voorspellen of te bepalen, is de Raad van Bestuur van mening dat het niet waarschijnlijk is dat de uitkomsten van de procedures een materieel negatief effect zullen hebben op de financiële positie van Achmea B.V.

VOORWAARDELIJKE VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Garanties [1]	243	255
Overige verplichtingen		2
Balans per 31 december	**243**	**257**

1. *In 2017 is een herrubricering doorgevoerd voor enkele contracten. Deze contracten waren onder de voorwaardelijke verplichtingen gerapporteerd, maar zijn contractuele verplichtingen. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor met €31 miljoen aangepast. Verder zijn bepaalde contracten met gestelde zakelijke zekerheden in 2017 voor het eerst opgenomen, maar waren ook in 2016 van toepassing. De 2016 cijfers zijn hiervoor aangepast met €148 miljoen. Daarnaast werd hier in 2016 een verplichting opgenomen van €20 miljoen, welke niet kwantificeerbaar is. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast. De totale aanpassing op de vergelijkende cijfers is hiermee €97 miljoen.*

De in Nederland gevestigde maatschappijen van Achmea hebben aan Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. garanties verstrekt tot een maximum van €44 miljoen (2016: €44 miljoen). Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. is een maatschappij waarbinnen de deelnemende verzekeringsmaatschappijen de claims en risico's met betrekking tot terrorisme in een pool hebben gebundeld.

Achmea B.V. heeft Vereniging Achmea en de Rabobank vrijwaring verleend voor bedragen die door de Australische toezichthouder worden opgelegd met betrekking tot de Australische branche van Achmea Schadeverzekeringen N.V., voor het geval de Australische toezichthouder Vereniging Achmea en de Rabobank als aandeelhouder van de moedermaatschappij van Achmea Schadeverzekeringen N.V. extra verplichtingen en verantwoordelijkheden oplegt met betrekking tot deze Australische activiteiten. Naar verwachting zullen er geen materiële verliezen zijn met betrekking tot deze vrijwaring. Vanwege de aard van de vrijwaring is deze niet te kwantificeren.

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten [1]	667	995
Balans per 31 december	**667**	**995**

1. *In 2017 is een herrubricering doorgevoerd voor enkele contracten. Deze contracten waren onder de voorwaardelijke verplichtingen gerapporteerd, maar zijn contractuele verplichtingen. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor met €31 miljoen aangepast.*

Achmea kent ultimo boekjaar 2017 contractuele verplichtingen in verband met aan klanten toegezegde kredieten die onderdeel zijn van bouwdepotovereenkomsten. Indien de klanten voldoen aan de voorwaarden, heeft Achmea de verplichtingen om €107 miljoen (2016: €100 miljoen) aan kredieten te verstrekken.

Achmea verstrekt hypothecaire leningen voor eigen rekening en voor rekening en risico van haar klanten (pensioenfondsen). In deze hoedanigheid kent zij onherroepelijke faciliteiten die voortvloeien uit de verstrekte offertes voor hypothecaire leningen. Indien de klanten de offertes accepteren heeft Achmea de verplichting om €421 miljoen (2016: €748 miljoen) aan hypothecaire leningen te verstrekken. Tegenover deze verplichting staat een ontvangen garantie van €109 miljoen (2016: €157 miljoen).

Niet uit de balans blijkende verplichtingen met betrekking tot aandelen die vallen onder een putoptieovereenkomst

Bij een aantal putoptieovereenkomsten hebben diverse aandeelhouders van Achmea B.V. de optie om binnen een bepaalde periode hun aandelen tegen marktvoorwaarden te verkopen aan derden, die niet betrokken zijn bij Achmea B.V. Wanneer een optie wordt uitgeoefend heeft Achmea B.V. vervolgens het recht om deze aandelen te kopen of een derivatentransactie aan te gaan met de verwervende derde partij. Voor deze transactie betaalt Achmea B.V. de koper vooraf een premie die gelijk is aan het transactiebedrag dat de koper verschuldigd was aan de verkopende aandeelhouder onder de betreffende optie. Gedurende de looptijd van de derivatentransactie die geen vaste vervaldatum heeft, ontvangt Achmea B.V. alle dividenden die worden uitgekeerd aan de derde partij in ruil voor een vaste fee. Bij beëindiging van de derivatentransactie ontvangt Achmea B.V. van de koper de vooraf betaalde premie gecorrigeerd met een deel van de wijziging van de waarde van de aandelen van Achmea B.V. die door de derde partij worden gehouden gedurende de looptijd van de derivatentransactie.

AANTAL UITSTAANDE OPTIES

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Schweizerische Mobiliar Holding AG	2.769.246	2.769.246
Gothaer Allgemeine Versicherung AG	1.849.108	1.849.108
Gothaer Finanz Holding AG	2.206.482	2.206.482
Totaal	**6.824.836**	**6.824.836**

Voorwaardelijke activa

Conflict tussen de Slowaakse regering en Achmea B.V.

In tegenspraak tot een overeenkomst voor het stimuleren van investeringen tussen Slowakije en Nederland heeft de Slowaakse regering een verbod op het uitkeren van winst opgelegd aan de Slowaakse zorgverzekeraars, inclusief Union Zdravotná Poist'ovna A.S., de Slowaakse dochtermaatschappij van Achmea, in de periode 2007 tot augustus 2011.

Achmea heeft via een internationaal arbitragetribunaal compensatie geëist voor de geleden schade en voor het betalen van wettelijke rente. In december 2012 stelde het tribunaal Achmea in het gelijk. Op grond van deze uitspraak moet de Slowaakse regering Achmea compenseren voor geleden schade en voor het betalen van wettelijke rente. Deze compensatie bedroeg circa €25 miljoen.

De Slowaakse regering heeft publiekelijk verklaard de aan Achmea toegekende bedragen niet te zullen betalen en heeft het arbitragevonnis ter vernietiging voorgelegd aan een Duitse rechter. In eerste instantie is de claim van Slowakije afgewezen. Tegen die uitspraak heeft Slowakije beroep aangetekend bij het Bundes Gerichtshof in Karlsruhe. Het Bundes Gerichtshof heeft vervolgens enkele rechtsvragen gesteld aan het Europese Hof van Justitie. Op basis van de uitspraak van het Europese Hof van Justitie, die in het eerste halfjaar van 2018 verwacht wordt, wijst het Bundes Gerichtshof vonnis. Vanwege de oplopende wettelijke rente is de claim van Achmea inmiddels toegenomen tot circa €30 miljoen. Gezien de opstelling van de Slowaakse regering beschouwt Achmea de vordering onvoldoende zeker om het als een actief op te nemen.

32. KREDIETKWALITEIT FINANCIËLE ACTIVA

Onderstaande tabel geeft inzicht in de kredietkwaliteit van de financiële activa door informatie te geven over de hoogte van de (externe) rating. Tevens is aangegeven voor welk deel van de financiële activa geen (externe) rating beschikbaar is.

EXTERNE CREDIT RATING ACTIVA

(€ MILJOEN)

31 DECEMBER 2017	AAA STAATS-OBLIGATIES	AAA	AA	A	BBB	ONDER BBB	GEEN RATING	TOTAAL
Beleggingen								
Vastrentende beleggingen [1]	10.307	3.418	6.030	5.845	5.517	581	19.418	51.116
Derivaten		7	153	2.513	450	10	270	3.403
Overige financiële beleggingen [2]	8	3	9.463	456	13	5	6	9.954
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen		1	292	97	8	16	242	656
Vorderingen		1.998	11	42	4	20	4.348	6.423
Liquide middelen		891	550	1.369	17	32	25	2.884

1. *Vastrentende beleggingen zonder rating hebben voor €6.156 miljoen betrekking op hypotheken die met NHG zijn verstrekt.*
2. *Overige financiële beleggingen rating AA hebben betrekking op spaarrekeningen gekoppeld aan levensverzekeringcontracten waarvoor de renteopbrengsten zijn gebaseerd op de rente die de polishouder betaalt over zijn hypotheeklening. Voor een overzicht van overige financiële beleggingen wordt verwezen naar Toelichting 6.*

In bovenstaande tabel zijn de activa welke ultimo 2017 worden aangehouden voor verkoop niet opgenomen (zie Toelichting 21). De activa die deel uitmaken van het samenstel van de activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop staan bloot aan het risico van kredietwaardigheid van de overnemende partij van deze activa en verplichtingen. Hiervoor ontvangt Achmea bij overdracht een vergoeding van de overnemende partij. De credit rating van de overnemende partij is ultimo 2017 AA. De credit ratings van de onderliggende activa is ultimo 2017 als volgt: rating AAA Staatsobligaties €404 miljoen, rating AAA €15 miljoen, AA €650 miljoen, A €1.406 miljoen, BBB €391 miljoen, onder BBB €48 miljoen, geen rating €31 miljoen.

EXTERNE CREDIT RATING ACTIVA

(€ MILJOEN)

31 DECEMBER 2016	AAA STAATS-OBLIGATIES	AAA	AA	A	BBB	ONDER BBB	GEEN RATING	TOTAAL
Beleggingen								
Vastrentende beleggingen [1]	13.371	3.494	6.819	5.550	5.175	651	18.728	53.788
Derivaten			34	188	239	94	3.906	4.461
Overige financiële beleggingen [2]		9	9.741	538	16	68	120	10.492
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen		9	383	752	8	3	242	1.397
Vorderingen [3]		2.105	12	11	4	20	4.818	6.970
Liquide middelen		660	287	1.064	26	22	133	2.192

1. *Vastrentende beleggingen zonder rating hebben voor €4.959 miljoen betrekking op hypotheken die met NHG zijn verstrekt.*
2. *Overige financiële beleggingen met rating AA hebben betrekking op spaarrekeningen gekoppeld aan levensverzekeringcontracten waarvoor de renteopbrengsten zijn gebaseerd op de rente die de polishouder betaalt over zijn hypotheeklening. Voor een overzicht van overige financiële beleggingen wordt verwezen naar Toelichting 6.*
3. *Ten behoeve van vergelijkingsdoeleinden zijn de vergelijkende cijfers aangepast voor Vorderingen en zijn de 'overnight deposits' vanaf boekjaar 2017 niet meer opgenomen onder Beleggingen, maar onder Liquide middelen.*

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de boekwaarde van de financiële activa met betalingsachterstanden of waarop bijzondere waardevermindering is toegepast.

FINANCIËLE ACTIVA MET BETALINGSACHTERSTANDEN OF WAAROP BIJZONDERE WAARDEVERMINDERING IS TOEGEPAST

(€ MILJOEN)

	BETALINGSACHTERSTANDEN, MAAR NIET AFGEWAARDEERD				BIJZONDERE WAARDE-VERMINDERING ACTIVA
31 DECEMBER 2017	0-3 MAANDEN	3 MAANDEN - 1 JAAR	OUDER DAN EEN JAAR	BEDRAG BETALINGS-ACHTERSTANDEN	BOEKWAARDE NA BIJZONDERE WAARDE-VERMINDERING
Beleggingen					
Vastrentende beleggingen	1			1	171
Vorderingen en overlopende activa	28	4	494	526	251
31 DECEMBER 2016					
Beleggingen					
Vastrentende beleggingen	1		1	2	130
Vorderingen en overlopende activa	20	5	692	717	303

Onderstaande tabel geeft een overzicht van activa en verplichtingen waarop verrekening, afdwingbare Master Netting Agreements (verrekeningsovereenkomsten) en vergelijkbare overeenkomsten van toepassing zijn.

FINANCIËLE ACTIVA WAAR VERREKENING OP VAN TOEPASSING IS, AFDWINGBARE MASTER NETTING OVEREENKOMSTEN EN VERGELIJKBARE OVEREENKOMSTEN

(€ MILJOEN)

31 DECEMBER 2017	BRUTO BEDRAGEN VAN OPGENOMEN FINANCIËLE ACTIVA	BRUTO BEDRAGEN VAN OPGENOMEN FINANCIËLE VERPLICHTINGEN	NETTO BEDRAGEN VAN FINANCIËLE ACTIVA/ VERPLICHTINGEN, OPGENOMEN IN DE BALANS	**SALDO VAN DE IN DE BALANS OPGENOMEN ACTIVA EN VERPLICHTINGEN**	ONTVANGEN ZEKERHEDEN IN DE VORM VAN FINANCIËLE INSTRUMENTEN	ONTVANGEN CONTANTE ZEKERHEDEN (EXCLUSIEF OVER-SCHOT AAN ZEKERHEDEN)	**NETTO BEDRAG**
Derivaten actief	3.276		3.276				
Derivaten verplichting		729	729				
				2.547	1.870	425	252
Liquide middelen [1]	10.496	9.512	984	984			984
31 DECEMBER 2016							
Derivaten actief	3.932		3.932				
Derivaten verplichting		1.513	1.513				
				2.419	643	1.447	329
Liquide middelen	9.386	8.194	1.192	1.192			1.192

1. *In bovenstaande tabel zijn de activa en verplichtingen welke ultimo 2017 aangehouden worden voor verkoop niet opgenomen (zie Toelichting 21). Binnen deze activa en verplichtingen bedragen de derivaten (actief) ultimo 2017 nihil en de derivaten (passief) nihil. De liquide middelen bedragen ultimo 2017 actief €71 miljoen en passief €15 miljoen.*

33. OVERDRACHT VAN FINANCIËLE ACTIVA EN ZEKERHEDEN

Achmea draagt financiële activa over op het moment dat zij de contractuele rechten op de ontvangst van kasstromen uit financiële activa overdraagt. Daarnaast draagt Achmea financiële activa over wanneer ze de genoemde contractuele rechten behoud, maar een contractuele verplichting aangaat om de ontvangen kasstromen aan één of meer derden te betalen. Bij Achmea worden de volgende transacties in het kader van overdracht van rechten (activa en zekerheden) onderscheiden:

- overgedragen financiële activa die niet in zijn geheel van de balans worden gehaald in geval van securities lending. Bij deze transacties draagt Achmea juridisch (maar niet economisch) activa over en ontvangt onderpand in de vorm van liquide middelen dan wel andere beleggingen. De overgedragen activa blijven in de balans opgenomen;
- overgedragen financiële activa die in hun geheel van de balans worden gehaald en waarbij Achmea geen verdere betrokkenheid heeft (normale verkoop); en
- verkregen c.q. verstrekt onderpand in geval van securities lending, als onderpand gegeven hypothecaire vorderingen bij het aantrekken van leningen ten behoeve van het bankbedrijf en verkregen c.q. verstrekt onderpand in geval van derivatentransacties. Verkregen onderpand in de vorm van liquide middelen wordt in de balans opgenomen onder gelijktijdige opname van een verplichting tot terugbetaling in de balans. Verkregen onderpand in de vorm van liquide middelen wordt normaal gesproken belegd in vooraf aangewezen hoge kwaliteit, liquide beleggingen. Verstrekt onderpand in de vorm van liquide middelen wordt niet langer opgenomen in de balans. Voor recht op terug ontvangen van het onderpand wordt een vordering in de balans opgenomen. Het verkregen onderpand in de vorm van beleggingen wordt niet in de balans opgenomen, verstrekt onderpand in de vorm van beleggingen blijft in de balans opgenomen.

De volgende toelichtingen geven nadere details omtrent de overgedragen financiële activa die niet (in zijn geheel) van de balans worden gehaald en toelichtingen omtrent onderpand die als zekerheid wordt verkregen c.q. verstrekt.

SECURITIES LENDING ACTIVITEITEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Boekwaarde uitgeleende beleggingen in de balans	3.565	968
Reële waarde ontvangen onderpand niet in de balans opgenomen	3.786	1.045
Netto positie	**−221**	**−77**

Achmea leent obligaties uit en ontvang hiervoor een vergoeding (ook wel securities lending genoemd). Het proces van securities lending wordt gefaciliteerd door een lending agent die tegen een vergoeding bemiddelt tussen Achmea en de inlener. Bij securities lending gaat het juridische eigendom over naar de inlener, maar blijft het economisch eigendom bij Achmea. De uitgeleende effecten blijven daarom opgenomen in de balans.

Tot zekerheid van nakoming van de verplichting tot retournering van de geleende effecten door de inlener stort deze onderpand (collateral) in de vorm van andere hoogwaardige en liquide effecten. De waarde en collateral vaststelling vindt dagelijks plaats. Het onderpand kan bestaan uit obligaties of aandelen. Dit onderpand wordt juridisch eigendom van Achmea, maar de inlener blijft economisch eigenaar. Het onderpand is derhalve niet in de balans opgenomen. De waarde van het onderpand is 2-7% hoger (zogenaamde 'haircut') dan de waarde van de uitgeleende stukken. Bij collateral in de vorm van aandelen vraagt Achmea, gezien de hogere volatiliteit van de waarde van de aandelen, een hogere haircut. Op het moment dat een inlener in gebreke blijft bij het retourneren van geleende stukken, zal de lending agent het onderpand liquideren en vervolgens dezelfde stukken aankopen die Achmea heeft uitgeleend en aan ons leveren. Een eventueel verlies is niet voor rekening van Achmea. Mocht de lending agent niet in staat zijn om dezelfde stukken terug te leveren, dan krijgt Achmea de marktwaarde van de uitgeleende stukken vergoed. Het ontvangen onderpand is niet vrij verkoopbaar en kan niet als onderpand dienen bij andere transacties.

AANGETROKKEN LENINGEN TEN BEHOEVE VAN HET BANKBEDRIJF MET ALS ONDERPAND HYPOTHECAIRE VORDERINGEN

(€ MILJOEN)

	BOEKWAARDE 31 DECEMBER 2017	BOEKWAARDE 31 DECEMBER 2016	REËLE WAARDE 31 DECEMBER 2017	REËLE WAARDE 31 DECEMBER 2016
In onderpand gegeven hypothecaire vorderingen ten behoeve van aangetrokken leningen bankbedrijf	11.770	12.577	11.798	12.773
Gerealiseerde leningen met zekerheidsstelling, onderdeel van Leningen en opgenomen gelden	1.893	2.077	1.838	2.009
Nettopositie per 31 december	**9.877**	**10.500**	**9.960**	**10.764**

Om haar aangetrokken leningen ten behoeve van de bancaire activiteiten te financieren heeft Achmea verschillende funding instrumenten uitgegeven, die zijn gedekt door onderpand op hypothecaire vorderingen die onderdeel zijn van de beleggingen van het bankbedrijf. Door deze onderpanden is een deel van de hypothecaire vorderingen niet vrij verkoopbaar. Deze onderpanden kunnen als volgt worden geanalyseerd:

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Onderpand middels trustovereenkomsten	211	230
Onderpand aan derden	1.857	1.291
Onderpand middels securitisatie	2.912	3.931
	4.980	**5.452**

Als onderdeel van de onderpanden middels trustovereenkomsten beleent Achmea Bank (een volledige dochteronderneming van Achmea) periodiek hypothecaire vorderingen aan een Trustee als zekerheid voor aangewezen verplichtingen. Indien Achmea Bank in gebreke blijft kunnen beleggers de schuld uit de in onderpand gegeven hypothecaire vorderingen terugkrijgen.

Leningen met onderpanden aan derden verlopen via een programma voor gedekte obligaties, waarin Achmea Bank optreedt als opdrachtgever en emittent. De betaling van de hoofdsom en rente op de uitgegeven obligaties wordt gegarandeerd door een 'Special Purpose Vehicle' (SPV). De garantie die door deze SPV wordt verstrekt, wordt ondersteund door hypothecaire vorderingen, die door Achmea Bank in onderpand zijn gegeven aan de SPV. Het openstaande bedrag van deze verpande hypothecaire vorderingen zal te allen tijde ten minste 33,3% hoger zijn dan de obligaties die zijn uitgegeven onder het programma. Indien Achmea Bank in gebreke blijft, kan een belegger een beroep doen op de bank en de onderliggende hypotheekportefeuille.

Achmea Bank gebruikt securitisaties als bron van financiering. Bij al deze securitisatietransacties wijst Achmea Bank een portefeuille van hypothecaire vorderingen toe aan een Special Purpose Vehicle (SPV) die Notes uitbrengt op de kapitaalmarkten. Met de opbrengsten van de Notes kan de SPV de toegewezen hypothecaire vorderingen financieren en met de ontvangen rente op de hypothecaire vorderingen kan de SPV de rente op de Notes betalen. Het maximumverlies voor Achmea over de overgedragen activa en verplichtingen bedroeg €750 miljoen per 31 december 2017 (31 december 2016: €873 miljoen) en is vastgesteld op basis van de notes van de SPV's die worden gehouden door Achmea en de 'Deferred Purchase Price (excess margin)'.

In geval van onderpand zijn afspraken vastgelegd in de vorm van zogenaamde ISDA Credit Support Annex overeenkomsten. Hierin is tevens vastgelegd onder welke omstandigheden – de zogenoemde 'default events' – de tegenpartij het gestorte onderpand kan aanwenden voor het beperken van eventuele verliezen. Overdracht van het onderpand geschiedt op basis van "transfer of title" waarbij het juridisch eigendom aan Achmea wordt overgedragen. De economische voordelen zoals bijvoorbeeld rente-inkomsten, gaan niet over naar de ontvanger van het onderpand.

In het merendeel van de gevallen bestaat het ontvangen onderpand uit liquide beleggingen, voornamelijk liquide activa zoals staatsobligaties en liquide middelen.

ONTVANGEN C.Q. GESTORT ONDERPAND BELEGGINGEN IN HET KADER VAN DERIVATEN TRANSACTIES

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Netto positie activa en verplichtingen derivaten	2.554	2.516
Waarvan gedekt door effecten	1.515	1.879
In onderpand ontvangen liquide middelen	1.650	1.395
Netto positie	−611	−758

Met de verschillende tegenpartijen zijn bilaterale afspraken gemaakt over te ontvangen c.q. te storten onderpand. Daarbij wordt uitgegaan van de activa en verplichtingen-derivaten gezamenlijk bij het bepalen van het te ontvangen c.q. te storten onderpand met de betreffende tegenpartij. Voor alle derivaten uit hoofde van deze bilaterale afspraken geldt dat netto positie van activa en verplichtingen uit hoofde van derivaten per individuele tegenpartij volledig is gedekt door onderpand.

In een aantal gevallen is sprake van centrale clearing van derivatenposities, waarbij naast een initiële margin, het te storten bedrag aan onderpand afhankelijk is van de gezamenlijke positie van activa en verplichtingen-derivaten met de betreffende clearing agent. In de totale waarde van het aangehouden onderpand is mede opgenomen een gestort collateral, initiële marge, van €336 miljoen. Voor alle derivaten waarbij er sprake is van centrale clearing geldt dat netto positie van activa en verplichtingen uit hoofde van derivaten per individuele tegenpartij volledig is gedekt door onderpand.

34. BELANGEN IN DOCHTERMAATSCHAPPIJEN

Onderstaand overzicht toont de belangrijkste dochtermaatschappijen van Achmea per 31 december 2017. Dit zijn de dochtermaatschappijen die direct dan wel indirect in volledig eigendom zijn, tenzij anders aangegeven, en zijn betrokken bij verzekerings- of herverzekeringsactiviteiten, bancaire activiteiten, vermogensbeheer of aan deze activiteiten gekoppelde diensten. De opgenomen Nederlandse dochtermaatschappijen vallen in de bedrijfsklasse middel of groot. Van de buitenlandse dochtermaatschappijen zijn de moedermaatschappijen opgenomen en als er geen moeder is, dan alle maatschappijen. Het stemrecht van Achmea in deze dochtermaatschappijen is conform het aandelenbezit. In het land van oprichting of vestiging vinden tevens in hoofdzaak de bedrijfsactiviteiten plaats. In het overzicht zijn de dochtermaatschappijen van Achmea B.V. geografisch ingedeeld.

	STATUTAIRE VESTIGING	% DEELNEMING GEHOUDEN DOOR DE GROEP
NEDERLAND		
Achmea Bank N.V.	Den Haag	100%
Achmea Interne Diensten N.V.	Utrecht	100%
Achmea Investment Management B.V.	Zeist	100%
Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.	Apeldoorn	100%
Achmea Reinsurance Company N.V.	Tilburg	100%
Achmea Schadeverzekeringen N.V.	Apeldoorn	100%
Achmea Zorgverzekeringen N.V.	Zeist	100%
Independer.nl N.V.	Hilversum	100%
Inshared Holding B.V.	Hoevelaken	100%
N.V. Hagelunie	Den Haag	100%
Syntrus Achmea Pensioenbeheer N.V.	Amsterdam	100%
Syntrus Achmea Real Estate & Finance B.V.	Amsterdam	100%
GRIEKENLAND		
Interamerican Hellenic Life Insurance Company S.A.	Athene	99,89%
IERLAND		
Friends First Holdings D.A.C.	Dublin	100%
TURKIJE		
Eureko Sigorta A.S.	Istanbul	100%
SLOWAKIJE		
Union Poist'ovna A.S.	Bratislava	99,97%
Union Zdravotná Poist'ovna A.S.	Bratislava	100%

De volledige lijst van deelnemingen zoals bedoeld in artikel 2:379 en 2:414 BW is gedeponeerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Geconsolideerde gestructureerde entiteiten

Achmea Bank N.V. (een dochtermaatschappij van Achmea B.V.) gebruikt securitisaties als bron van financiering. Bij al deze securitisatietransacties wijst Achmea Bank een portefeuille van hypothecaire vorderingen toe aan een Special Purpose Vehicle (SPV) die Notes uitbrengt op de kapitaalmarkten. Met de opbrengsten van de obligaties kan de SPV de toegewezen hypothecaire vorderingen financieren en met de ontvangen rente op de hypothecaire vorderingen kan de SPV de rente op de obligatie betalen. De namen van deze SPV's zijn Dutch Mortgage Portfolio Loans XI B.V. (DMPL XI), Dutch Mortgage Portfolio Loans XII B.V. (DMPL XII), Securitised Guaranteed Mortgage Loans II B.V. (SGML II), Dutch Residential Mortgage Portfolio I B.V. (DRMP I), Dutch Residential Mortgage Portfolio II B.V. (DRMP II).

Conform IFRS heeft Achmea control over al deze SPV's en deze zijn daarom mee geconsolideerd. Voor meer informatie over deze geconsolideerde gestructureerde entiteiten wordt verwezen naar Toelichting 6 Beleggingen - Kredietportefeuille bankbedrijf en Toelichting 33 Overdracht van financiële activa en zekerheden.

Belangrijke beperkingen met betrekking tot dochtermaatschappijen

Voor een aantal van Achmea's dochtermaatschappijen, voornamelijk verzekerings- en bankmaatschappijen, gelden beperkingen over de geldmiddelen die zij mogen uitkeren in de vorm van dividenden in contanten of anderszins naar hun moedermaatschappijen.

Het eigen vermogen van een aantal dochtermaatschappijen was onderworpen aan wettelijke en in de statuten opgenomen restricties. Per einde boekjaar 2017 was dit een bedrag van €632 miljoen (31 december 2016: €627 miljoen) van het Totaal eigen vermogen. Deze dochermaatschappijen mogen, uit hoofde van de wettelijke en in de statuten opgenomen restricties, hun activiteiten niet staken.

In Ierland zijn Beleggingen voor rekening en risico van polishouders ter waarde van €2,9 miljard (31 december 2016: €2,6 miljard) aangemerkt als 'ring-fenced', dat wil zeggen financieel afgescheiden.

35. TRANSACTIES MET VERBONDEN PARTIJEN

Aard van transacties met verbonden partijen

Partijen worden als verbonden aangemerkt als een partij zeggenschap of belangrijke invloed kan uitoefenen op de andere partij (bijvoorbeeld dochtermaatschappij) bij het nemen van financiële of operationele beslissingen. Bij de normale bedrijfsvoering heeft Achmea verschillende soorten relaties (met name op het gebied van verzekeringen, bancaire zaken en vermogensbeheer) met verbonden maatschappijen en partijen met wie reguliere transacties zijn aangegaan.

Achmea beschouwt ook de Stichting Pensioenfonds Achmea als een verbonden partij. Leden van de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en hun naaste familie worden eveneens beschouwd als verbonden partijen van Achmea.

Daarnaast vallen onder de transacties met verbonden partijen, transacties met geassocieerde deelnemingen, joint ventures, managementleden op sleutelposities en naaste familie van verbonden partijen. De transacties met die partijen worden niet als materieel voor Achmea aangemerkt, noch individueel noch voor de groep als geheel. Een overzicht van Achmea's belangrijkste dochtermaatschappijen is opgenomen onder Toelichting 34 Belangen in dochtermaatschappijen.

Achmea kan economische transacties aangaan met entiteiten waarover de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen of hun naaste familie zeggenschap hebben. Dit soort transacties of verbonden partijen waren er niet in 2017 en 2016.

Beloning van de Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur zijn de bestuurders van Achmea B.V. die de sleutelposities bekleden op Groepsniveau.

De beloning van de Raad van Bestuur is in overeenstemming met de verantwoordelijkheid van hun posities. De verschillende posities worden gewogen, waarbij wordt gelet op aspecten als omvang en aard van de verantwoordelijkheden, complexiteit van de bestuurlijke context waarin men acteert en de benodigde kennis, ervaring en competenties.

Behalve het vaste salaris maakt ook de variabele beloning deel uit van het reguliere beloningspakket van een lid van de Raad van Bestuur. De Raad van Commissarissen besluit, op advies van de Remuneratiecommissie, over de toekenning van een variabele beloning in het jaar volgend op de geleverde prestatie. De toekenning van variabele beloning in enig boekjaar heeft betrekking op prestaties in eerdere jaren. In geval van toekenning van een variabele beloning over het voorgaande prestatiejaar, wordt de helft ervan uitgesteld voor vijf jaar. De uitgestelde variabele beloning is opgenomen als onderdeel van de Overige lange termijn beloning. Naast het salaris hebben de leden van de Raad van Bestuur een pensioenregeling. Deze is sinds 1 januari 2014 naar de inhoud hetzelfde als die van het (CAO) personeel van Achmea. Per 1 januari 2015 is de uitvoering van de pensioenregeling van de Raad van Bestuur ondergebracht bij de Stichting Pensioenfonds Achmea. Daarmee zijn zowel de inhoud van de regeling als de uitvoering ervan gelijk aan die van het CAO personeel. De tot en met 31 december 2014 opgebouwde rechten zijn achtergebleven in de verzekerde regeling bij Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. Naast de opbouw is ook de indexatie over de tot en met 31 december 2014 opgebouwde rechten van de Raad van Bestuur per 1 januari 2015 ondergebracht bij de Stichting Pensioenfonds Achmea. Om

de indexatie over de opgebouwde rechten via Stichting Pensioenfonds Achmea in te kopen, wordt jaarlijks een bedrag aan Stichting Pensioenfonds Achmea betaald.

OVERZICHT BELONING VAN DE RAAD VAN BESTUUR TEN LASTE VAN HET BOEKJAAR

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Korte termijn personeelsbeloning	5,05	5,15
Pensioenlasten	2,39	2,09
Overige lange termijn beloning	0	0,31
Beëindigingsvergoedingen	0	0
Totaal	**7,44**	**7,55**

Het totaalbedrag aan beloning voor de Raad van Bestuur dat ten laste van boekjaar 2017 is gebracht bedraagt €7,44 miljoen (2016: €7,55 miljoen). Deze totale last heeft betrekking op het prestatiejaar 2017, met uitzondering van variabele beloningen. Bij de variabele beloning gaat het om de bedragen die in enig boekjaar zijn toegekend met betrekking tot het voorgaande boekjaar of wel prestatiejaar, omdat ten tijde van de vaststelling van de jaarrekening over het voorgaande boekjaar nog niet was besloten om variabele beloning over dat prestatiejaar toe te kennen. Ten tijde van de vaststelling van de jaarrekening 2017 was nog niet besloten om variabele beloning over prestatiejaar 2017 toe te kennen. Over prestatiejaar 2016 is geen variabele beloning toegekend aan leden van de Raad van Bestuur. In de jaarlast 2016 is €0,62 miljoen begrepen voor variabele beloning; prestatiejaar 2015.

Hieronder staat het overzicht van de reguliere beloning van de leden van de Raad van Bestuur met betrekking tot het prestatiejaar 2017. Variabele beloningen worden gepresenteerd in het prestatiejaar. Dit kan afwijken van het jaar waarin de last wordt verantwoord omdat het toekennen van de variabele beloning plaats kan vinden na het vaststellen van de jaarrekening. Dit overzicht bevat op totaalniveau ook een vergelijking met 2016.

OVERZICHT BELONING VAN DE LEDEN VAN DE RAAD VAN BESTUUR M.B.T. HUIDIG PRESTATIEJAAR

Actieve leden Raad van Bestuur per 31 december 2017 [1]	JAARSALARIS (KORTE TERMIJN PERSONEELS-BELONING) [2]	TOEGEKENDE VARIABELE BELONING (OVERIGE KORTE TERMIJN PERSONEELS-BELONING)	TOEGEKENDE VARIABELE BELONING (OVERIGE LANGE TERMIJN BELONING)	PENSIOEN (GRENS €103.317) [3]	BIJDRAGE NETTO-PENSIOEN (BOVEN €103.317) [3]	LOON-TOESLAG (BOVEN €103.317) [3]	TOTAAL
W.A.J. (Willem) van Duin, Voorzitter	1,01	n.n.b.	n.n.b.	0,05	0,25	0,22	1,53
R. (Roelof) Konterman, Vice-voorzitter	0,88	n.n.b.	n.n.b.	0,05	0,25	0,19	1,37
M.A.N. (Michel) Lamie, (sinds 1/4/2017 als CFO)	0,74	n.n.b.	n.n.b.	0,04	0,14	0,12	1,04
R. (Robert) Otto	0,75	n.n.b.	n.n.b.	0,04	0,12	0,12	1,03
B.E.M. (Bianca) Tetteroo	0,74	n.n.b.	n.n.b.	0,04	0,13	0,15	1,06
H. (Henk) Timmer, CRO	0,74	n.n.b.	n.n.b.	0,05	0,17	0,15	1,11
Totaal Actieve leden Raad van Bestuur per 31 december 2017	**4,86**	n.n.b.	n.n.b.	**0,27**	**1,06**	**0,95**	**7,14**
Voormalig lid Raad van Bestuur							
H. (Huub) Arendse, CFO (tot 1/4/2017)	0,19	n.n.b.	n.n.b.	0,03	0,04	0.04	0,30
Totaal 2017	**5,05**	**n.n.b.**	**n.n.b.**	**0,30**	**1,10**	**0,99**	**7,44**
Totaal 2016	**4,84**	**0**	**0**	**0,26**	**0,97**	**0,86**	**6,93**
Gemiddeld aantal actieve en voormalige leden RvB 2017: 6.25							
Gemiddeld aantal actieve en voormalige leden RvB 2016: 6.0							

1. *Alle actieve leden van de Raad van Bestuur waren heel 2017 in dienst.*
2. *De definitie van 'jaarsalaris' is in 2017 aangepast met de toevoeging van het voordeel privégebruik leaseauto. De vergelijkende cijfers zijn overeenkomstig deze definitie aangepast.*
3. *De pensioenlast kent als elementen: de last voor de opbouw over het maximaal pensioengevend salaris tot €103.317 (dit is het fiscale grensbedrag in 2017; in 2016 €101.519); de bruto bijdrage aan het netto pensioen boven het fiscale grensbedrag op basis van de leeftijdsafhankelijke 3% DC staffel en de loontoeslag pensioen boven het fiscale grensbedrag. Zie toelichting Pensioen hierna.*

Algemeen

Per 1 januari 2017 is de heer Lamie aangetreden als nieuw lid van de RvB. Hij is sinds 1 april 2017 tevens CFO. De heer Arendse is per 1 april 2017 uit dienst gegaan bij Achmea B.V.

Jaarsalaris

Het salaris van de Raad van Bestuur is het vaste all-in salaris op jaarbasis inclusief vakantiegeld. Op 1 januari 2017 is het salaris verhoogd met de CAO verhoging van 1%. Voor zover van toepassing is ook het voordeel privégebruik leaseauto hier in verwerkt.

Toegekende variabele beloning

Ten tijde van de vaststelling van de jaarrekening 2017 was nog niet besloten om variabele beloning over prestatiejaar 2017 toe te kennen. Mocht dit alsnog worden toegekend, wordt dit gerapporteerd in het Remuneratierapport 2017 dat in mei 2018 verschijnt. Het zal als last worden opgenomen in de jaarrekening 2018. Over prestatiejaar 2016 is geen variabele beloning toegekend aan leden van de Raad van Bestuur, derhalve bedraagt de in 2017 over het prestatiejaar 2016 genomen last '0'.

Pensioen

Voor de Raad van Bestuur geldt de pensioenregeling die voor CAO personeel en senior management/directie van toepassing is. Dit is een CDC gefinancierde pensioenregeling met middelloonambitie, met onder meer de volgende kenmerken per eind 2017:

- Maximaal pensioengevend salaris €103.317
- Opbouw 1,875% per jaar
- Franchise €13.310
- Pensioenleeftijd: eerste dag van de maand waarop de 67 jarige leeftijd wordt bereikt
- Nabestaandenpensioen
- Premievrije voortzetting van de pensioenopbouw bij gedeeltelijke of volledige arbeidsongeschiktheid
- Voorwaardelijke indexatie
- Eigen bijdrage standaard 3,25% van de pensioengrondslag.

Pensioen boven het fiscaal grensbedrag (2017: €103.317)

Voor medewerkers met een inkomen boven het fiscaal grensbedrag zijn per 1 januari 2015 (in de CAO) afspraken gemaakt over een andere pensioenopbouw. Deze zijn ook van toepassing voor de Raad van Bestuur. In de pensioenregeling van Achmea ligt het renterisico voor de toekomstige pensioenopbouw bij de werkgever. Achmea heeft bij de overgang naar een CDC gefinancierde pensioenregeling in 2014, besloten om dat risico niet eenmalig af te kopen. De hoogte van de werkgeversbijdrage wordt jaarlijks vastgesteld aan de hand van in de cao overeengekomen afspraken voor het alternatief voor pensioen boven het fiscaal grensbedrag.

Afgesproken is dat de bijdrage die de werkgever tot 1 januari 2015 beschikbaar stelde voor de opbouw van pensioen boven het fiscaal grensbedrag kostenneutraal op een andere manier voor die pensioenopbouw wordt ingezet. Dit wordt in de praktijk uitgevoerd door deze werkgeversbijdrage om te zetten in een bijdrage aan de netto pensioenregeling en het restant via een loontoeslag beschikbaar te stellen. De omvang van het restant loontoeslag varieert, want is afhankelijk van de rentestand per 31 december.

De bijdrage voor deelname aan het netto pensioen boven €103.317 kan worden besteed aan een netto pensioenverzekering. Daarvoor biedt de werkgever een netto pensioenverzekering aan van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. Het restant loontoeslag voor het pensioen boven €103.317 is bruto loon.

Beëindigingsvergoedingen

Met betrekking tot 2017 en 2016 was er geen sprake van toekenning van vergoedingen in verband met beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

'Claw back'

In 2017 hebben er met betrekking tot de Raad van Bestuur geen aanpassingen of terugvorderingen van beloningen uit eerdere jaren plaatsgevonden. Dit was evenmin het geval in 2016.

Leningen

Leden van de Raad van Bestuur hebben leningen uitstaan bij het bankbedrijf van Achmea. De leningen bedragen €1,3 miljoen (2016: €1,5 miljoen). De gewogen rente van die leningen is 3,1% (2016: 3,1%). Het betreffen hypothecaire leningen. Over 2017 is €0,23 miljoen afgelost (2016: €0,14 miljoen). De leningen worden weergegeven als onderdeel van de Kredietportefeuille Bankbedrijf.

Bestuurdersaansprakelijkheid

Voor de bestuurders en commissarissen van Achmea B.V. en haar groepsmaatschappijen heeft Achmea een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Een deel van deze bestuurders en commissarissen is, onder bepaalde voorwaarden, eveneens gevrijwaard voor vermogensschade op grond van aanspraken van derden voor zover deze schade de verzekerde dekking te boven gaat.

Beloning van de leden van de Raad van Commissarissen

In onderstaande tabel staat de beloning van de commissarissen van Achmea B.V. over 2017.

OVERZICHT BELONING VAN DE LEDEN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN PER JAAR[1]

(€ MILJOEN)

Raad van Commissarissen per 31 december 2017:	
A.W. (Aad) Veenman, Voorzitter	0,20
A.J.A.M. (Antoon) Vermeer, Vice-voorzitter	0,13
P.H.M. (Petri) Hofsté	0,14
S.T. (Joke) van Lonkhuijzen-Hoekstra	0,08
M. (Mijntje) Lückerath-Rovers	0,10
A.C.W. (Lineke) Sneller	0,11
W.H. (Wim) de Weijer	0,09
R.Th. (Roel) Wijmenga	0,15
Totaal 2017	**1.00**
Totaal 2016	**1,13**

1. *Exclusief BTW en onkostenvergoedingen, inclusief vergoedingen voor commissies en commissariaten bij groepsmaatschappijen.*

In 2017 waren er geen mutaties in de bezetting van zetels door de leden van de Raad van Commissarissen. Leden van de Raad van Commissarissen hebben ultimo 2017 en 2016 geen leningen uitstaan bij het bankbedrijf van Achmea.

Rabobank

Achmea maakt voor haar activiteiten gebruik van diverse reguliere bankdiensten van de Rabobank Groep. Alle diensten en transacties met de Rabobank zijn reguliere transacties en gebaseerd op reguliere markttarieven.

Distributiekanaal

Lokale Rabobankkantoren vormen een belangrijk distributiekanaal voor de Nederlandse verzekeringsproducten van Achmea. Voor de distributie van verzekeringsproducten heeft Achmea over 2017 €227 miljoen aan commissie betaald aan lokale Rabobanken (2016: €226 miljoen). Aangesloten leden van de Rabobank krijgen 10% korting op de basiszorgverzekeringspremies en een korting van 21% voor premies voor de aanvullende zorgverzekering.

Facilitaire diensten

Achmea betrekt onder meer ICT-diensten van Rabobank Groep. Voor deze diensten heeft Achmea in 2017 €4,1 miljoen aan fees betaald (2016: €4,1 miljoen).

Verzekeringsdiensten geleverd aan Rabobank

Rabobank heeft verschillende risico's bij Achmea verzekerd, waaronder een collectief Zorgverzekeringscontract met Zilveren Kruis. De premies met betrekking tot deze verzekeringsdekking over 2017 zijn €68 miljoen (2016: €69 miljoen).

Balansposities en verplichtingen per 31 december 2017 met de Rabobank Groep

De balanspositie bij de Rabobank Groep omvat aan commodityfondsen gerelateerde aandelen, spaarrekeningen voor rekening en risico van de polishouders, bankrekeningen (allen Toelichting 6) en een kredietfaciliteit die verantwoord is onder Leningen en opgenomen gelden (Toelichting 8).

Vereniging Achmea

Vereniging Achmea is de vereniging van klanten van Achmea en heeft tot doel de continuïteit van Achmea te beschermen. Vereniging Achmea maakt gebruik van personeel en kantoorruimte van Achmea. Deze worden tegen kostprijs doorbelast. Ultimo 2017 heeft Achmea hiervoor een vordering op Vereniging Achmea van €0,5 miljoen (2016: €0,2 miljoen). Vereniging Achmea heeft deposito's

verstrekt aan Achmea B.V. Dit betreffen 2 termijndeposito's met einddatum 4 april 2018 met een rentepercentage van 0,05%. Ultimo 2017 bedraagt het totaalbedrag aan deposito's €22 miljoen (31 december 2016: €18 miljoen). Overige transacties met Vereniging Achmea houden verband met haar relatie met Achmea als aandeelhouder en zijn toegelicht in Toelichting 19 Eigen vermogen.

Stichting Pensioenfonds Achmea

Stichting Pensioenfonds Achmea (SPA) voert de pensioenregeling uit voor werknemers op wie de Achmea-cao van toepassing is en voor werknemers met wie deelname aan de pensioenregeling van SPA bij arbeidsovereenkomst is overeengekomen. Voor het grootste deel van de Nederlandse werknemers is de pensioenregeling een collectieve vaste bijdrageregeling (CDC-regeling). In 2017 heeft Achmea €261 miljoen (2016: €270 miljoen) aan premies afgedragen voor deze CDC-regeling. Voor meer informatie over de pensioenregelingen die worden uitgevoerd door Stichting Pensioenfonds Achmea wordt verwezen naar Toelichting 20 Overige voorzieningen - Pensioenvoorziening. Achmea voert diensten uit voor Stichting Pensioenfonds Achmea op het gebied van administratie en vermogensbeheer. Voor deze diensten is in 2017 €8,9 miljoen (2016: €8,2 miljoen) aan fees ontvangen.

Stichting Achmea Foundation

Achmea heeft de verplichting op zich genomen om voor onbepaalde tijd jaarlijks 0,5% van haar nettoresultaat aan Stichting Achmea Foundation af te dragen. In 2017 is na vaststellen van het resultaat 2016 de bijdrage van het voorgaande boekjaar €0 miljoen (2016: €1,9 miljoen). Stichting Achmea Foundation gebruikt deze fondsen voor het financieren van haar projecten wereldwijd voor een duurzame verbetering van economische en/of sociale leefomgeving van groepen van hulpbehoevenden in de maatschappij. Stichting Achmea Foundation maakt gebruik van personeel en kantoorruimte van Achmea. Deze worden tegen kostprijs doorbelast. Ultimo 2017 heeft Achmea een vordering op Stichting Achmea Foundation van €0,1 miljoen (2016: €0,1 miljoen).

Stichtingen de Friesland

De Friesland Zorgverzekeraar voert diverse administratieve beheerstaken uit voor de aan De Friesland Zorgverzekeraar gerelateerde stichtingen. Voor deze diensten is in 2017 €0,2 miljoen (2016: €0,2 miljoen) aan fees ontvangen.

ONDERTEKENING VAN DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

Zeist, 15 maart 2018

Raad van Bestuur
W.A.J. (Willem) van Duin, Voorzitter
R. (Roelof) Konterman, Vice-voorzitter
M.A.N. (Michel) Lamie, CFO
R. (Robert) Otto
B.E.M. (Bianca) Tetteroo
H. (Henk) Timmer, CRO

Raad van Commissarissen
A.W. (Aad) Veenman, Voorzitter
A.J.A.M. (Antoon) Vermeer, Vice-voorzitter
J. (Jan) van den Berg
P.H.M. (Petri) Hofsté
S.T. (Joke) van Lonkhuijzen-Hoekstra
M. (Mijntje) Lückerath-Rovers
A.C.W. (Lineke) Sneller
W.H. (Wim) de Weijer
R.Th. (Roel) Wijmenga

Inhoud enkelvoudige jaarrekening

ENKELVOUDIGE JAARREKENING

Balans en Winst- en verliesrekening	182
1. Waarderingsgrondslagen	184
2. Beëindiging bedrijfsactiviteiten	184
3. Immateriële activa	185
4. Financiële vaste activa	186
5. Latente belastingvorderingen en -verplichtingen	187
6. Vorderingen	187
7. Liquide middelen	187
8. Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogeninstrumenten in de vennootschap	188
9. Andere voorzieningen	188
10. Langlopende verplichtingen	189
11. Kortlopende verplichtingen	189
12. Derivaten	189
13. Transacties met verbonden partijen	190
14. Niet uit de balans blijkende rechten en verplichtingen	190
15. Opbrengsten van vorderingen die tot de vaste activa behoren en soortgelijke opbrengsten	191
16. Rentelasten en soortgelijke kosten	191
17. Overige lasten	191
18. Vennootschapsbelasting	192
19. Statutaire vestiging	192
20. Aantal medewerkers	192
21. Gebeurtenissen na balansdatum	192
22. Voorstel inzake bestemming van het resultaat	193

Enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

BALANS EN WINST- EN VERLIESREKENING

BALANS (VOOR BESTEMMING VAN HET RESULTAAT)

(€ MILJOEN)

	TOELICHTING	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Activa			
Immateriële activa	3	644	644
Financiële vaste activa	4	10.474	10.498
Latente belastingvorderingen	5	46	57
Totaal vaste activa		**11.164**	**11.199**
Vorderingen	6	249	237
Liquide middelen	7	232	33
Totaal vlottende activa		**481**	**270**
Totaal activa		**11.645**	**11.469**
Eigen vermogen			
Geplaatst aandelenkapitaal		434	434
Agioreserve		10.923	10.923
		11.357	**11.357**
Eigen aandelen		−235	−235
Wettelijke reserve		696	687
Herwaarderingsreserve		934	829
Reserve koersverschillen		−363	−322
Hedging reserve		−7	−7
Overige reserves		−4.006	−3.505
Resultaat over het boekjaar		215	−380
		8.591	**8.424**
Overige eigen vermogensinstrumenten		1.350	1.350
Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap	**8**	**9.941**	**9.774**
Verplichtingen			
Andere voorzieningen	9	17	21
Langlopende verplichtingen	10	1.485	1.521
Kortlopende verplichtingen	11	186	130
Derivaten	12	16	23
Totaal verplichtingen		**1.704**	**1.695**
Totaal eigen vermogen en verplichtingen		**11.645**	**11.469**

WINST- EN VERLIESREKENING

(€ MILJOEN)

	TOELICHTING	2017	2016
Overige bedrijfsopbrengsten			1
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en soortgelijke opbrengsten	15	75	78
Waardeveranderingen van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten		3	5
Opbrengsten uit geassocieerde deelnemingen en joint ventures		7	10
Totale baten		**85**	**94**
Rentelasten en soortgelijke kosten	16	52	52
Overige lasten	17	43	169
Totale lasten		**95**	**221**
Resultaat voor belastingen		**–10**	**–127**
Vennootschapsbelasting [1]	18	–8	–14
Aandeel in winst/verlies van ondernemingen waarin wordt deelgenomen [1 & 2]		217	–267
Resultaat na belastingen		**215**	**–380**

1. *Met ingang van 2017 is de afschrijvingslast op Immateriële vaste activa met betrekking tot dochtermaatschappijen geclassificeerd onder het Aandeel in winst/verlies van ondernemingen waarin wordt deelgenomen. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast (€-17 miljoen en €3 miljoen Vennootschapsbelasting).*
2. *Daarnaast zijn de vergelijkende cijfers aangepast als gevolg van een stelselwijziging, meer informatie is opgenomen in de Grondslagen (€3 miljoen).*

Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

1. WAARDERINGSGRONDSLAGEN

Algemeen

Voor het kasstroomoverzicht van Achmea B.V. is gebruikgemaakt van de vrijstelling op grond van sectie 360.106 van Richtlijnen van de Raad voor de Jaarverslaggeving (RJ).

De wettelijk vereiste lijst van deelnemingen krachtens artikel 2:379 en 2:414 BW is gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Grondslagen voor de waardering van activa en verplichtingen en resultaatbepaling

Achmea maakt gebruik van de optie in artikel 2:362 lid 8 BW. Dit betekent dat de grondslagen voor de waardering van activa en verplichtingen en bepaling van het Resultaat na belastingen die zijn toegepast in de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V. dezelfde zijn als die zijn toegepast in de geconsolideerde jaarrekening. Door gebruik te maken van deze optie is het Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de geconsolideerde jaarrekening en in de enkelvoudige jaarrekening gelijk. Beleggingen in dochtermaatschappijen worden gewaardeerd op nettovermogenswaarde, waarbij goodwill (indien van toepassing) wordt verantwoord onder immateriële activa. De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld overeenkomstig Titel 9, Boek 2 BW.
Voor een beschrijving van de toegepaste waarderingsgrondslagen wordt verwezen naar Toelichting 1 Waarderingsgrondslagen en de Waarderingsgrondslag bij de specifieke balansposten in de geconsolideerde jaarrekening.

Stelselwijziging

Binnen een van de dochtermaatschappijen van Achmea B.V. is de systematiek met betrekking tot het bepalen van de opbrengsten, lasten en resultaten uit volmachten gewijzigd. Het effect van deze stelstelwijziging op de vergelijkende cijfers 2016 van het Aandeel in winst/verlies van ondernemingen waarin wordt deelgenomen bedraagt €3 miljoen. Voor een volledige beschrijving van de stelselwijziging wordt verwezen naar Toelichting 1.E Aanpassingen met betrekking tot waarderingsgrondslagen, correcties over eerdere periodes en wijzigingen in presentatie in de geconsolideerde jaarrekening.

Alle bedragen in de enkelvoudige jaarrekening zijn in miljoenen euro's, tenzij anders is vermeld.

2. BEËINDIGING BEDRIJFSACTIVITEITEN

In 2017 zijn er geen rechtstreekse deelnemingen van Achmea B.V. verkocht. De andere ontwikkelingen in zowel rechtstreekse en indirecte deelnemingen zijn toegelicht in Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen in de geconsolideerde jaarrekening.

3. IMMATERIËLE ACTIVA

(€ MILJOEN)

	GOODWILL	TOTAAL 2017 [1]	TOTAAL 2016 [1]
Kostprijs			
Balans per 1 januari	1.271	1.271	1.285
Valutakoersverschillen			–14
Balans per 31 december	**1.271**	**1.271**	**1.271**
Afschrijvingen en waardeverminderingsverliezen			
Balans per 1 januari	627	627	534
Afschrijvingskosten			
Waardeverminderingsverliezen			93
Valutakoersverschillen			
Balans per 31 december	**627**	**627**	**627**
Boekwaarde			
Per 1 januari	644	644	751
Per 31 december	**644**	**644**	**644**

1. *Vanaf 2017 wordt de Immateriele vaste activa met betrekking tot Dochtermaatschappijen (exclusief Goodwill) opgenomen onder de balanspost Financiële vaste activa, Dochtermaatschappijen. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn de vergelijkende cijfers hierop aangepast.*

Voor een nadere toelichting op de Goodwill wordt verwezen naar Toelichting 13 Immateriële activa in de geconsolideerde jaarrekening.

4. FINANCIËLE VASTE ACTIVA

(€ MILJOEN)

	DOCHTER MAATSCHAP-PIJEN [1]	GEASSO-CIEERDE DEEL-NEMINGEN EN JOINT VENTURES	AANDELEN EN SOORTGELIJKE BELEGGINGEN	OBLIGATIES	DERIVATEN [2]	LENINGEN	TOTAAL 2017	TOTAAL 2016 [1]
Balans per 1 januari	**10.208**	**74**	**3**		**22**	**191**	**10.498**	**11.118**
Acquisities								11
Investeringen en verstrekte leningen	67			197			264	327
Verkopen en desinvesteringen			−2		2	−185	−185	−686
Jaarresultaten	217	7					224	−257
Mutaties in de reële waarde	82		−1		−22		59	125
Ontvangen dividend	−327						−327	−110
Valutakoersverschillen	−32	−10				−3	−45	−40
Nog te ontvangen rente				1		−1		
Niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen voor personeelsregelingen	−19						−19	12
Mutaties als gevolg van herrubricering								18
Overige mutaties	5						5	−20
Balans per 31 december	**10.201**	**71**		**198**	**2**	**2**	**10.474**	**10.498**

1. *Voor de waardering van één van de dochtermaatschappijen is met ingang van boekjaar 2017 rekening gehouden met een lening van Achmea B.V. aan deze dochtermaatschappij van €24 miljoen. Deze lening was in boekjaar 2016 opgenomen onder de Vorderingen op Dochtermaatschappijen. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast. Per saldo is de waardering van deze dochtermaatschappij nihil (2016: nihil).*
Vanaf 2017 wordt de Immateriele vaste activa met betrekking tot Dochtermaatschappijen (exclusief Goodwill) en de daaraan gerelateerde Latente belastingverplichting opgenomen onder de balanspost Financiële vaste activa, Dochtermaatschappijen. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn de vergelijkende cijfers hierop aangepast (€112 miljoen en €-24 miljoen).
2. *Vanaf 2017 worden de derivaten-activa en derivaten-verplichtingen in de balans separaat toegelicht onder de Financiële vast activa en Derivaten. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn de vergelijkende cijfers hierop aangepast (€23 miljoen).*

Aandelen en soortgelijke beleggingen, Obligaties en Derivaten worden tegen de reële waarde gewaardeerd. De reële waarde van deze beleggingen gebaseerd op prijzen in een actieve markt (beursgenoteerd) bedraagt €198 miljoen (31 december 2016: €2 miljoen). De aankoopprijs van Aandelen en soortgelijke beleggingen, Obligaties en Derivaten per 31 december 2017 bedraagt €198 miljoen (31 december 2016: €1 miljoen).

In de Winst- en verliesrekening is onder de Waardeveranderingen van vorderingen die tot de vaste activa behoren, en van Effecten €-3 miljoen (2016: €2 miljoen) valutakoersverschillen verantwoord die betrekking hebben op financiële vaste activa.

5. LATENTE BELASTINGVORDERINGEN EN -VERPLICHTINGEN

Latente belastingvorderingen en -verplichtingen zijn toewijsbaar aan de volgende posten:

(€ MILJOEN)

	BALANS PER 1 JANUARI 2017	OPGENOMEN IN WINST EN VERLIES-REKENING	OPGENOMEN IN EIGEN VERMOGEN	**BALANS PER 31 DECEMBER 2017**	BALANS PER 1 JANUARI 2016	OPGENOMEN IN WINST EN VERLIES-REKENING	OPGENOMEN IN EIGEN VERMOGEN	BALANS PER 31 DECEMBER 2016 [1]
Overige schulden	20	−4		16	29	−9		20
Amortisatie	37	−7		30	35	2		37
	57	−11		46	64	−7		57

1. *Vanaf 2017 wordt de Latente belastingverplichting van Immateriele vaste activa met betrekking tot Dochtermaatschappijen opgenomen onder de balanspost Financiële vaste activa, Dochtermaatschappijen. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn de vergelijkende cijfers hierop aangepast (€-24 miljoen).*

Achmea B.V. en de meeste van haar Nederlandse dochtermaatschappijen vormen samen een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en BTW. Op grond daarvan is de vennootschap aansprakelijk voor alle latente en huidige verplichtingen met betrekking tot de vennootschapsbelasting en de BTW. Er zijn geen latente belastingvorderingen en -verplichtingen met betrekking tot de verrekenbare verliezen uit voorgaande jaren verantwoord (31 december 2016: nihil).

6. VORDERINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Dochtermaatschappijen [1]	120	106
Vorderingen vennootschapsbelasting	127	128
Overige vorderingen	2	3
	249	237

1. *Voor de waardering van één van de dochtermaatschappijen (Financiële vaste activa) is met ingang van boekjaar 2017 rekening gehouden met een lening van Achmea B.V. aan deze dochtermaatschappij van €24 miljoen. Deze lening was in boekjaar 2016 opgenomen onder de Vorderingen op Dochtermaatschappijen. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast. Per saldo is de waardering van deze dochtermaatschappij nihil (2016: nihil).*

In lijn met 2016 is de verwachte vervaldatum van de Vorderingen binnen een jaar na balansdatum.

7. LIQUIDE MIDDELEN

Liquide middelen bestaan uit kas- en banksaldi en direct opvraagbare deposito's. Voor Liquide middelen gelden geen beperkingen.

8. EIGEN VERMOGEN TOEKOMEND AAN HOUDERS VAN EIGEN VERMOGENINSTRUMENTEN IN DE VENNOOTSCHAP

VERLOOPOVERZICHT VAN HET TOTAAL EIGEN VERMOGEN

(€ MILJOEN)

	AANDELEN KAPITAAL / AGIO	EIGEN AANDELEN	WETTELIJKE RESERVE	HERWAARDERINGS-RESERVE	RESERVE KOERS-VERSCHILLEN	HEDGING RESERVE	OVERIGE RESERVES	RESULTAAT OVER HET BOEKJAAR	OVERIGE EIGEN VERMOGENS INSTRUMENTEN	TOTAAL EIGEN VERMOGEN [1]
Balans 1 januari 2016	**11.357**	**−235**	**672**	**686**	**−271**	**−7**	**−3.672**	**380**	**1.350**	**10.260**
Netto overig totaalresultaat				134	−51		26			109
Nettoresultaat								−380		−380
Totaalresultaat				**134**	**−51**		**26**	**−380**		**−271**
Toevoeging aan reserves			15	9			356	−380		
Dividend- en couponbetalingen							−215			−215
Balans 31 december 2016	**11.357**	**−235**	**687**	**829**	**−322**	**−7**	**−3.505**	**−380**	**1.350**	**9.774**
Netto overig totaalresultaat				80	−41		−19			20
Nettoresultaat								215		215
Totaalresultaat				**80**	**−41**		**−19**	**215**		**235**
Toevoeging aan reserves			9	25			−414	380		
Dividend- en couponbetalingen							−68			−68
Balans 31 december 2017	**11.357**	**−235**	**696**	**934**	**−363**	**−7**	**−4.006**	**215**	**1.350**	**9.941**

1. *Het Totaal eigen vermogen betreft het Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap.*

Voor meer informatie wordt verwezen naar Toelichting 19 Eigen vermogen in de geconsolideerde jaarrekening.

9. ANDERE VOORZIENINGEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Balans per 1 januari	21	41
Dotatie		9
Onttrekking	−5	−24
Vrijval	1	−5
Balans per 31 december	**17**	**21**

Andere voorzieningen hebben hoofdzakelijk betrekking op gerechtelijke procedures. In lijn met 2016 hebben Andere voorzieningen een lange termijnkarakter.

10. LANGLOPENDE VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Leningen en opgenomen gelden	1.485	1.521
	1.485	1.521

De reële waarde van de langlopende verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs bedroeg per einde boekjaar €1.512 miljoen (31 december 2016: €1.552 miljoen).

In april 2013 gaf Achmea B.V. €500 miljoen uit aan achtergestelde leningen met een coupon van 6%. Deze achtergestelde leningen hebben een looptijd van 30 jaar (vervaldatum is 4 april 2043) met een eerste call optie na 10 jaar. De Notes zijn genoteerd aan de Irish Stock Exchange in Dublin, Ierland.

In november 2013 gaf Achmea B.V. €750 miljoen uit aan Senior Unsecured Notes (transactiekosten zijn opgenomen in de boekwaarde). De Notes hebben een looptijd van 7 jaar (vervaldatum is 19 november 2020). De coupon op de Notes bedraagt 2,5%. De Notes staan genoteerd aan de Irish Stock Exchange in Dublin, Ierland.

In mei 2013 gaf Achmea B.V. CHF200 miljoen (€195 miljoen) uit aan Senior Unsecured Notes met een coupon van 1,5%. De Notes hebben een looptijd van 6 jaar (vervaldatum is 19 juni 2019). De Notes staan genoteerd aan de SIX Swiss exchange.

De gesyndiceerde kredietfaciliteit van Achmea B.V. heeft een maximum omvang van €750 miljoen en loopt in 2021 af. Ultimo 2017 waren de toegewezen kredietlijnen niet opgenomen.

Achmea B.V. heeft financiële garanties verstrekt ten behoeve van een 100% dochtermaatschappij in verband met de overdracht van twee portefeuilles aan leningen en hypotheken tussen deze dochtermaatschappij en een andere 100% dochtermaatschappij. Deze financiële garanties zal de dochtermaatschappij schadeloos stellen voor specifieke risico's, waaronder kredietrisico en bepaalde juridische risico's, gerelateerd aan deze portefeuilles, met een maximum tot totaal €350 miljoen. Deze financiële garanties zijn gewaardeerd tegen reële waarde.

In de Winst- en verliesrekening is onder de Waardeveranderingen van vorderingen die tot de vaste activa behoren €15 miljoen (2016: €4 miljoen) valutakoersverschillen verantwoord die betrekking hebben op langlopende verplichtingen.

11. KORTLOPENDE VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2016
Dochtermaatschappijen	143	90
Overige	43	40
	186	130

De reële waarde van kortlopende verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs bedraagt per einde boekjaar €186 miljoen (31 december 2016: €130 miljoen).

In lijn met 2016 is de verwachte vervaldatum binnen een jaar na balansdatum.

12. DERIVATEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Balans per 1 januari	23	28
Mutaties in de reële waarde	−7	−5
Balans per 31 december	16	23

13. TRANSACTIES MET VERBONDEN PARTIJEN

Voor een overzicht van de transacties met verbonden partijen wordt verwezen naar Toelichting 35 Transacties met verbonden partijen in de geconsolideerde jaarrekening.

14. NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

Gerechtelijke procedures

Achmea B.V. en de maatschappijen die deel uitmaken van Achmea Groep zijn betrokken in gerechtelijke en arbitrageprocedures. Deze procedures hebben betrekking op claims die ingediend zijn door en tegen deze maatschappijen, voortvloeiend uit reguliere bedrijfsactiviteiten, inclusief de activiteiten die zijn uitgevoerd in de hoedanigheid als verzekeraar, kredietverstrekker, dienstverlener, werkgever, belegger en belastingbetaler. Alhoewel het niet mogelijk is om de uitkomst van lopende of komende gerechtelijke procedures te voorspellen of te bepalen, is de Raad van Bestuur van mening dat het niet waarschijnlijk is dat de uitkomsten van de procedures een materieel negatief effect zullen hebben op de financiële positie van Achmea B.V.

Voorwaardelijke verplichtingen

Achmea B.V. heeft garanties verstrekt namens dochtermaatschappijen die betrekking hebben op de activiteiten van deze dochtermaatschappijen, in hun hoedanigheid als verzekeraar, kredietverstrekker, dienstverlener, werkgever, belegger en belastingbetaler.

Achmea B.V. heeft garanties verstrekt zoals bedoeld in artikel 2:403 BW met betrekking tot twee beleggingsmaatschappijen binnen de groep. Daarnaast heeft Achmea B.V. garanties verstrekt dat de liquiditeit en solvabiliteit van drie dochtermaatschappijen toereikend zullen zijn om hun activiteiten voort te zetten.

Achmea B.V. heeft ook garanties verstrekt, als onderdeel van specifieke aanbestedingen voor schadeverzekeringscontracten voor lokale Nederlandse overheden, met betrekking tot het voldoen aan de verplichtingen op basis van deze contracten in geval van contractbreuk door de schadeverzekeringsgroep.

Achmea B.V. heeft Vereniging Achmea en de Rabobank vrijwaring verleend voor bedragen die door de Australische toezichthouder worden opgelegd met betrekking tot de Australische branche van Achmea Schadeverzekeringen N.V., voor het geval de Australische toezichthouder Vereniging Achmea en de Rabobank als aandeelhouder van de moedermaatschappij van Achmea Schadeverzekeringen N.V. extra verplichtingen en verantwoordelijkheden oplegt met betrekking tot deze Australische activiteiten. Naar verwachting zullen er geen materiële verliezen zijn met betrekking tot deze vrijwaring. Vanwege de aard van de vrijwaring is deze niet te kwantificeren.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van alle voorwaardelijke verplichtingen die Achmea B.V. ten behoeve van haar dochtermaatschappijen op zich heeft genomen. Naar verwachting zullen er geen materiële verliezen zijn met betrekking tot deze garanties en vrijwaringen.

VOORWAARDELIJKE VERPLICHTINGEN (€ MILJOEN)

	2017	2016
Garanties	322	311
Balans per 31 december	322	311

1. *In 2017 heeft een herbeoordeling plaatsgevonden op de Garanties per 31 december 2016 waarna een aanpassing van €77 miljoen is doorgevoerd.*

Voorwaardelijke activa

Conflict tussen de Slowaakse regering en Achmea B.V.

In tegenspraak tot een overeenkomst voor het stimuleren van investeringen tussen Slowakije en Nederland heeft de Slowaakse regering een verbod op het uitkeren van winst opgelegd voor de Slowaakse zorgverzekeraars, inclusief voor Union Zdravotná Poist'ovna A.S., de Slowaakse dochtermaatschappij van Achmea, in de periode 2007 tot augustus 2011.

Achmea heeft via een internationaal arbitragetribunaal compensatie geëist voor de geleden schade en voor het betalen van wettelijke rente. In december 2012 stelde het tribunaal Achmea in het gelijk. Op grond van deze uitspraak moet de Slowaakse

regering Achmea compenseren voor geleden schade en voor het betalen van wettelijke rente. Deze compensatie bedroeg circa €25 miljoen.

De Slowaakse regering heeft publiekelijk verklaard de aan Achmea toegekende bedragen niet te zullen betalen en heeft het arbitragevonnis ter vernietiging voorgelegd aan een Duitse rechter. In eerste instantie is de claim van Slowakije afgewezen. Tegen die uitspraak heeft Slowakije beroep aangetekend bij het Bundes Gerichtshof in Karlsruhe. Het Bundes Gerichtshof heeft vervolgens enkele rechtsvragen gesteld aan het Europese Hof van Justitie. Op basis van de uitspraak van het Europese Hof van Justitie, die in het eerste halfjaar van 2018 verwacht wordt, wijst het Bundes Gerichtshof vonnis.

Vanwege de oplopende wettelijke rente is de claim van Achmea inmiddels toegenomen tot circa €30 miljoen. Gezien het bovenstaande beschouwt Achmea de vordering onvoldoende zeker om het als een actief op te nemen.

15. OPBRENGSTEN VAN VORDERINGEN DIE TOT DE VASTE ACTIVA BEHOREN EN SOORTGELIJKE OPBRENGSTEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Vergoeding rente- en financieringslasten dochtermaatschappijen [1]	74	74
Overige rentebaten	1	4
	75	**78**

1. *Met ingang van 2017 is de Vergoeding rente- en financieringslasten dochtermaatschappijen geclassificeerd onder de Opbrengst van vorderingen die tot vaste activa behoren en soortgelijke opbrengsten. Deze vergoeding stond in 2016 geclassificeerd onder de Overige lasten. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast (€74 miljoen).*

De Vergoeding rente- en financieringslasten dochtermaatschappijen betreft de doorbelasting van een deel van de rentelasten en dividend- en couponbetalingen van Achmea B.V. aan dochtermaatschappijen. Onder de Overige rentebaten, is een bedrag van €1 miljoen (2016: €4 miljoen) opgenomen dat betrekking heeft op groepsmaatschappijen.

16. RENTELASTEN EN SOORTGELIJKE KOSTEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Rentelasten leningen en opgenomen gelden	52	52
	52	**52**

17. OVERIGE LASTEN

(€ MILJOEN)

	2017	2016 [1]
Bijzondere waardevermindering Immateriële vaste activa		93
Algemene kosten	113	139
	113	**232**
Doorbelasting algemene kosten naar dochtermaatschappijen	−70	−63
	43	**169**

1. *Met ingang van 2017 is de Vergoeding rente- en financieringslasten dochtermaatschappijen geclassificeerd onder de Opbrengst van vorderingen die tot vaste activa behoren en soortgelijke opbrengsten. Deze vergoedingen stonden in 2016 geclassificeerd onder de Overige lasten. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast (€-74 miljoen).*
Met ingang van 2017 is de afschrijvingslast op Immateriële vaste activa met betrekking tot dochtermaatschappijen geclassificeerd onder de Aandeel in winst/verlies van ondernemingen waarin wordt deelgenomen. Deze. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast (€17 miljoen).

Onder de Bijzondere waardevermindering Immateriële vaste activa 2016 is de afwaardering van de goodwill inzake Eureko Turkije opgenomen. Onder de Overige lasten is geen bedrag opgenomen dat betrekking heeft op groepsmaatschappijen (2016: €3 miljoen).

18. VENNOOTSCHAPSBELASTING

RECONCILIATIE EFFECTIEF BELASTINGTARIEF

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Resultaat voor belasting [1]	−10	−127
Tarief vennootschapsbelasting in Nederland	25%	25%
Vennootschapsbelasting waarop het tarief van de Nederlandse vennootschapsbelasting is toegepast [2]	−3	−32
Belastingeffect op:		
Niet-aftrekbare kosten	−4	20
Deelnemingsvrijstelling	−1	
Overige		−2
Effectieve belastingdruk [1]	**−8**	**−14**

1. *Met ingang van 2017 is de afschrijvingslast op Immateriële vaste activa met betrekking tot dochtermaatschappijen geclassificeerd onder het Aandeel in winst/verlies van ondernemingen waarin wordt deelgenomen. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn ook de vergelijkende cijfers hiervoor aangepast (€-17 miljoen en €3 miljoen Vennootschapsbelasting).*
2. *Een negatief bedrag is een bate in de Vennootschapsbelasting.*

De effectieve belastingdruk in 2017 bedroeg 43,7% (2016: 10,6%).

UITSPLITSING ACUTE EN LATENTE VENNOOTSCHAPSBELASTING

(€ MILJOEN)

	2017	2016
Acute belasting		
Huidig boekjaar	−18	−21
Over/(onder)voorzien in voorgaande boekjaren	−1	
	−19	**−21**
Latente belasting		
Herkomst en afwikkeling van tijdelijke verschillen	11	7
	11	**7**
Totale vennootschapsbelasting in de Winst- en verliesrekening	**−8**	**−14**

19. STATUTAIRE VESTIGING

Achmea B.V. is statutair gevestigd te Zeist, Nederland, houdt kantoor aan de Handelsweg 2 te Zeist en is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 33235189.

20. AANTAL MEDEWERKERS

Afgezien van de leden van de Raad van Bestuur zijn er zowel in 2017 als in 2016 geen medewerkers in dienst van Achmea B.V.

21. GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

Op 9 februari 2018 heeft de Raad van Bestuur, op mandaat van de algemene vergadering, aandelen van Achmea ingekocht voor een koopprijs die voorlopig is vastgesteld op €96 miljoen. De definitieve koopprijs van de ingekochte aandelen, als ook het definitieve aantal aandelen dat zal worden ingekocht, wordt in het eerste kwartaal van 2018 vastgesteld. Het mandaat van de Raad van Bestuur om aandelen in te kopen bedraagt €100 miljoen. Dit bedrag is in mindering gebracht op het beschikbare Solvency II eigen vermogen per 31 december 2017.

22. VOORSTEL INZAKE BESTEMMING VAN HET RESULTAAT

Voor de statutaire bepalingen rond de bestemming van het resultaat wordt verwezen naar de Overige gegevens.

TOTAAL NETTORESULTAAT IS VOORGESTELD OM ALS VOLGT UITGEKEERD TE WORDEN:

(€ MILJOEN)

	2017
Nettoresultaat toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap	215
Couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten	−68
Belasting op couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten	17
	164
Voorstel tot verdeling: [1]	
Dividend op preferente aandelen	17
Slotdividend op gewone aandelen	124
Toevoeging aan Overige reserves	23
	164

1. *In de algemene vergadering van 17 april 2018 wordt voorgesteld het dividendbeleid met ingang van 2018 te wijzigen naar 45% van het Nettoresultaat exclusief het resultaat van het segment zorg (en na aftrek van couponbetalingen op de overige eigen vermogenscomponenten). Voor de verdeling van het resultaat over 2017 wordt een voorstel gedaan dat in lijn is met deze voorgestelde wijziging in het dividendbeleid en dat hierdoor afwijkt van het huidige dividendbeleid (45% van het Nettoresultaat inclusief het resultaat van het segment zorg).*

Het besluit van de algemene vergadering op het dividendvoorstel is onder de opschortende voorwaarde van goedkeuring door de Raad van Bestuur. Deze goedkeuring zal worden gebaseerd op een uit te voeren uitkeringstoets waaruit moet blijken dat de uitkering niet in strijd is met de wet of de beginselen van prudent financieel beleid. De uitkeringstoets zal onmiddellijk na besluitvorming in de algemene vergadering plaatsvinden en zal worden herhaald op het moment van betaling van het dividend.

ONDERTEKENING VAN DE ENKELVOUDIGE JAARREKENING

Zeist, 15 maart 2018

Raad van Bestuur
W.A.J. (Willem) van Duin, Voorzitter
R. (Roelof) Konterman, Vice-voorzitter
M.A.N. (Michel) Lamie, CFO
R. (Robert) Otto
B.E.M. (Bianca) Tetteroo
H. (Henk) Timmer, CRO

Raad van Commissarissen
A.W. (Aad) Veenman, Voorzitter
A.J.A.M. (Antoon) Vermeer, Vice-voorzitter
J. (Jan) van den Berg
P.H.M. (Petri) Hofsté
S.T. (Joke) van Lonkhuijzen-Hoekstra
M. (Mijntje) Lückerath-Rovers
A.C.W. (Lineke) Sneller
W.H. (Wim) de Weijer
R.Th. (Roel) Wijmenga

Overige informatie

Trustee verslagen overige eigen vermogensinstrumenten	196
Statutaire regeling inzake bestemming van het resultaaat	197
Aandeelhouders van Achmea op 31 december 2017	198
Verklaring van de Raad van Bestuur van Achmea B.V.	199
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	200
Assurance rapport	211

Trustee verslagen overige eigen vermogensinstrumenten

EUR 600,000,000 6 procent Capital Securities ("de Effecten"), ISIN Code NL0000168714, uitgegeven door Achmea B.V. (“de Uitgever").

Ingevolge artikel 17 van de trustakte, dd. 5 oktober 2006, verklaart ondergetekende hierbij over zijn werkzaamheden gedurende het jaar eindigend op 31 december 2017.

De Effecten zijn perpetuele effecten zonder vaste aflossingsdatum. De Effecten hebben een rentepercentage zoals gespecificeerd in de definitieve voorwaarden. Dergelijke rente is onderworpen aan Condities 2(b)(i), 2(b)(ii), 4(a), 4(b) en 6(d) en zal worden uitgekeerd achteraf op elke coupon betaaldatum zoals aangegeven in de relevante definitieve voorwaarden.

Conform Condities 2(b)(i) of 2(b)(ii) mag de Uitgever de Effecten volledig, maar niet gedeeltelijk, op elke coupon betaaldatum aflossen.

In 2017 was conform de Condities en de relevante definitieve voorwaarden rente op de Effecten uitgekeerd.

Amsterdam, 26 januari 2018

Amsterdamsch Trustee's Kantoor B.V.

Statutaire regeling inzake bestemming van het resultaat

De statuten van Achmea B.V. bevatten de volgende bepalingen met betrekking tot de bestemming van het resultaat.

De bestemming van het resultaat is geregeld in artikel 34 en kan als volgt worden samengevat:

- De winst staat ter vrije beschikking van de algemene vergadering.
- Winst mag alleen worden uitgekeerd aan de aandeelhouders en andere gerechtigden voor zover het eigen vermogen groter is dan het gestorte en opgevraagde deel van het kapitaal vermeerderd met de reserves die krachtens de wet moeten worden aangehouden. De uitkering moet worden goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur weigert de goedkeuring slechts, indien hij weet of redelijkerwijs behoort te voorzien dat de vennootschap na de uitkering niet zal kunnen blijven voortgaan met het betalen van haar opeisbare schulden.
- Indien de algemene vergadering tot uitkering van dividend besluit, zal in eerste instantie, indien mogelijk, een dividend worden uitgekeerd aan de houders van preferente aandelen gelijk aan 3,7% van het nominale bedrag vermeerderd met de bij uitgifte gestorte agio.
- De Raad van Bestuur kan, indien de Raad van Commissarissen daarmee instemt, het bovengenoemde percentage, vastgesteld in februari 2014, jaarlijks verhogen met een maximum van 1,8%.
- Indien geen contant dividend is uitgekeerd, kan in plaats daarvan een dividend in de vorm van preferente aandelen worden uitgekeerd.
- Indien de algemene vergadering tot uitkering van dividend besluit en in voorgaande jaren geen dividend op preferente aandelen is uitgekeerd, zal eerst contant dividend aan de houders van preferente aandelen worden uitgekeerd voor de voorgaande jaren alvorens enig dividend aan overige aandeelhouders kan worden uitgekeerd.

Aandeelhouders van Achmea B.V. per 31 december 2017

AANDEELHOUDERS VAN ACHMEA B.V. PER 31 DECEMBER 2017

	LAND	AANTAL AANDELEN	% AANDELEN (GEWOON)	% AANDELEN (INCL PREFERENT)
Vereniging Achmea direct en via Stichting Administratie-Kantoor Achmea	Nederland	261.537.249	65,30%	61,63%
Coöperatieve Rabobank U.A.	Nederland	116.993.237	29,21%	27,57%
Fundo de Pensões de Grupo Banco Comercial Português	Portugal	11.077.699	2,77%	2,61%
Stichting Beheer Aandelen Achmea	Nederland	3.665.253	0,92%	0,86%
Gothaer Allgemeine Versicherung AG	Duitsland	2.072.055	0,52%	0,49%
Gothaer Finanz Holding AG	Duitsland	2.370.153	0,59%	0,56%
Schweizerische Mobiliar Holding AG	Zwitserland	2.769.246	0,69%	0,65%
Totaal gewone aandelen		**400.484.892**	**100,00%**	
Achmea Tussenholding B.V. (preferente aandelen)	Nederland	23.904.060		5,63%
Totaal gewone en preferente aandelen		**424.388.952**		**100,00%**

Stichting Administratie-Kantoor Achmea is - onder meer - houder van het enige door Achmea B.V. uitgegeven aandeel A. Er zijn speciale rechten toegekend aan het aandeel A. Belangrijke besluiten van de algemene vergadering van Achmea B.V. kunnen alleen worden gemaakt met instemming van de houder van het aandeel A. De bestuursleden van de Stichting Administratie-Kantoor Achmea zijn I.C. Mullink-van den Broek, E.M.H. Hirsch Ballin en C.W. van der Waaij.

Verklaring van de Raad van Bestuur van Achmea B.V.

De Raad van Bestuur van Achmea B.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van het jaarrapport 2017, inclusief de geconsolideerde jaarrekening 2017 en de enkelvoudige jaarrekening 2017 van Achmea B.V. De geconsolideerde jaarrekening 2017 is opgesteld in overeenstemming met de door de Europese Unie aangenomen International Financial Reporting Standards zoals van kracht per 31 december 2017. De enkelvoudige jaarrekening 2017 en het bestuursverslag zijn opgesteld in overeenstemming met Boek 2, Titel 9 BW, en de Wet op het financieel toezicht, hoofdstuk 5.1a. De Raad van Bestuur heeft op 7 maart 2018 de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V. beoordeeld en toestemming verleend om deze voor te leggen aan de Raad van Commissarissen.

De Raad van Bestuur van Achmea B.V. heeft verklaard dat, voor zover haar bekend, de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening 2017 van Achmea B.V. een getrouw beeld geven van de activa, verplichtingen, financiële positie en de winst of het verlies van Achmea B.V. en dat de gegevens daarin geen omissies bevatten die de reikwijdte van gedane uitspraken substantieel zullen veranderen.

De Raad van Bestuur van Achmea B.V. verklaart verder dat het Verslag van de Raad van Bestuur 2017 een getrouw beeld geeft van de situatie per 31 december 2017, de ontwikkeling en resultaten gedurende 2017 en de belangrijkste risico's voor de bedrijfsactiviteiten van de Groep beschrijft. De geconsolideerde jaarrekening 2017 en de enkelvoudige jaarrekening 2017 van Achmea B.V. zullen op 17 april 2018 ter vaststelling aan de algemene vergadering worden voorgelegd.

Zeist, 15 maart 2018

Raad van Bestuur

W.A.J. (Willem) van Duin, voorzitter
R. (Roelof) Konterman, Vice-voorzitter
M.A.N. (Michel) Lamie, CFO
R. (Robert) Otto
B.E.M. (Bianca) Tetteroo
H. (Henk) Timmer, CRO

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de algemene vergadering en de raad van commissarissen van Achmea B.V.

VERKLARING OVER DE JAARREKENING 2017

Ons oordeel

Naar ons oordeel:

- geeft de geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Achmea B.V. op 31 december 2017 en van het resultaat en de kasstromen over 2017, in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals aanvaard binnen de Europese Unie (EU-IFRS) en met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW);
- geeft de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V. een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van de vennootschap op 31 december 2017 en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2017 Achmea B.V. te Zeist ('de vennootschap') gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. en haar dochtermaatschappijen (samen: 'de groep') en de enkelvoudige jaarrekening.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:

- het geconsolideerd overzicht van de financiële positie per 31 december 2017;
- de volgende overzichten over 2017: de geconsolideerde winst-en-verliesrekening, het geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat, het geconsolideerde mutatieoverzicht van het totaal eigen vermogen en het geconsolideerd kasstroomoverzicht; en
- de toelichting met een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit:

- de enkelvoudige balans per 31 december 2017;
- de enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2017; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de geconsolideerde jaarrekening is EU-IFRS en de relevante bepalingen uit Titel 9 Boek 2 BW en het stelsel dat is gebruikt voor het opmaken van de enkelvoudige jaarrekening is Titel 9 Boek 2 BW.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van Achmea B.V. zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Onze controle-aanpak

Samenvatting en context

Achmea B.V. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten die voornamelijk actief zijn op het gebied van schade-, zorg-, inkomens- en levensverzekeringen, bancaire activiteiten en activiteiten op het gebied van vermogens- en pensioenbeheer. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. De groep bestaat uit verschillende groepsonderdelen en daarom hebben wij de reikwijdte en aanpak van de groepscontrole overwogen zoals uiteengezet in de paragraaf 'De reikwijdte van onze groepscontrole'. Als onderdeel van het ontwerpen van onze controle-aanpak hebben wij de materialiteit bepaald en het risico van materiële afwijkingen in de jaarrekening geïdentificeerd en ingeschat. Wij besteden bijzondere aandacht aan die gebieden waar de raad van bestuur belangrijke schattingen heeft gemaakt aangezien hierbij sprake is van veronderstellingen over toekomstige gebeurtenissen en andere uitgangspunten die inherent onzeker zijn. In de toelichting per post van de jaarrekening heeft de vennootschap de verbonden belangrijkste bronnen van schattingsonzekerheid uiteengezet. De belangrijkste schattingsonzekerheden houden verband met de in de kernpunten opgenomen elementen.

Omdat de bedrijfs- en financiële processen van de groep een hoge mate van automatisering kennen, is de juiste werking van de automatisering een aandachtspunt in onze controle maar niet als kernpunt aangemerkt. Daarom hebben wij in onze controle aandacht besteed aan het op een juiste wijze opereren van de beheersmaatregelen ten aanzien van de automatiseringsactiviteiten voor zover relevant voor onze controle.

Bij al onze controles besteden wij aandacht aan het risico van het doorbreken van de interne beheersingsmaatregelen door de raad van bestuur waaronder het evalueren van risico's op materiële afwijkingen als gevolg van fraude op basis van een analyse van mogelijke belangen van de raad van bestuur.

Wij hebben ervoor gezorgd dat de controleteams, zowel op groepsniveau als op het niveau van de groepsonderdelen, over voldoende specialistische kennis en expertise beschikten die nodig zijn voor de controle van de bank- en verzekeringsactiviteiten. Wij hebben daarom specialisten op het gebied van waarderingen (waaronder *onroerend goed, financiële instrumenten, verzekeringsverplichtingen), IT en belastingen* in ons team opgenomen.

De hoofdlijnen van onze aanpak waren als volgt:

Materialiteit

- Materialiteit: €46 miljoen.

Reikwijdte van de controle

- We hebben controlewerkzaamheden uitgevoerd op de financiële informatie van 17 groepsonderdelen in Nederland en het buitenland. We hebben aanvullend specifieke controlewerkzaamheden uitgevoerd op 5 andere groepsonderdelen.
- We hebben gesprekken gevoerd met de verantwoordelijke accountants en financiële directeuren van alle significante groepsonderdelen. We hebben vastgesteld dat de uitgevoerde werkzaamheden voor de significante groepsonderdelen toereikend zijn ten behoeve van onze groepscontrole.
- Onze controlewerkzaamheden dekken 99% van de geconsolideerde baten en 99% van het geconsolideerde balanstotaal af.

Kernpunten

- Toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II regelgeving
- Activa en passiva gewaardeerd tegen reële waarde waar niet sprake is van een beurswaarde die tot stand gekomen is in een actieve markt
- Onzekerheid in de waardering van de belastingpositie
- Onzekerheden in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten

Materialiteit

De reikwijdte van onze controle wordt beïnvloed door het toepassen van materialiteit. Het begrip 'materieel' wordt toegelicht in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij bepalen, op basis van ons professionele oordeel, kwantitatieve grenzen voor materialiteit waaronder de materialiteit voor de jaarrekening als geheel, zoals uiteengezet in onderstaande tabel. Deze grenzen, als ook de kwalitatieve overwegingen daarbij, helpen ons om de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden voor de individuele posten en toelichtingen in de jaarrekening te bepalen en om het effect van onderkende afwijkingen, zowel individueel als gezamenlijk, op de jaarrekening als geheel alsmede op ons oordeel, te evalueren.

Materialiteit voor de groep	€46 miljoen (2016: €46 miljoen).
Hoe is de materialiteit bepaald	Wij bepalen de materialiteit op basis van ons professionele oordeel. Als basis voor deze oordeelsvorming gebruikten we 1% van het vereiste kapitaal voor de groep zoals geprojecteerd tijdens onze planning van de groepscontrole. Het vereiste kapitaal is gebaseerd op de Solvency II bepalingen die op de verzekeringsactiviteiten van toepassing zijn (zie ook toelichting 2 van de jaarrekening). We hebben het materialiteitsniveau opnieuw beoordeeld gebaseerd op de feitelijke positie per 31 december 2017. Deze beoordeling gaf geen aanleiding het bepaalde niveau te herzien.
De overwegingen voor de gekozen benchmark	De kapitaalspositie is een algemeen geaccepteerde benchmark. We hebben op basis van onze analyse van de gemeenschappelijke informatiebehoeften van gebruikers van de jaarrekening als meest relevant beoordeeld. Aangezien de gevoeligheid het grootst is voor het vereist kapitaal zijn wij van mening dat het vereiste kapitaal een belangrijk kengetal is voor de financiële positie en prestaties van de groep. Bij de bepaling van het percentage hebben wij in aanmerking genomen dat wij de controle van de Solvency II groepsinformatie zo inrichten dat een afwijking van maximaal 5% punten van de *Solvency Capital Requirement* (SCR) ratio ongedetecteerd zou kunnen blijven. Het toegepaste materialiteitsniveau is lager dan 0,5% van het vermogen van de groep en lager dan 0,05% van het balanstotaal. Het resultaat voor belasting is als minder relevante benchmark beoordeeld gelet op het relatieve niveau ten opzichte van de omvang van de bedrijfsactiviteiten en de balans.
Materialiteit voor groepsonderdelen	Aan elk groepsonderdeel binnen de reikwijdte van onze controle hebben wij een materialiteit toegerekend die lager ligt dan de materialiteit voor de groep als geheel. De materialiteit die we hebben toegerekend aan de groepsonderdelen lag tussen de €1,5 miljoen en €30 miljoen.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad van commissarissen de tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven €2,3 miljoen (2016: €2,3 miljoen) rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

De reikwijdte van onze groepscontrole

Wij hebben de reikwijdte van onze controle zodanig bepaald dat we voldoende controlewerkzaamheden verrichten om in staat te zijn een oordeel te geven over de jaarrekening als geheel. Daarbij hebben wij, onder meer, in aanmerking genomen de managementstructuur van de groep, de aard van de activiteiten van de groepsonderdelen, de bedrijfsprocessen en interne beheersingsmaatregelen en de bedrijfstak waarin de groep opereert. Op grond hiervan hebben wij de aard en omvang van de werkzaamheden bepaald op het niveau van de groepsonderdelen die noodzakelijk waren om door het groepsteam en door de accountants van groepsonderdelen te worden uitgevoerd.

De groepscontrole heeft zich specifiek gericht op de als significant aangemerkt groepsonderdelen. Bij zeventien groepsonderdelen (waarvan één in het buitenland) zijn controles van de volledige financiële informatie uitgevoerd. Bij zeven omdat deze groepsonderdelen individueel een financieel significante omvang hebben, bij de overige tien groepsonderdelen gelet op geïdentificeerde significante of hogere risico's op materiële afwijkingen. De classificatie financieel significant is gebaseerd op

kwantitatieve criteria (>5% van balanstotaal van de groep en/of > 10% van het resultaat voor belasting van de groep). Additioneel zijn voor vijf groepsonderdelen individuele posten in de reikwijdte van de groepscontrole betrokken om voldoende dekking te verkrijgen voor de controle van de geconsolideerde jaarrekening. Wij hebben gebruik gemaakt van andere accountants verbonden aan PwC bij de controle van deze groepsonderdelen.

In totaal hebben wij met het uitvoeren van deze werkzaamheden de volgende dekking over onderstaande jaarrekeningposten verkregen:

Geconsolideerde baten	99%
Geconsolideerde balanstotaal	99%
Geconsolideerd resultaat voor belasting	97%

De dekkingspercentages zijn bepaald op basis van de financiële informatie van groepsonderdelen die zijn voorzien van een controleverklaring van de accountant van het groepsonderdeel dan wel die onderwerp zijn geweest van specifieke controlewerkzaamheden. Dit betekent dat de geconsolideerde financiële informatie van tussenholdings of andere subconsolidaties is gebruikt bij het bepalen van deze percentages. De vijf groepsonderdelen die zijn toegevoegd om voldoende dekking te verkrijgen voor de controle van individuele posten van de geconsolideerde jaarrekening zijn uitsluitend voor die individuele posten in bovenstaande percentages meegenomen.

Voor de controle van de toelichting van de kapitaalsvereisten bepaald op basis van de Solvency II regelgeving hebben wij zeven groepsonderdelen geïdentificeerd die individueel financieel significant zijn. Om voldoende dekking te verkrijgen voor de controle van de individuele risicocomponenten binnen de kapitaalsvereisten zijn additioneel vijf bedrijfsonderdelen voor de betreffende risicocomponenten in de reikwijdte van de groepscontrole betrokken. Wij hebben gebruik gemaakt van andere accountants verbonden aan PwC bij de controle van deze bedrijfsonderdelen.

Op de financiële informatie van de resterende groepsonderdelen hebben we op groepsniveau, onder meer, cijferanalyses uitgevoerd om onze inschatting, dat deze onderdelen geen significante risico's op materiële fouten bevatten, te bevestigen.

Waar controlewerkzaamheden zijn uitgevoerd door accountants van groepsonderdelen, hebben wij de mate waarin onze betrokkenheid noodzakelijk was bepaald om in staat te zijn een conclusie te trekken of voldoende en geschikte controle-informatie betreffende deze onderdelen is verkregen als basis voor ons oordeel bij de geconsolideerde jaarrekening als geheel.

Voor de door de accountants van groepsonderdelen uit te voeren werkzaamheden hebben wij instructies gestuurd. Wij hebben, als groepsaccountant, periodiek overleg gehad met de accountants van de groepsonderdelen waarbij gesproken is over de risico's, de controleaanpak, de voortgang van de controle en, op basis van de van de accountants van groepsonderdelen ontvangen rapportages, de bevindingen en conclusies. Waar dit door ons noodzakelijk is geacht hebben wij dit uitgebreid met het uitvoeren van dossier reviews om de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden te evalueren. Met de financiële directeuren en de accountants van de groepsonderdelen is afsluitend gesproken over de financiële resultaten, de gehanteerde (belangrijke) schattingen en de bevindingen uit de controle. Hierbij is specifiek het risico van fraude besproken en is gevraagd naar het bestaan van eventuele vermoedens of wetenschap van opgetreden (interne) fraude.

De consolidatie tot de groepscijfers en de toelichtingen in de geconsolideerde jaarrekening zijn door ons gecontroleerd. Wij zijn daarnaast betrokken in de evaluatie van de rapportageconsequenties van gebeurtenissen met een meer incidenteel karakter, zoals verkoop van groepsactiviteiten.

Door bovengenoemde werkzaamheden bij (groeps)onderdelen, gecombineerd met aanvullende werkzaamheden op groepsniveau, zijn wij in staat geweest om voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep te verkrijgen als basis voor ons oordeel over de jaarrekening.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens de controle van de jaarrekening. De kernpunten hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd. De kernpunten vormen geen volledige weergave van alle risico's en punten die wij tijdens onze controle hebben geïdentificeerd en hebben besproken. Wij hebben in deze paragraaf de kernpunten beschreven met daarbij een samenvatting van de op deze punten door ons uitgevoerde werkzaamheden.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen en observaties ten aanzien van individuele kernpunten moeten in dat kader worden bezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten of over specifieke elementen van de jaarrekening.

De onderwerpen waarop de kernpunten in onze 2016 controleverklaring betrekking hebben zijn gegeven de aard en omvang van de groepsactiviteiten en marktomstandigheden ook voor 2017 van belang gebleven met uitzondering van:

- Test op bijzondere waardevermindering goodwill; en
- Reorganisatievoorziening.

In 2016 is voor de goodwill verbonden aan de activiteiten in Turkije een bijzondere waardevermindering verwerkt waarna het risico op materiële fouten in de goodwill verbonden aan de resterende kasstroom genererende eenheden is afgenomen. De omvang van de reorganisatievoorziening is in 2017 afgenomen door aanwendingen waarmee het risico op materiële fouten is afgenomen en dit niet meer een significant onderdeel in de controle is geweest.

Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden op de kernpunten
Toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II regelgeving *Wij verwijzen naar toelichting 2 van de jaarrekening.* Achmea bepaalt als verzekeringsgroep, op basis van de Solvency II regelgeving, het ter dekking van de aangegane risico's aan te houden kapitaal. De groep maakt in Nederland en in Griekenland voor de bepaling van de kapitaalsvereisten voor een aantal risico's gebruik van een door het College van Toezichthouders voor gebruik goedgekeurd partieel intern model. Voor de overige risico's bij de bepaling van de kapitaalsvereisten maakt de groep gebruik van de standaard formule. Bij de bepaling van de aanwezige kapitaalspositie (€8.386 miljoen) en de vereiste kapitaalpositie (€4.555 miljoen) worden een aantal belangrijke schattingselementen en waarderingsmodellen gehanteerd waarbij niet in de markt waarneembare input wordt gebruikt De belangrijkste schattingselementen zijn: - Kasstromen gehanteerd bij de bepaling van de marktwaarde van de technische voorzieningen en aanspraak op herverzekeraars. - Verwachte premie-inkomsten in het volgende jaar - Geprojecteerde fiscale resultaten en analyse van toekomstige realisaties. - De compensatiemogelijkheden van uitgestelde belastingen bij het optreden van een schok in het solvabiliteitskapitaal. In verband met genoemde managementschattingen en complexe waarderingsmodellen is het risico op afwijkingen verhoogd. Aangezien de solvabiliteitsratio een belangrijk kengetal is en de Solvency II informatie wordt gehanteerd in het kapitaal- en dividendbeleid van de vennootschap hebben wij de controle van	Wij hebben vastgesteld of de aanpassingen om te komen van de IFRS balans tot de bij de bepaling van het aanwezige kapitaal gehanteerde economische balans juist en volledig zijn en in overeenstemming met de Solvency II regelgeving. Hierbij hebben wij de schattingselementen (parameters en veronderstellingen ten aanzien van sterfte-, schade, invalidering, herstel, verval en toekomstige kosten) die zijn gebruikt om de kasstromen te bepalen getoetst aan de hand van de historisch waargenomen ontwikkelingen in de verzekeringsportefeuille. Daar waar bij veronderstellingen rekening is gehouden met acties van de ondernemingsleiding hebben wij de ondernemingsleiding gechallenged op de haalbaarheid en verbonden impact. We hebben geconstateerd dat de schattingselementen zoals gehanteerd door het management onderbouwd zijn en vinden dat de schattingen redelijk zijn. Wij hebben vastgesteld dat de kapitaalvereisten per risico-onderdeel zijn berekend in overeenstemming met de Solvency II regelgeving dan wel het goedgekeurde interne model waar van toepassing. Hiertoe hebben wij onder andere de interne beheersingsmaatregelen rondom de data(stromen), het modellenbeheer en het calculatieproces getoetst. Tevens hebben wij deelwaarnemingen uitgevoerd op de gehanteerde data en calculaties. Wij hebben het in aanmerking genomen compensatievermogen van uitgestelde belastingen getoetst. Hierbij hebben we de projecties van de toekomstige (fiscale) resultaten geëvalueerd. Deze kennen als basis goedgekeurde budgetten en meerjarenprognoses. Voor het levenbedrijf sluiten deze aan bij de kassttroomprojecties voor de bepaling van de technische voorzieningen. Wij hebben een backtest uitgevoerd op de budgetten en prognoses van voorgaand jaar. Vervolgens hebben we vastgesteld dat de waarderingsverschillen tussen de fiscale en

Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden op de kernpunten
deze informatie als belangrijk beschouwd.	Solvency II waardering in het juiste jaar van de projectie zijn betrokken. Daarnaast hebben wij aandacht besteed aan de juistheid van de mutatie in verwachte resultaten als gevolg van herstelmaatregelen, de op het juiste moment in de fiscale winstprognose betrekken van de verliezen die samenhangen met de schok en de juiste toepassing van de regelgeving ten aanzien van verliescompensatie. We hebben geconstateerd dat de door het management gehanteerde schattingselementen voldoende waren onderbouwd door controle-informatie. Daarnaast hebben wij vastgesteld dat de toelichtingen toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.
Activa en passiva gewaardeerd tegen reële waarde waar niet sprake is van een beurswaarde die tot stand gekomen is in een actieve markt *Wij verwijzen naar toelichting 9 van de jaarrekening.* De groep bezit activa (€24.697 miljoen) en heeft verplichtingen (€1.017 miljoen) die op terugkerende basis tegen reële waarde gewaardeerd die niet in een actieve markt genoteerd zijn. Bij de waardering van deze activa en verplichtingen (terreinen en gebouwen eigen gebruik, vastgoedbeleggingen, financiële instrumenten, hypothecaire leningen en de kredietportefeuille bankbedrijf) is gebruik gemaakt van waarderingstechnieken gebaseerd op inputs die direct of indirect waarneembaar zijn vanuit marktgegevens en niet in de markt waarneembare inputs. Verder heeft de groep activa ter waarde van €5.516 miljoen en verplichtingen (€5.002 miljoen) gewaardeerd tegen reële waarde die op een incidentele basis wordt vastgesteld. De waardering van deze activa en verplichtingen is belangrijk voor onze controle, aangezien de waardebepaling in aanzienlijke mate afhankelijk is van schattingen (hiervoor worden verschillende aannames en technieken gebruikt) die gebruik maken van (niet) in de markt waarneembare inputs. Als gevolg van de belangrijke mate van schattingen door het management gecombineerd met de omvang van de posten, is het risico op afwijkingen verhoogd. Er is sprake van een inherente onzekerheid in de waardering van vastgoed omdat het aantal representatieve transacties in de markt beperkt is.	We hebben de werking van de interne beheersingsmaatregelen gerelateerd aan brondata van de betreffende activa en verplichtingen getest en geconcludeerd dat we hier, voor zover relevant voor onze controle, gebruik van kunnen maken. Voor financiële instrumenten (activa en passiva) die gewaardeerd worden met behulp van waarderingsmodellen en in de markt waarneembare inputs hebben wij de waarderingsmodellen getest en op basis van deelwaarneming de gehanteerde marktgegevens getoetst. Uit deze deelwaarneming bleek dat de gehanteerde marktgegevens overeenkomen met de gegevens voor genoteerde vergelijkbare instrumenten. In onze controle van de waardering van terreinen en gebouwen eigen gebruik en vastgoedbeleggingen hebben we onder andere vastgesteld dat de door de groep ingeschakelde externe taxateur objectief, onafhankelijk en vakbekwaam is. Verder hebben we de data die ten grondslag liggen aan de taxatie getoetst op aansluiting met bestaande contracten en marktgegevens. Verder hebben we op basis van een deelwaarneming een eigen inschatting van de waardering van terreinen en gebouwen eigen gebruik en vastgoedbeleggingen gemaakt en de door ons acceptabel geachte bandbreedte vergeleken met de opgenomen waarderingen. Daarbij hebben we geconcludeerd dat de waardering binnen de door ons bepaalde bandbreedte van acceptabele waarderingen valt. Voor de waardering van de kredietportefeuille bankbedrijf zijn onze werkzaamheden met name gericht geweest op de bepaling van de toekomstige kasstromen uit deze beleggingen, waarbij het risico van wanbetaling is inbegrepen. We hebben de waarderingsmodellen en de inputparameters (contractgegevens, risico van wanbetaling, disconteringsvoet) getest, inclusief een vergelijking met marktgegevens gebaseerd op de karakteristieken van de Achmea portefeuille. Hierbij hebben we geen materiële afwijkingen geconstateerd.

Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden op de kernpunten
	Met betrekking tot de hypothecaire leningen gewaardeerd op actuele waarde, hebben we ons gericht op het testen van de betrouwbaarheid van de gehanteerde disconteringsvoet. Wij hebben vastgesteld dat de gebruikte interestdata zijn ontleend aan in de markt beschikbare informatie en dat de gehanteerde disconteringsvoet binnen de door ons acceptabel geachte bandbreedte van disconteringsvoeten valt. Voor de basisgegevens per individuele lening die ten grondslag liggen aan de waardering hebben we de werking van de interne beheersingsmaatregelen gericht op de juiste en volledige vastlegging van deze gegevens getest. Daarnaast hebben wij vastgesteld dat de toelichtingen, en dan met name de juistheid en volledigheid van de actuele waarde hiërarchie toelichtingen en de verbonden gevoeligheden, toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.
Onzekerheid in de waardering van de belastingpositie *Wij verwijzen naar toelichting 1 I van de jaarrekening*. De groep is in een juridische procedure verwikkeld met betrekking tot het van toepassing zijn van de Nederlandse deelnemingsvrijstellingsregels op de bij een specifieke transactie behaalde resultaten. De aanvaardbaarheid van de fiscale behandeling is afhankelijk van een uitspraak in een lopende gerechtelijke procedure. De opgenomen belastingverplichting reflecteert de beste inschatting van management van de verplichting. De juridische positie is geëvalueerd met gebruikmaking van haar interne en externe belastingadviseurs. Gegeven de onzekerheid in de mogelijke uitkomsten en de subjectiviteit in de waardering, hebben wij de controle van de belastingpositie als belangrijk beschouwd.	We hebben het standpunt van de belastingdienst, de intern opgestelde memo's en de positie van de extern fiscaal adviseur op basis van door ons verkregen inlichtingen geanalyseerd. Hierbij hebben wij een evaluatie uitgevoerd van de argumenten zoals in het geschil gegeven door de groep en de belastingdienst, de belastingwetgeving, de uitspraak van de belastingkamer, de argumenten uitgewisseld tijdens de zitting van het hoger beroep, de nadere informatie die door het Hof verzocht is, beschikbare jurisprudentie en de vertaling van deze informatie naar de in de jaarrekening opgenomen belastingpositie. Op basis van de verrichte werkzaamheden hebben we vastgesteld dat de inschatting van de raad van bestuur onderbouwd is en dat, op basis van beschikbare controle-informatie, de gemaakte inschatting redelijk is. Daarnaast hebben wij vastgesteld dat de toelichtingen toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.
Onzekerheden in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten *Wij verwijzen naar toelichting 2, 7 en 17 van de jaarrekening voor de gerelateerde toelichtingen*. De berekening van activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten is complex en bevat significante schattingen, gebaseerd op aannames over de toekomstige economische en politieke situatie, met name ten aanzien van zorgverzekeringsactiviteiten. Levensverzekeringen De gebruikte aannames voor de verplichtingen gerelateerd aan levensverzekeringscontracten van €45.369 miljoen hebben betrekking op overlevings- en sterftekansen, verloop in de	Interne beheersing We hebben de werking van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot (het gebruik van) de juiste en volledige basisgegevens bij de waardering van de verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten getest. Door het management is geconcludeerd dat een aantal interne beheersingsmaatregelen rondom datakwaliteit en aansluitingen tussen de financiële administratie en verzekeringstechnische systemen gedurende het jaar niet effectief gewerkt heeft. In reactie hierop heeft het management mitigerende interne controlewerkzaamheden uitgevoerd. Wij hebben de als effectief beoordeelde interne beheersingsmaatregelen en de mitigerende maatregelen getoetst en geconcludeerd dat we hier, voor zover relevant voor onze controle, gebruik van konden maken. De beheersmaatregelen omvatten data-analyses op basis van

Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden op de kernpunten

portefeuille, toekomstige kosten en aannames gebruikt in de toereikendheidstoets. Bij deze verplichtingen wordt ook rekening gehouden met marktontwikkelingen ten aanzien van de transparantie rondom kosten in beleggingsverzekeringen. Door de onderneming worden (gerechtelijke) uitspraken met betrekking tot klachten over transparantie beleggingsverzekeringen in de Nederlandse markt geanalyseerd. Vervolgens wordt vastgesteld of de uitspraak zou moeten leiden tot compensatiemaatregelen in de eigen portefeuille.

Schadeverzekeringen
De gebruikte aannames voor de verplichtingen gerelateerd aan schadeverzekeringscontracten van €7.421 miljoen hebben betrekking op hoogte van schadeclaims, het aantal al opgetreden maar nog niet gemelde schaden, catastroferisico, verzuimkans, herstelkans, toekomstige kosten en aannames gebruikt in de toereikendheidstoets. De waardering van deze verplichtingen wordt mede bepaald door wet- en regelgeving vanuit de overheid, met name voor de schadegevallen bij langdurige arbeidsongeschiktheid (WGA).

Zorgverzekeringen
De grootste onzekerheid met betrekking tot de verplichtingen gerelateerd aan zorgverzekeringscontracten van €4.503 miljoen heeft betrekking op de te verwachten declaraties van zorgaanbieders voor rechtmatige behandelingen die zijn gestart voor balansdatum . De waardering van de vordering op het Nederlands Zorgverzekeringsfonds van €2.233 miljoen is een inherent onzeker proces waarin aannames worden gedaan inzake de macro ontwikkeling in zorgkosten en de allocatie van zorgbudgetten op basis van budgetparameters. Elke wijziging in aanname kan een significante wijziging betekenen in de vordering op het zorgfonds. Tevens is het vaststellen van de voorziening voor verlieslatende contracten (€109 miljoen) een significante schattingspost. Deze is onder meer gebaseerd op het verwachte budget en te verwachte schade voor 2018. Omdat de zorglasten uit de periode 2015 tot heden nog niet zijn afgerekend verhoogt dit eveneens de onzekerheid.

Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen
De aannames en onzekerheden hebben ook betrekking op de verbonden aanspraak uit hoofde van herverzekeringscontracten (€205 miljoen voor levensverzekeringen en €451 miljoen voor schadeverzekeringen).

Algemeen
De aannames berusten voor een groot deel op de oordeelsvorming van het management. De groep heeft uitvoerige procedures en beheersingsmaatregelen om de waardering van de activa en passiva uit verzekeringscontracten te bepalen, alsmede om de toereikendheid hiervan te toetsen. In verband met significante schattingen door management in combinatie met de omvang van de betreffende verplichtingen en activa is het risico op afwijkingen verhoogd. Daarom hebben wij

dataregels en opvolgingsprocedures voor bevindingen.

Aannames
Onze controlewerkzaamheden bestonden onder andere uit het testen van de procedures gehanteerd bij de totstandkoming van de aannames. Deze aannames hebben wij ook getoetst aan in de markt aanwezige gegevens. De kwaliteit van eerdere inschattingen hebben wij getoetst door een analyse van de technische resultaten van de groep gedurende het jaar ten opzichte van de verwachte uitkomst op basis van eerder gebruikte aannames.

De uitkomsten van de actuariële analyse zijn besproken met de interne actuarissen en de actuarieel functiehouder. Bij de toetsing hebben we specifieke aandacht besteed aan sterfte en toekomstige kosten voor de levensverzekeringactiviteiten, de aannames over verzuim en herstel bij arbeidsongeschiktheid- en verzuimverzekeringen, de invloed van gerechtelijke uitspraken op nog onderhanden zijnde letselschaden en de aannames die gebruikt zijn om de budgetbijdrage voor de zorgverzekerings-activiteiten te bepalen. Wij hebben daarbij vastgesteld dat de aannames van het management onderbouwd zijn en dat, op basis van beschikbare controle-informatie, de gebruikte aannames redelijk zijn.

Beleggingsverzekeringen
Met betrekking tot de kostentransparantie beleggingsverzekeringen zijn wij nagegaan of overeenkomsten met consumentenpartijen zijn bereikt, bij de waardering van de voorziening zijn betrokken en of producten aangepast zijn. We hebben de procedures rondom het vaststellen en bepalen van de voorziening getoetst door vast te stellen dat gepubliceerde uitspraken die in procedures zijn gedaan in de analyse zijn betrokken en er een evaluatie heeft plaatsgevonden van de eventuele impact voor de eigen portefeuille. Het management is gechallenged op bij de waardering van het risico toegepaste inschattingen. Daarbij hebben we vastgesteld dat het management de beschikbare (markt)informatie afdoende in aanmerking heeft genomen bij de bepaling van de voorziening.

Zorgverzekeringen
Wij hebben de procedures voor de schatting van de uiteindelijke zorgkosten getoetst. Deze procedures omvatten een actuariële projectie op basis van de ontwikkelingspatronen in ontvangen claims. Hierbij hebben wij de gehanteerde schade informatie getest. Daarnaast omvatten de procedures een inschatting van de schadelast op basis van de door de groep gesloten contracten met zorgaanbieders. De gehanteerde data zijn door ons gecontroleerd aan de hand van de gesloten contracten. De ingeschatte aanspraak op het Zorgverzekeringsfonds is gecontroleerd door een aansluiting te maken tussen de uit de polisadministratie afgeleide verzekerdenprofielen en de budgetbevestigingen ontvangen van het fonds. Ook hebben wij de aannames met betrekking tot de ontwikkeling van de macro

Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden op de kernpunten
het aangemerkt als een kernpunt van onze controle.	zorgkosten getoetst aan publieke informatie van Zorgverzekeraars Nederland en de vertaling van de aannames naar de verwachte budgetaanspraak gecontroleerd. Daarbij hebben we vastgesteld dat de gehanteerde aannames onderbouwd zijn en dat, op basis van beschikbare controle-informatie, de gehanteerde aannames redelijk zijn. Met betrekking tot de voorziening voor verlieslatende contracten hebben wij het proces om de toekomstige uitkeringen en kosten in te schatten getoetst alsmede de vertaling van deze informatie naar het verwachte budgetresultaat per soort polis. Wij hebben vastgesteld dat bij de bepaling van het verwachte tekort de kosten die voor de balansdatum al verantwoord zijn buiten beschouwing zijn gelaten en dat de inschatting van het aantal polissen aansluit op de onderliggende verzekeringsadministratie. **Toelichtingen** Daarnaast hebben we vastgesteld dat de toelichtingen en specifiek de gevoeligheden toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- Jaaroverzicht – Kennismaking met Achmea;
- Jaaroverzicht – Context & strategie;
- Jaaroverzicht – Doelstellingen & voortgang;
- Jaaroverzicht – Overige informatie;
- Jaaroverzicht – Bijlagen;
- Jaarrapport – Bestuursverslag;
- Jaarrapport – Governance;
- Jaarrapport – Overige informatie;
- Supplementen.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening. Op het jaarverslag (jaaroverzicht, bestuursverslag en rapportage corporate governance) hebben wij een assurance-opdracht uitgevoerd. Voor de diepgang en de uitkomst van onze werkzaamheden verwijzen wij naar ons separate assurance-rapport dat is opgenomen op pagina 211 tot en met pagina 213 van het jaarrapport.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

VERKLARING BETREFFENDE OVERIGE DOOR WET- EN REGELGEVING GESTELDE VEREISTEN

Onze benoeming

Wij zijn op 29 april 2011 benoemd als externe accountant van Achmea B.V. door de raad van commissarissen volgend een besluit van de algemene vergadering op 6 april 2011 dat jaarlijks is herbevestigd door de aandeelhouders. Wij zijn nu voor een onafgebroken periode van 7 jaar accountant van de vennootschap.

Geen verboden diensten

Wij hebben, naar ons beste weten en overtuiging, geen verboden diensten, als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, geleverd.

Geleverde diensten

De diensten die wij, in aanvulling tot de controle van de jaarrekening, hebben geleverd aan de vennootschap en haar dochtermaatschappijen, in de periode waarop onze wettelijke controle betrekking heeft, zijn toegelicht in punt 24 van de toelichting van de jaarrekening.

VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING EN DE ACCOUNTANTSCONTROLE

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met EU-IFRS en met Titel 9 Boek 2 BW; en voor
- een zodanige interne beheersing die de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de raad van bestuur afwegen of de vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsels moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de raad van bestuur het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De raad van bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Amsterdam, 15 maart 2018

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door R.A.J. Swaak RA

BIJLAGE BIJ ONZE CONTROLEVERKLARING OVER DE JAARREKENING 2017 VAN ACHMEA B.V.

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze doelstelling is om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening vrij van materiële afwijkingen als gevolg van fouten of fraude is. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de raad van bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen bepaald om te waarborgen dat we voldoende controlewerkzaamheden verrichten om in staat te zijn een oordeel te geven over de jaarrekening als geheel. Bepalend hierbij zijn de geografische structuur van de groep, de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten, de bedrijfsprocessen en interne beheersingsmaatregelen en de bedrijfstak waarin de vennootschap opereert. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing. In dit kader geven wij ook een verklaring aan het auditcomité op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met hen over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening vanuit alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze zaken in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang is van het maatschappelijk verkeer.

Assurance-rapport van de onafhankelijke accountant

Aan: de algemene vergadering en raad van commissarissen van Achmea B.V.

Assurance-rapport bij het Jaarverslag 2017

ONZE CONCLUSIE

Op grond van onze beoordelingswerkzaamheden is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat het Jaaroverzicht, het Bestuursverslag en de rapportage Corporate governance opgenomen in het Jaarverslag 2017 van Achmea B.V., niet in alle van materieel belang zijnde aspecten, een betrouwbare en toereikende weergave geeft van:

- het beleid en de bedrijfsvoering ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen; en
- de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied voor het jaar eindigend op 31 december 2017 in overeenstemming met de Sustainability Reporting Standards van GRI en de verslaggevingscriteria van de onderneming.

ONS OORDEEL

Naar ons oordeel geeft het Jaarverslag van Achmea B.V. in alle van materieel belang zijnde aspecten een betrouwbare en toereikende weergave van:

- 'Onze medewerkers' op pagina 32-34 in het Jaaroverzicht en 'Medewerkers en diversiteit' op pagina 33-35 in het Jaarrapport
- 'Onze financiële resultaten' op de pagina' 41-44 in het Jaaroverzicht en 'Resultaten en ontwikkelingen in 2017' op pagina 5-25 in het Jaarrapport.

Waar we assurance over verschaffen

Het Jaarverslag omvat een weergave van het financiële en niet-financiële beleid en de bedrijfsvoering van Achmea B.V. te Zeist (hierna: Achmea) ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en van de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied gedurende 2017.

Wij hebben het Jaarverslag beoordeeld voor het jaar eindigende op 31 december 2017, zoals opgenomen in de volgende secties in:

- Het Jaaroverzicht:
  - 'Kennismaking met Achmea' op pagina 4-13
  - 'Context & Strategie' op pagina 15-20
  - 'Doelstellingen & voortgang' op pagina 22-44
- Het Jaarrapport:
  - 'Bestuursverslag' op pagina 4-35
  - 'Corporate governance' op pagina 47-52.

Daarnaast hebben wij het Jaarverslag gecontroleerd voor het jaar eindigend op 31 december 2017, zoals opgenomen in de volgende secties in:

- Het Jaaroverzicht:
  - 'Onze medewerkers' op pagina 32-34
  - 'Onze financiële resultaten' op pagina 41-44
- Het Jaarrapport:
  - 'Resultaten en ontwikkelingen in 2017' op pagina 5-25
  - 'Medewerkers en diversiteit' op pagina 33-35.

De volgende informatie valt niet onder de reikwijdte van onze opdracht:

- De verwijzingen naar externe bronnen of websites maken geen onderdeel uit van het Jaarverslag dat door ons is beoordeeld en de informatie die door ons is gecontroleerd. Wij verstrekken geen zekerheid over de informatie buiten het Jaarverslag.
- Het Jaaroverzicht bevat een Begrippenlijst. Deze informatie is door ons niet beoordeeld en is uitgesloten van de reikwijdte van onze opdracht.
- Het Bestuursverslag bevat informatie met betrekking tot nieuwe polissen levensverzekeringen (pagina 16 van het Jaarrapport). De gegevens met betrekking tot deze informatie zijn door ons niet beoordeeld en zijn uitgesloten van de reikwijdte van onze opdracht.
- Het Jaarrapport omvat de hoofdstukken 'Verslag van de Raad van Commissarissen' en 'Biografieën van bestuurders en commissarissen' op de pagina's 37-46 en pagina's 53-56. Deze hoofdstukken zijn niet beoordeeld en zijn uitgesloten van de reikwijdte van onze opdracht.

De basis voor onze conclusie en oordeel

Wij hebben onze beoordeling en controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse Standaard 3810N 'Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen' valt. Onze opdracht is gericht op het verkrijgen van een combinatie van een beperkte mate van zekerheid (leidend tot een conclusie) over het Jaarverslag en een redelijke mate van zekerheid (leidend tot een oordeel) over informatie over:

- Het Jaaroverzicht:
  - 'Onze medewerkers' op pagina 32-34
  - 'Onze financiële resultaten' op pagina 41-44
- Het Jaarrapport:
  - 'Resultaten en ontwikkelingen in 2017' op pagina 5-25
  - 'Medewerkers en diversiteit' op pagina 33-35.

Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de assurance-opdracht met betrekking tot het Jaarverslag'.

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie en oordeel.

Onafhankelijkheid en kwaliteitsbeheersing

Wij zijn onafhankelijk van Achmea B.V. zoals vereist in de 'Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO)' en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de 'Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA)'.

Wij passen de 'Nadere voorschriften kwaliteitssystemen' toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsbeheersing inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van ethische voorschriften, accountantsstandaarden en andere relevante wet- en regelgeving.

Verslaggevingscriteria

Achmea B.V. heeft haar verslaggevingscriteria ontwikkeld op basis van de Sustainability Reporting Standards van het Global Reporting Inititiative (GRI) en artikel 391, Titel 9, Boek 2 Burgerlijk Wetboek. Gedetailleerde informatie over de verslaggevingscriteria is opgenomen in het hoofdstuk 'Verslaggevingsprincipes' op pagina 48 van het Jaaroverzicht.

De informatie waarop deze opdracht betrekking heeft dient te worden gelezen in de context van deze verslaggevingscriteria. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de selectie en toepassing van deze verslaggevingscriteria. Het ontbreken van gevestigde praktijken ter beoordeling en meting van niet-financiële informatie biedt de mogelijkheid verscheidene, acceptabele meettechnieken toe te passen. Hierdoor kan de vergelijkbaarheid tussen entiteiten en in de tijd beïnvloed worden.

Inherente beperkingen

In het Jaarverslag is toekomstgerichte informatie opgenomen zoals verwachtingen ten aanzien van ambities, strategie, plannen, risico inschattingen en ramingen. Inherent aan deze informatie is dat de werkelijke uitkomsten in de toekomst waarschijnlijk zullen afwijken van deze verwachtingen door veranderingen in de veronderstellingen. De hieruit voortvloeiende afwijkingen kunnen van materieel belang zijn. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie in het Jaarverslag.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR HET JAARVERSLAG EN DE ASSURANCE-OPDRACHT

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur

De raad van bestuur van de Achmea B.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van het Jaarverslag in overeenstemming met de Sustainability Reporting Standards van GRI en de gehanteerde verslaggevingscriteria zoals toegelicht in het hoofdstuk 'Verslaggevingsprincipes' van het Jaaroverzicht, inclusief het identificeren van de beoogde gebruikers, het bepalen van materiële onderwerpen en het toepasbaar zijn van de gehanteerde criteria voor de doelstellingen van de beoogde gebruikers. De door de raad van bestuur gemaakte keuzes ten aanzien van de reikwijdte van het Jaarverslag en het verslaggevingsbeleid zijn uiteengezet op pagina 48-49 van het Jaaroverzicht. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het bepalen of de toegepaste verslaggevingscriteria acceptabel zijn in deze situatie.

De raad van bestuur is ook verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van het Jaarverslag mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het rapportageproces van de vennootschap ten aanzien van het Jaarverslag.

Onze verantwoordelijkheden voor de assurance-opdracht met betrekking tot het Jaarverslag

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een gecombineerde beoordelings- en controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven conclusie en oordeel.
De beoordeling van het Jaarverslag is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid. 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 controleopdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij beoordelingsopdrachten is daarom ook aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij controleopdrachten.

De werkzaamheden op de informatie over 'Onze medewerkers' en 'Onze financiële resultaten' in het Jaaroverzicht en 'Resultaten en ontwikkelingen in 2017' en 'Medewerkers en diversiteit' in het Jaarrapport zijn erop gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid dat deze informatie geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van onregelmatigheden, waaronder fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van Jaarverslag nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze beoordelingswerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op onze conclusie en oordeel.

Uitgevoerde werkzaamheden

Wij hebben deze gecombineerde beoordeling en controle professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse Standaard 3810N, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze werkzaamheden zijn uitgevoerd door een multidisciplinair team (dat onderdeel is van het groepscontroleteam) met ervaring in duurzaamheidsrapportages en het geven van assurance hierover.

Onze belangrijkste werkzaamheden bestonden uit:

- Het uitvoeren van een omgevingsanalyse en het verkrijgen van inzicht in de branche, relevante maatschappelijke thema's en kwesties, relevante wetten en regels en de kenmerken van de organisatie;
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte verslaggevingscriteria, waaronder het evalueren van de uitkomsten van de dialoog met belanghebbenden, en het

evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in het Jaarverslag staan;
- Het evalueren van de opzet en implementatie van de systemen en processen voor informatieverzameling en –verwerking voor de informatie in het Jaarverslag;
- Het afnemen van interviews met relevante medewerkers verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie voor het Jaarverslag, het uitvoeren van interne controles op gegevens en de consolidatie van gegevens in het Jaarverslag;
- Het beoordelen van relevante gegevens en van de interne en externe documentatie, op basis van deelwaarnemingen, om de betrouwbaarheid vast te stellen van de informatie in het Jaarverslag;
- Het analytisch evalueren van data en trends;
- Het analyseren van de consistentie van de informatie opgenomen in het Jaarverslag dat buiten de reikwijdte van dit assurance-rapport valt;
- Het toetsen of het Jaarverslag is opgesteld in overeenstemming met de Sustainability Reporting Standards van GRI;
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van het Jaarverslag en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of het Jaarverslag een betrouwbare en toereikende weergave is in de onderliggende transacties en gebeurtenissen;
- Het toetsen van de consistentie tussen de informatie tussen de niet-financiële informatie in het Jaarverslag en de overige informatie in het Jaarverslag buiten de reikwijdte van onze beoordelingsopdracht;
- Het controleren van de interne en externe documentatie om te bepalen of de informatie, inclusief de toelichtingen, presentatie en beweringen gedaan in het Jaarverslag adequaat is onderbouwd.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de beoordeling en over de significante bevindingen die uit onze beoordeling naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Amsterdam, 15 maart 2018

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door R.A.J. Swaak RA

DEEL 3

Supplementen 2017

achmea

Inhoud

BIJLAGEN

Bijlage A: GRI index	3
Bijlage B: PSI tabel	8
Bijlage C: Overige personele informatie	11
Bijlage D: Verantwoord belegd vermogen	16
Bijlage E: Overige milieu informatie	17

DEEL 1

DEEL 2

DEEL 3

Met ingang van de jaarrapportage over 2017 bestaat onze verslaggeving uit drie delen. We sluiten hiermee per deel aan op specifieke interesses van stakeholders. De weergave in drie delen vergroot de helderheid en toegankelijkheid.

Deel 1 is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep met daarin de voortgang van Achmea over 2017 en onze visie op de toekomst.

Deel 2 is het 'Jaarrapport'. Dit gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat onder meer de jaarrekening, het verslag van de Raad van Bestuur en doet verslag over onze Governance.

Deel 3 met 'Supplementen' bevat informatie voor duurzaamheids-verslaggeving en bijlagen bij de andere delen.

Bijlage A

GRI index

INDICATOR		INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
STRATEGIE EN ANALYSE		
G4-1	Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea; Woord van de voorzitter. pp. 9-10
G4-2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.	Jaarrapport deel 2: Kapitaal- en risicomanagement. pp. 21-25, pp. 74-100
ORGANISATIEPROFIEL		
G4-3	Naam van de organisatie.	Achmea B.V.
G4-4	Voornaamste merken, producten en/of diensten.	Jaaroverzicht deel 1: Achmea in getallen; Hoofdactiviteiten. p. 6 Jaaroverzicht deel 1: Onze verzekeringsmerken. pp. 7-8
G4-5	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	Zeist, Nederland
G4-6	Het aantal landen waar de organisatie actief is.	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. p. 4-8
G4-7	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea; Hoe we zijn geworden wie we zijn. p.4 Jaarrapport deel 2: Corporate Governance. pp. 47-53
G4-8	Afzetmarkten	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. P. 4-8 Jaaroverzicht deel 1: Context & strategie; Focus via marktgerichte ketens. p. 20
G4-9	Omvang van de verslaggevende organisatie.	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. P. 4-8 Jaarrapport deel 2: Resultaten en Ontwikkelingen in 2017, pp. 3-19
G4-10	Samenstelling medewerkersbestand	Jaarrapport deel 2: Medewerkers en diversiteit, pp. 33-35 Supplementen deel 3: Bijlage C. Overige personele informatie. pp. 11-15
G4-11	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst	Supplementen deel 3: Bijlage C. Overige personele informatie. p.15
G4-12	Omschrijving van de keten van de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. pp. 6-7, Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. Wat wij doen en leveren. p.12, Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. Het waardecreatiemodel. p.13 Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. Strategische accenten binnen Samen Waarmaken; Focus via marktgerichte ketens. p. 20 Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. Sturen op het behalen van onze doelstellingen. pp. 23-24 Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. Sturen op het behalen van onze doelstellingen; Onze partners. p. 35-37
G4-13	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea: Onze verzekeringsmerken; Verkoop van activiteiten in Ierland in lijn met onze internationale strategie. p. 7 Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. Strategische accenten binnen Samen Waarmaken. p. 20 Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang, pp. 38-40
G4-14	Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie	Jaarrapport deel 2: Kapitaal- en risicomanagement. pp. 21-25

INDICATOR		INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
G4-15	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven	Jaaroverzicht deel 1: Vier kernkwaliteiten. p. 5 Jaaroverzicht deel 1: Onze committements. pp. 46-47 Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes, pp. 48-49
G4-16	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties	O.a. Verbond van Verzekeraars, Zorgverzekeraars Nederland, Nederlandse Vereniging van Banken, Stichting Ondernemingspensioen-fondsen en Unie van Beroepspensioenfondsen Jaaroverzicht deel 1: Begrippenlijst. pp. 51-54
VASTSTELLING VAN MATERIELE ONDERWERPEN EN AFBAKENING		
G4-17	Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen.	Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. p. 174
G4-18	Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. p. 17-19 Jaaroverzicht deel 1: Overige informatie. Assurance report. p. 50
G4-19	Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. p. 17-19
G4-20	Afbakening per materieel onderwerp binnen de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes, pp. 48-49
G4-21	Afbakening van de materiële onderwerpen buiten de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes, pp. 48-49
G4-22	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes, pp. 48-49
G4-23	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening	Dit jaar rapporteert Achmea via Core en zijn overige aspecten buiten de beschouwing gelaten.
OVERLEG MET BELANGHEBBENDEN		
G4-24	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. pp. 17-18
G4-25	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. pp. 17-18. In 2018 is Achmea voornemens om een volledige materialiteitsanalyse uit te voeren. In de jaarverslaggeving over 2018 zal een nadere toelichting worden gegeven op de uitgangspunten hiervan, waaronder de selectie van belanghebbenden.
G4-26	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. pp. 17-18. In 2018 is Achmea voornemens om een volledige materialiteitsanalyse uit te voeren. In de jaarverslaggeving over 2018 zal een nadere toelichting worden gegeven op de gehanteerde werkwijze.
G4-27	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen	Jaaroverzicht deel 1: Context en strategie. In gesprek met onze stakeholders. pp. 17-18. In 2018 is Achmea voornemens om een volledige materialiteitsanalyse uit te voeren. In de jaarverslaggeving over 2018 zal een nadere toelichting worden gegeven op de discussies rondom materiële onderwerpen.
VERSLAGPROFIEL		
G4-28	Verslaggevingsperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	2017
G4-29	Datum van het meest recente vorige verslag	30-03-2017
G4-30	Verslaggevingscyclus	Jaarlijks
G4-31	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan	Jaaroverzicht deel 1: Colofon en contactinformatie. p. 64

INDICATOR		INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
G4-32	a. De gekozen 'in overeenstemming met'-optie. b. De GRI-inhoudsopgave voor de gekozen optie.	Toepassingsniveau GRI G4: Core Supplementen deel 3: Bijlage A. GRI index. p. 3
G4-33	Beleid met betrekking tot assurance	Jaarrapport deel 2: Verslag van de Raad van Commissarissen p. 37-46

BESTUURSSTRUCTUUR

G4-34	De bestuursstructuur van de organisatie	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance. pp. 47-53 Meer informatie over de organistie- en bestuursstructuur is opgenomen op de website: www.achmea.nl/over-ons

ETHIEK EN INTEGRITEIT

G4-56	Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance. pp. 47-53
G4-58	De interne en externe mechanismen voor het melden van ethisch onverantwoord of onrechtmatig gedrag, inclusief formeel georganiseerde zaken zoals escalatie naar het midden-kadermanagement, een klokkenluidersregeling of hulplijn.	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance. pp. 47-53

MATERIËLE INDICATOREN

BETAALBARE EN TOEGANKELIJKE ZORG

DMA	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: Kennismaking met organisatie. Onze verzekeringsmerken. p. 7 Jaaroverzicht deel 1: Kennismaking met Achmea. Woord van de Voorzitter p. 9-10 Jaaroverzicht deel 1: Strategische accenten binnen Samen Waarmaken. Focus via marktgerichte ketens. p. 20 Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. p. 21-44 '-Actify en Gezond ondernemen. '-Activiteiten rond Vitale klanten en toegankelijke zorg. '-Deelnemen aan start-ups voor zorginnovaties. '-Samenwerking met de Ouderenbond voor zorgaanbod aan ouderen. '-Zorgverkenner. Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en Voortgang; Onze maatschappelijke waarde. p. 29-31 Jaarrapport deel 2: Ontwikkelingen 2017. p.25 Jaarrapport deel 2: Governance. Ethiekcommissie. p.52
Eigen indicator	Aantal innovaties / innovatieve oplossingen	Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en Voortgang; Onze maatschappelijke waarde. p. 29-31

KLIMAATVERANDERING HANGT SAMEN MET GRI ASPECT: EMISSIES

DMA	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: Onze doelstellingen & voortgang; Klimaatverandering. P. 30 Supplementen deel 3: Bijlage F: Overige milieu informatie pp. 17-21
G4-EN15	Directe broeikasgasemissies (scope 1)	Supplementen deel 3: Bijlage F: Overige milieu informatie pp. 17-21
G4-EN16	Energie indirecte broeikasgasemissies (scope 2)	Supplementen deel 3: Bijlage F: Overige milieu informatie pp. 17-21
G4-EN17	Andere indirecte broeikasgasemissies (scope 3)	Supplementen deel 3: Bijlage F: Overige milieu informatie pp. 17-21

INDICATOR		INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
VERANTWOORD BELEGGEN		
DMA	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: Onze doelstellingen & voortgang; kader. p. 29 Jaaroverzicht deel 1: Onze financiele resultaten. p. 41 Jaarrapport deel 2: Verantwoord beleggen. p. 18, 30 Supplementen deel 3: Bijlage D: Verantwoord belegd vermogen, p. 16
Eigen indicator	Aantal engagement gesprekken	Jaarrapport deel 2: Bestuursverlag. Maatschappelijk verantwoord beleggen; Resultaten engagement 2017. p. 30
BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS HANGT SAMEN MET GRI ASPECT CUSTOMER PRIVACY		
DMA	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: Context en strategie. p. 14 Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. p. 23
Eigen indicator		Achmea stuurt op verschillende indicatoren ten aanzien van privacy en bescherming persoonsgegevens. Achmea is voornemens om hiervoor een overkoepelende indicator te ontwikkelen in 2018
DUURZAME PRODUCTEN EN DIENSTEN		
DMA	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: Strategische thema's. Duurzame producten en diensten is een verzamelbegrip voor onze doelstelling; "om een bijdrage te leveren aan een 'gezondere, veiliger en toekomstbestendiger samenleving". p. 20
Eigen indicator	Aantal innovaties / innovatieve oplossingen	Jaaroverzicht deel 1: Onze doelstellingen en voortgang. Maatschappelijk perspectief m.b.t. zorginnovaties. p. 23
WAARDE VOOR DE KLANT		
DMA	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: Onze klanten p. 25 Jaaroverzicht deel 1: Onze maatschappelijke waarde, p. 29
Eigen indicator	Klantevredenheid en Keurmerk Klantgericht Verzekeren	Jaaroverzicht deel 1: Onze klanten p. 25
PENSIOENEN EN OUDEDAGSVOORZIENINGEN		
DMA	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: Context & Strategie. Strategische accenten binnen Samen Waarmaken, p. 20 Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen & voortgang: Onze klanten, p. 27 Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen & voortgang: Onze maatschappelijke waarde, p. 31 Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen en voortgang. Onze partners, p. 35 Jaaroverzicht deel 1: Onderwerpen uit de materialiteitsmatrix, p. 58
Eigen indicator	Groei Beheerd vermogen (AuM)	Jaarrapport deel 2 Resultaten en ontwikkelingen in 2017 p. 13

INDICATOR		INVULLING/VERWIJZING/TOELICHTING
INTEGRITEIT		
DMA	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.	Jaarrapport deel 2: Bestuursverslag. Maatschappelijke thema's uitgelicht. Beleid Achmea over corruptie en omkoping. p. 31 Jaarrapport deel 2: Governance. Corporate Governance. p. 47-52 Jaarrapport deel 2: Governance. Ethiekcommissie; kader. p. 52
Eigen indicator		Achmea stuurt op verschillende indicatoren ten aanzien van integriteit. Achmea is voornemens om hiervoor een overkoepelende indicator te ontwikkelen in 2018.
FINANCIELE ZEKERHEID		
DMA	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: Context & Strategie. Strategische accenten binnen Samen Waarmaken, p. 20 Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen & voortgang: Onze klanten, p. 27 Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen & voortgang: Onze maatschappelijke waarde, p. 31 Jaaroverzicht deel 1: Doelstellingen en voortgang. Onze partners, p. 35 Jaaroverzicht deel 1: Onderwerpen uit de materialiteitsmatrix, p. 58
Eigen indicator	Groei Beheerd Vermogen (AuM)	Jaarrapport deel 2: Resultaten en ontwikkelingen in 2017, p. 13

Bijlage 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 2017 – Het Verhaal van Achmea; Context & Strategie ; Bijlage Uitwerking Strategiekaart
Voer de dialoog met de aandeelhouders over de relevantie van ESG-aspecten voor de bedrijfsstrategie	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie; Onze Maatschappelijke Waarde www.verenigingachmea.nl
Integreer ESG-aspecten in wervings-, opleidings-, en medewerkers betrokkenheidprogramma's	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Medewerkers Achmea Jaarrapport 2017 – Bestuursverslag; Corporate Governance.
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 2017 – Onze Financiële Resultaten Achmea Jaarrapport 2017 – Kapitaal- en Risicobeheer; Maatschappelijk Verantwoord Beleggen
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 2017 – Kapitaal- en Risicobeheer
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 2017 – Het Verhaal van Achmea; Context & Strategie; Onze Maatschappelijke Waarde
Ontwikkel of ondersteun alfabetiseringsprogramma's over risico's, verzekeringen en ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Klanten; Onze Maatschappelijke Waarde
MOGELIJKE ACTIES: CLAIMSAFHANDELING	**INVULLING/VERWIJZING**
Reageer altijd snel, eerlijk, zorgvuldig en transparant naar klanten en zorg ervoor dat claimsprocessen duidelijk worden uitgelegd en begrepen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Klanten; Onze Maatschappelijke Waarde; Onze Processen
Integreer ESG-aspecten in reparaties, vervangingen en andere claimsdiensten	Achmea Jaaroverzicht 2017 - 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 2017 – Onze Medewerkers; Onze Processen Achmea Jaarrapport 2017 – Kapitaal- en Risicobeheer

Zorg dat dekking, kosten en baten van producten en diensten relevant zijn en duidelijk uitgelegd en begrepen worden	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Maatschappelijke Waarde; Onze Klanten
MOGELIJKE ACTIES: VERMOGENSBEHEER	INVULLING/VERWIJZING
Integreer ESG-aspecten in investeringsbeslissingen (bijvoorbeeld door de Principles for Responsible Investment te implementeren)	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Maatschappelijke Waarde; Onze Commitments Achmea Jaarrapport 2017 – Maatschappelijk Verantwoord Beleggen

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 2017 – Context & Strategie; Onze processen; Bijlage Uitwerking Strategiekaart
Voorzie klanten en leveranciers met informatie en hulpmiddelen die hen kunnen helpen bij het beheersen van ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Klanten; Onze Maatschappelijke Waarde; Onze Processen. Achmea jaarrapport 2017 – Maatschappelijk verantwoord beleggen.
Integreer ESG-aspecten in aanbestedings- en selectieprocedures voor leveranciers	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Maatschappelijke Waarde Achmea Jaarrapport 2017 – Maatschappelijke thema's uitgelicht
Moedig klanten en leveranciers aan om transparant te zijn over ESG-aspecten en hier relevante richtlijnen bij te gebruiken	Achmea Jaarrapport 2017 – Maatschappelijke thema's uitgelicht
MOGELIJKE ACTIES: VERZEKERAARS, HERVERZEKERAARS EN TUSSENPERSONEN	INVULLING/VERWIJZING
Bevorder het gebruik van de principes	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie; Onze Maatschappelijke resultaten; Bijlage Uitwerking Strategiekaart
Ondersteun de opname van ESG-aspecten in beroepsonderwijs en ethische normen in de verzekeringssector	Achmea Jaaroverzicht 2017 – 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 2017 – Onze Maatschappelijke Resultaten; Onze processen Achmea Jaarrapport 2017 – Kapitaal- en Risicobeheer
Voer de dialoog met overheden en toezichthouders om integraal risicomanagement en oplossingen voor overdracht van risico's te ontwikkelen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie
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 2017 – Context & Strategie
Voer de dialoog met het bedrijfsleven en brancheorganisaties om ESG-aspecten voor verschillende sectoren en regio's beter te begrijpen en te beheersen over sectoren en regio	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie

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 2017 – Context & Strategie
Voer de dialoog met media om het publiek bewust te maken van ESG-aspecten en goed risicobeheer te bevorderen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie

Principe 4: We leggen regelmatig op een transparante manier verantwoording af over het implementeren van deze principes

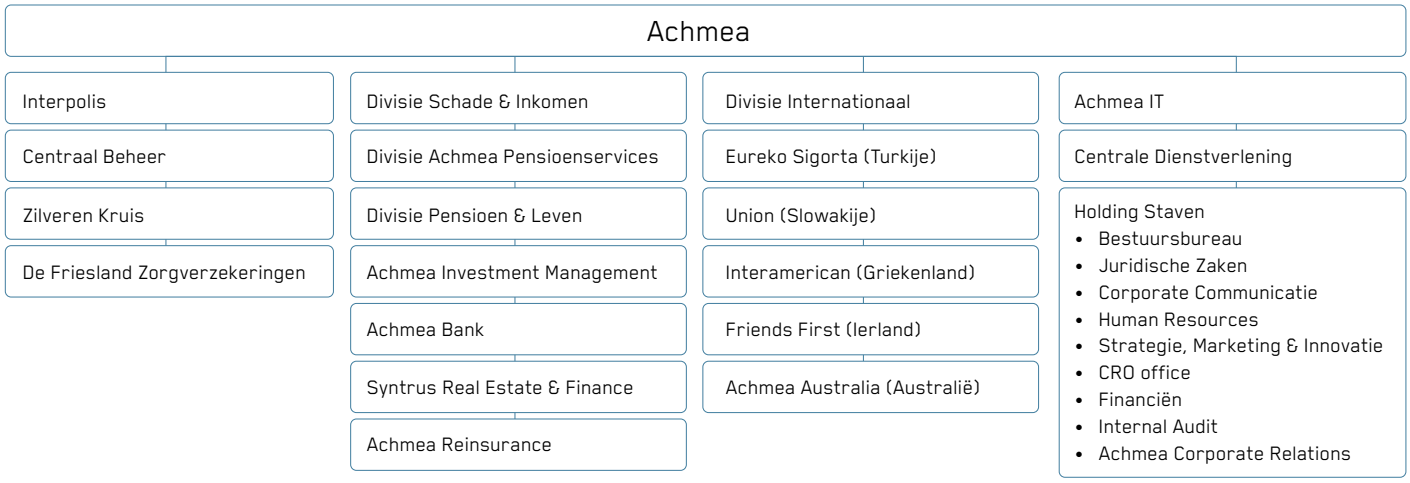
MOGELIJKE ACTIES	INVULLING/VERWIJZING
Beoordeel, meet en controleer de voortgang van het beheersen van ESG-aspecten en leg proactief en regelmatig verantwoording af	Via jaarverslaggeving www.achmea.nl/duurzaam
Participeer in relevante verantwoordingsrichtlijnen	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Onze Commitments; Verslaggevingsprincipes
Voer de dialoog met klanten, toezichthouders, kredietbeoordelaars en andere belanghebbenden om wederzijds begrip te creëren voor het gebruik van de Principles	Achmea Jaaroverzicht 2017 – Context & Strategie

Bijlage 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.



AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER

	2017		2016	
	FTE	MEDEWERKERS	FTE	MEDEWERKERS
Achmea medewerkers werkzaam voor De Friesland Zorgverzekeraar	71	79	80	89
Achmea Corporate Relations	31	31	32	32
Achmea Bank	200	206	270	286
Achmea Investment Management	230	222	224	217
Centraal Beheer	682	740	697	755
Centrale Dienstverlening	1.000	1.083	1.072	1.158
Divisie Internationaal	32	31	34	33
Divisie Pensioen & Leven	496	538	516	562
Divisie Schade & Inkomen	2.425	2.596	2.461	2.634
Financiën	245	250	283	292
HR	103	106	109	112
Achmea IT	1.247	1.241	1.696	1.683
Interpolis	141	144	146	149
Oudedagsvoorziening	804	813	864	876
Staalbankiers			25	25
Syntrus Achmea Real Estate & Finance	341	339	337	333
Zilveren Kruis	2.044	2.230	2.042	2.256
Overig	692	725	737	766
Subtotaal Achmea in Nederland exclusief derdenbedrijven	**10.782**	**11.374**	**11.624**	**12.258**
De Friesland	489	557	537	613
Eurocross internationaal	135	127	122	117
Independer	292	307	269	279
InShared	51	48	41	39
Klant Contact Services	105	148	226	294
OZF	26	29	25	30
Pim Mulier	7	11	10	11
Winnock (sinds 1-1-2017 geen onderdeel meer van Achmea)			105	129
Vitaliteit / Actify	7	7	0	
Subtotaal derdenbedrijven	**1.112**	**1.234**	**1.335**	**1.512**
Subtotaal Achmea in Nederland	**11.894**	**12.608**	**12.960**	**13.770**
Achmea Australia	63	63	45	47
Eureko Sigorta	623	562	647	582
Friends First	303	308	281	293
InterAmerican Greece	1.149	1.173	1.217	1.154
Union	549	554	565	530
Subtotaal buitenlandse dochterbedrijven	2.688	2.660	2.755	2.606
Totaal	**14.582**	**15.268**	**15.715**	**16.376**

Tabel 1. Aantal FTE en medewerkers van Achmea in 2017 en 2016, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen. Sinds 01-01-2017 hanteert Achmea een FTE definitie die aansluit met de full-time arbeidsduur in de arbeidsovereenkomst. Voor de vergelijkbaarheid zijn de FTE-standen van 2016 omgerekend met de nieuwe definitie.

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER NAAR TYPE CONTRACT EN GESLACHT

	2017		2016	
	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT
Man	7.325	369	-[1]	-[1]
Vrouw	7.101	473	-[1]	-[1]
Totaal	**14.426**	**842**	**15.379**	**997**

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 LAND

	2017		2016	
	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT
Nederland	11.840	641	12.814	839
Australie	57	6	47	0
Bulgarije	12	0	12	0
Ierland	281	27	279	14
Griekenland	1.121	52	1.113	41
Slowakije	445	109	431	99
Tsjechie	17	4	16	3
Turkije	649	3	663	1
Suriname	4	0	4	0
Totaal	**14.426**	**842**	**15.379**	**997**

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

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER NAAR ARBEIDSDUUR EN GESLACHT

	2017		2016	
	FULL-TIME	PART-TIME	FULL-TIME	PART-TIME
Man	6.877	817	-[1]	-[1]
Vrouw	3.920	3.654	-[1]	-[1]
Totaal	**10.797**	**4.471**	**11.176**	**5.200**

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

1) Specificatie over het aantal medewerkers inclusief internationale- en derdenbedrijven in 2017 voor het eerst geregistreerd.

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER 2017

	INTERN	EXTERN	TOTAAL
Man	7.694	1.557	9.251
Vrouw	7.574	1.835	9.409
Totaal	**15.268**	**3.392**	**18.660**

Tabel 5. Aantal interne en externe medewerkers van Achmea naar geslacht, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER PER LEEFTIJDSCATEGORIE

	2017		2016	
	MAN	VROUW	MAN	VROUW
15-19	1	2	1	3
20-24	61	151	65	178
25-29	402	681	468	747
30-34	815	1.024	873	1.102
35-39	1.040	1.136	1.164	1.267
40-44	1.190	1.274	1.342	1.395
45-49	1.425	1.334	1.518	1.446
50-54	1.197	992	1.246	1.029
55-59	950	631	952	640
60-64	576	326	565	323
65-69	35	23	25	25
70-75	2	0	1	1

Tabel 6. Aantal medewerkers van Achmea per leeftijdscategorie, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

GEMIDDELDE LEEFTIJD OP 31 DECEMBER

2017	44
2016	44

Tabel 7. Gemiddelde leeftijd van de Achmea medewerkers, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

VERLOOP OP 31 DECEMBER PER LEEFTIJDSCATEGORIE

	2017		2016	
	INSTROOM	UITSTROOM	INSTROOM	UITSTROOM
15-19	2	2	4	1
20-24	137	72	215	99
25-29	252	263	427	265
30-34	170	265	238	276
35-39	134	292	166	276
40-44	105	288	134	250
45-49	79	290	104	284
50-54	50	212	61	174
55-59	34	160	18	143
60-64	6	159	6	161
65-69	2	34	1	62
70-75	0	1	0	0

Tabel 8. Verloop van het aantal medewerkers van Achmea in 2017 per leeftijdscategorie, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.

Binnen de Achmea cao hebben medewerkers de beschikking over een persoonlijk keuzebudget om maandelijks te kiezen voor uitbetalen van dit budget, het kopen van verlof of dit budget op te sparen. Daarnaast is er ruimte voor medewerkers om één keer per jaar te kiezen voor een aanpassing van het aantal werkuren.

AANTAL CAO-MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER DAT VOOR MEER OF MINDER WERKUREN HEEFT GEKOZEN

	2017	2016
4 uur meer	1.109	1.273
3 uur meer	26	30
2 uur meer	960	1.137
1 uur meer	38	49
Standaard wekelijkse arbeidsduur	8.446	8.974
1 uur minder	113	106
2 uur minder	615	639
3 uur minder	5	5
4 uur minder	62	45

Tabel 9. Aantal medewerkers op 31 december binnen de Achmea cao dat voor meer of minder werkuren heeft gekozen.

Percentage van het totale aantal werknemers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt:
87,7% van het totaal aantal medewerkers, welke werkzaam zijn voor Achmea Nederland, vallen onder de CAO van Achmea Interne Diensten N.V.

Bijlage D

Verantwoord belegd vermogen

VERANTWOORD BELEGD VERMOGEN OP 31 DECEMBER (€ MILJOEN)

	TOTALE INVESTERINGEN		INVESTERINGEN ONDERZOCHT OP VERANTWOORD BELEGD[3]		INVESTERINGEN GESCHIKT OM VERANTWOORD TE BELEGGEN		INVESTERINGEN DIE VERANTWOORD ZIJN BELEGD		% VAN GESCHIKTE INVESTERINGEN DAT VERANTWOORD IS BELEGD	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
VOOR EIGEN RISICO AANGEHOUDEN BELEGGINGEN										
Aandelen	3.083	3.423	3.037	3.206	2.903	2.835	2.889	2.793	100	99
Obligaties	25.863	28.542	24.000	25.221	23.473	24.659	23.473	24.659	100	100
Vastgoed	1.113	1.129	1.060	1.046	1.060	1.046	946	842	89	80
Leningen	8.113	6.878	8.094	6.856	800	921	742	863	93	94
Deposito's/derivaten[1]	4.242	5.110	3.035	2.519	183	227	183	227	100	100
Overige financiële beleggingen	2.187	2.320	67	49	67	49				
Totaal	**44.601**	**47.402**	**39.293**	**38.897**	**28.486**	**29.737**	**28.233**	**29.384**	**99**	**99**
FIDUCIAIRE BELEGGINGEN SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE EN ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT[2]										
Aandelen	24.603	26.145	24.603	26.145	24.603	26.145	19.603	21.478	80	82
Obligaties	35.918	31.490	35.918	31.490	35.918	31.490	21.595	20.942	60	67
Indirect vastgoed	734	811	734	811	734	811				
Alternatieve beleggingen	6.386	6.952	6.386	6.952	6.164	6.872	2.153	2.419	35	35
Liquide middelen	1.781	533	1.781	533	1.781	533	1.781	533	100	100
Subtotaal	**69.422**	**65.931**	**69.422**	**65.931**	**69.200**	**65.851**	**45.131**	**45.372**	**65**	**69**
Vastgoed (direct)	5.644	6.011	5.644	6.011	5.018	5.544	4.441	4.880	89	88
Totaal	**75.066**	**71.942**	**75.066**	**71.942**	**74.218**	**71.395**	**49.572**	**50.252**	**67**	**70**
VOOR REKENING EN RISICO VAN POLISHOUDERS AANGEHOUDEN BELEGGINGEN										
Aandelen	5.147	6.277	3.482	3.371	3.482	3.371	3.468	3.363	100	100
Obligaties	3.495	3.660	3.461	3.329	3.461	3.329	3.140	2.908	91	87
Vastgoed		452								
Liquide middelen[1]	400	701	179	71						
Derivaten	79	380	2	-4						
Overige financiële beleggingen[1]	7.367	7.471								
Totaal	**16.488**	**18.941**	**7.124**	**6.767**	**6.943**	**6.700**	**6.608**	**6.271**	**95**	**94**

1. *In 2017 heeft voor Deposito's/derivaten (Voor eigen risico aangehouden beleggingen) en de Liquide middelen en Overige financiële investeringen (Voor risico van polishouders aangehouden beleggingen) een herbeoordeling van de classificatie plaatsgevonden. Om beter inzicht te geven in de ontwikkelingen in deze posten zijn de vergelijkende cijfers overeenkomstig aangepast.*
2. *In dit overzicht is niet opgenomen de hypothekenportefeuille en de beleggingen die Syntrus Achmea real estate & finance en Achmea Investment Management uitvoert voor Achmea (opgenomen onder "Voor eigen risico aangehouden beleggingen" en "Voor rekening en risico van polishouders aangehouden beleggingen"). Hierdoor kan het totaal bedrag dat Syntrus Achmea real estate & finance en Achmea Investment Management belegt, afwijken van de gerapporteerde bedragen in het jaarverslag van Achmea.*
3. *We hebben ervoor gekozen om van de Voor eigen risico aangehouden beleggingen en Fiduciaire beleggingen het deel te onderzoeken dat door de twee belangrijkste vermogensbeheerders van Achmea wordt belegd. Beleggingen worden verantwoord belegd als minimaal 1 verantwoord beleggingsinstrument wordt toegepast. Deze instrumenten zijn: landenuitsluitingen (staatsobligaties), ondernemingsuitsluitingen, (enhanced) engagement (aandelen, vreemd vermogentitels), toepassen van ESG-criteria integratie in primaire beleggingsproces (aandelen, vreemd vermogentitels), impact beleggingen, stemmen op aandeelhoudersvergaderingen (aandelen). Directe vastgoedbeleggingen (Nederlands vastgoed) worden verantwoord belegd als het vastgoedobject energielabel A, B of C heeft, Indirecte vastgoedbeleggingen (internationaal vastgoed) worden verantwoord belegd indien tenminste engagement met de fondsmanagers wordt gevoerd.*

Bijlage E

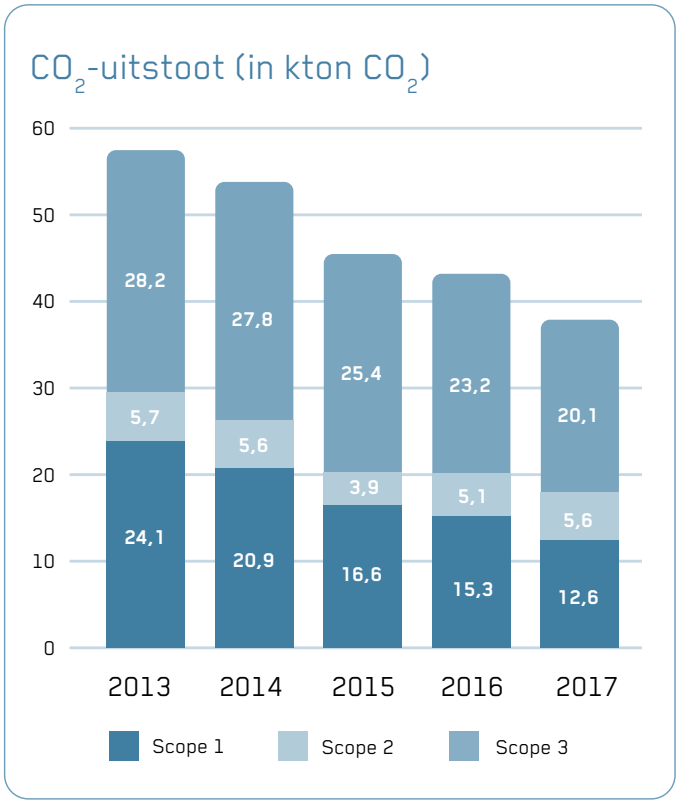
Overige milieu informatie

CO_2 UITSTOOT VAN DE BEDRIJFSVOERING

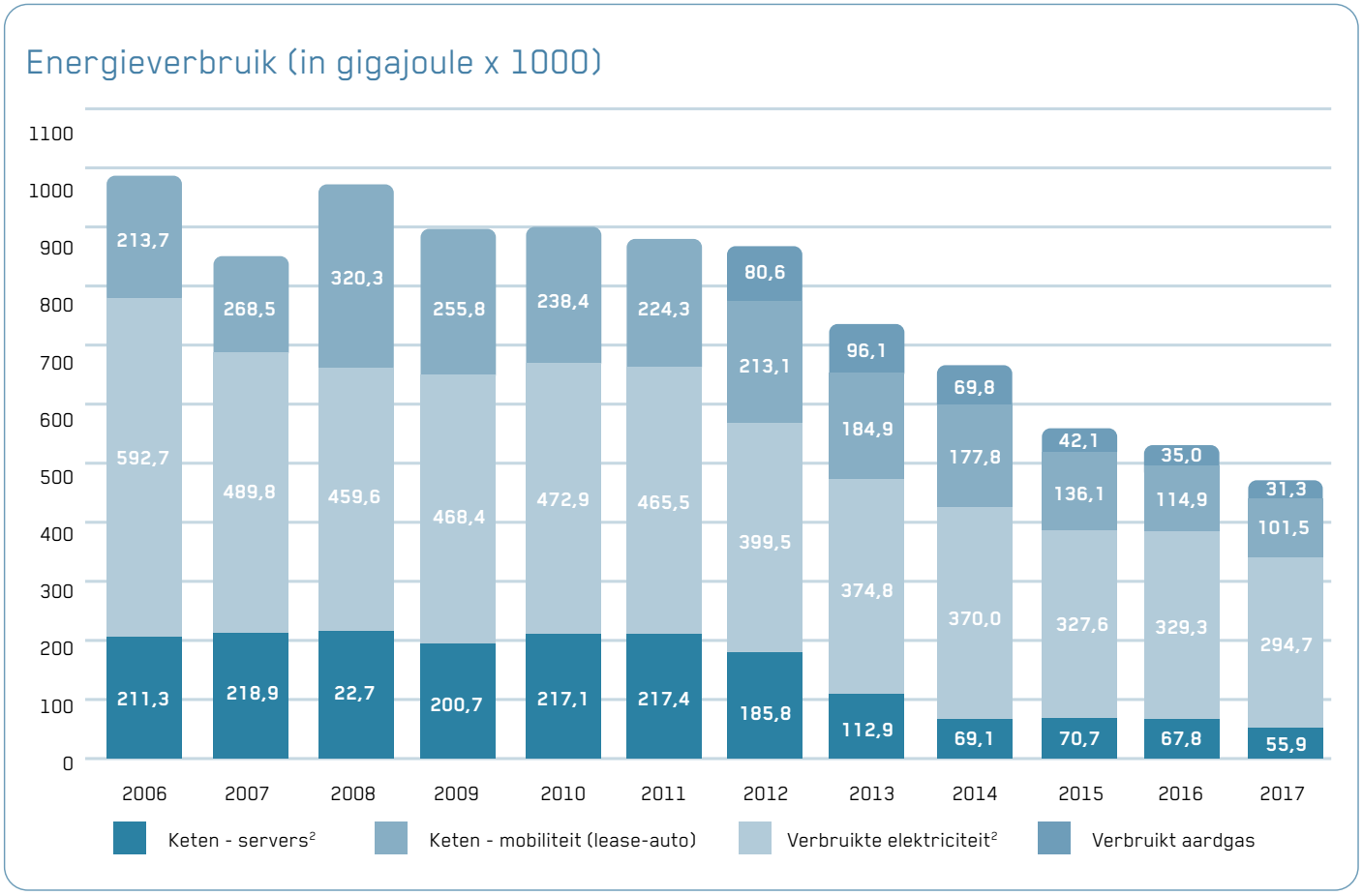
Sinds 2011 is de bedrijfsvoering van Achmea CO_2-neutraal. Wij verminderen onze milieubelasting door besparingen en vergroening van ons energieverbruik, minder papier te verbruiken en ons afval te hergebruiken.

We meten de CO_2-voetafdruk van energieverbruik, mobiliteit, gelekte koelvloeistoffen, papierverbruik, afval, uitbestede servers en derdenbedrijven. De afgelopen vijf jaar is de totale CO_2-uitstoot van 58 kiloton in 2013 afgenomen tot 38,3 kiloton in 2017. De netto CO_2- uitstoot van Achmea in Nederland wordt gecompenseerd met de inkoop van certificaten.

Grondslagen
De grondslag voor de meeste conversiefactoren voor de voetafdruk is de 'Lijst CO_2 emissiefactoren' (www.CO2emissiefactoren.nl). Voor papier baseren we ons op de Milieubarometer van Stichting Stimular. Voor de vliegreizen gebruikt onze reisagent de DEFRA -methode. Afwijkend van voorgaande jaren worden met deze methode meerdere milieueffecten berekend.
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 hiernaast opgenomen grafiek geeft de reductie van onze CO_2voetafdruk over de afgelopen vijf jaar weer.

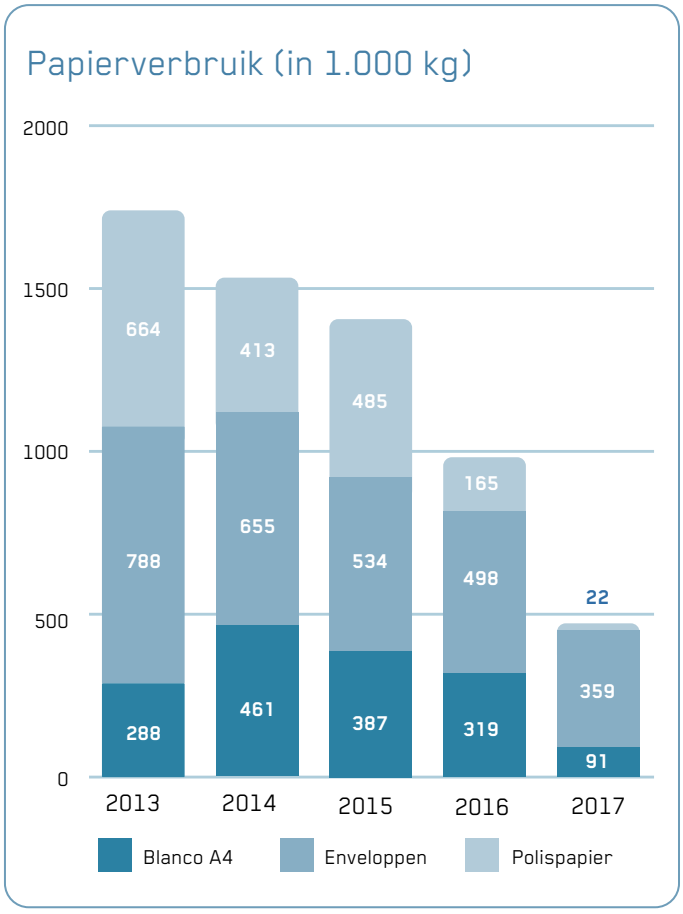


Energiebesparingen
Ons energiebeleid is gericht op een jaarlijkse verbruiksreductie van 2% over de periode 2005-2020. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan de verplichtingen die voortkomen uit de ondertekening van het Convenant Meerjarenafspraak energie-efficiëntie (MJA3) over dit tijdvak. In de praktijk verdubbelen we deze doelstelling: in de periode 2006[1] -2017 is het gemiddelde energieverbruik jaarlijks gedaald met circa 5,1%.



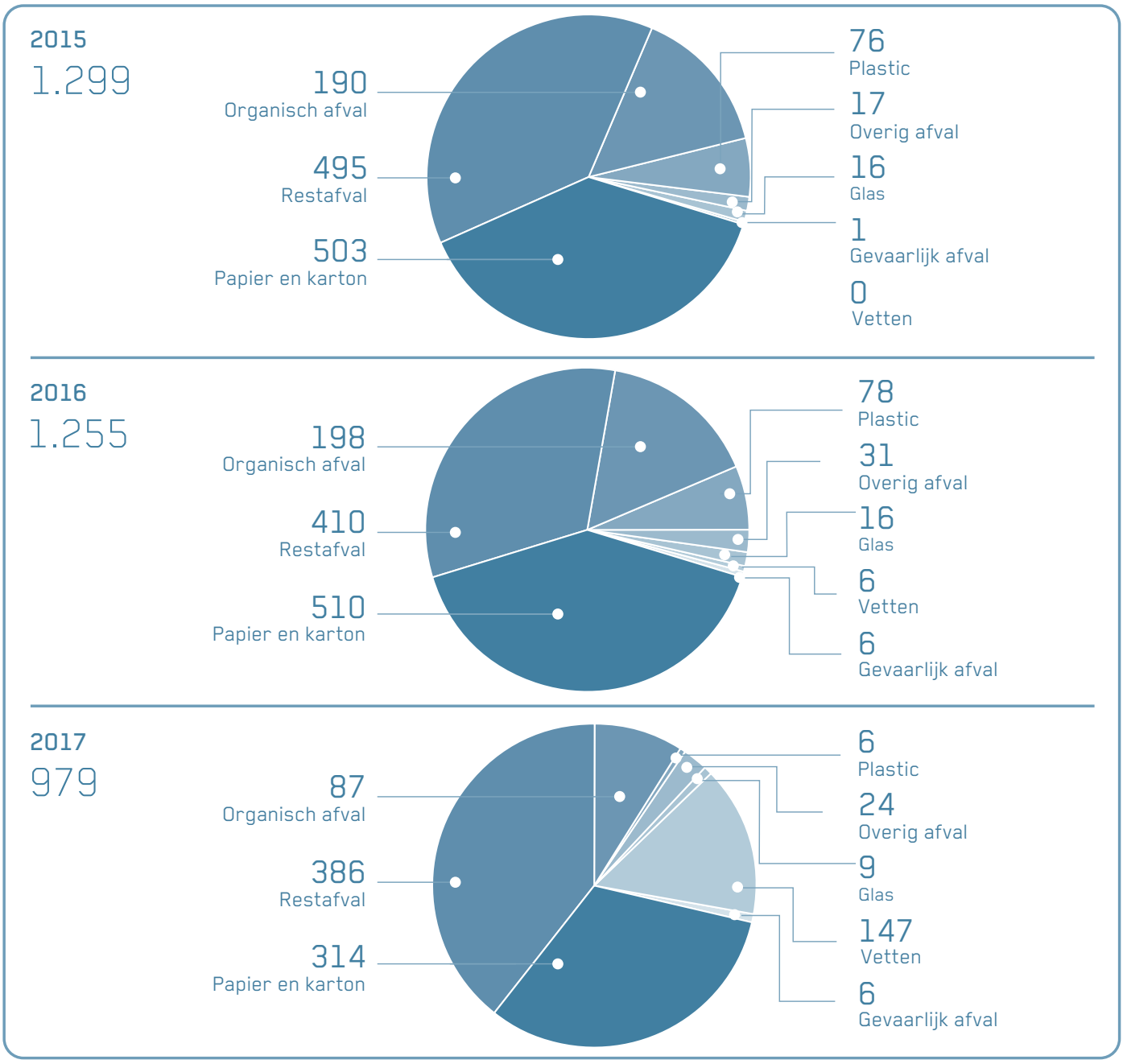
1) Wij gebruiken 2006 als aanvangsjaar. Dit was het jaar van de fusie van Achmea en Interpolis.
2) Vanaf 2016 is elektraverbruik inclusief netverliezen uitgedrukt in Joules, (omrekenfactor 9 ipv 3,6) dit is met terugwerkende kracht over de voorgaande jaren gecorrigeerd.

Papier
Wij sturen op vermindering van papierverbruik. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door de digitalisering van onze processen. Het papierverbruik is in 2017 gedaald tot 42 KG/FTE (81 KG/FTE in 2016).



Afval
Jaarlijks produceren we we bijna een miljoen kilo afval. In 2014 zijn we gestart met grondstofmanagement, gericht op minder afval en hergebruik (afval is een grondstof). Eind 2017 is circa 60% van ons afval hergebruikt. De gemiddelde hoeveelheid afval per FTE was in 2017 88 KG (104 KG/FTE in 2016).

Ingezameld afval (in 1.000 kg)



CO_2 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 CO_2-voetafdruk van een groot deel van de aandelenbeleggingen voor eigen risico en rekening. Met onze vermogensbeheerders hebben wij afspraken gemaakt om de CO_2-voetafdruk optimaal terug te brengen vergeleken met de gehanteerde benchmark: MSCI World. Dit betekent dat deze reductie vanuit het oogpunt van onze fiduciaire verantwoordelijkheid gebonden is aan randvoorwaarden: de portefeuille moet onderworpen blijven aan bewezen factorpremies en een passend niveau van diversificatie hebben.

Focus op scope 1 en scope 2 CO_2-emissies
We beperken de CO_2-voetafdrukberekening op scope 1 en 2 emissies. Scope 3 CO_2-emissies laten we buiten beschouwing, omdat deze nog niet consequent door bedrijven worden gerapporteerd. Hierdoor is de kwaliteit van deze gegevens van onvoldoende niveau. Ook leiden deze scope 3 CO_2-emissies tot dubbeltellingen in de voetafdruk.

Bron en reikwijdte van CO_2-data
Voor de berekening van de voetafdruk is gebruik gemaakt van CO_2-data ingekocht bij MSCI ESG. Voor de aandelenportefeuilles van Achmea zijn deze CO_2-data voor 78,28% gebaseerd op door de ondernemingen gerapporteerde CO2-data over 2016. De CO_2-data zijn aanvullend voor 12,81% door MSCI ESG gemodelleerd. Voor 8,91% van de portefeuille (afgemeten aan de marktwaarde van de beleggingen) waren op het moment van berekenen geen CO_2-data beschikbaar. Deze posities zijn buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van de CO_2-voetafdruk.

Over 2017 was de CO_2-voetafdruk van de portefeuille op zowel de CO_2-intensiteit als in CO_2-emissies lager dan de benchmark, respectievelijk 17,4% als 32,9% lager.

	CO_2-EMISSIES (TCO_2/MIO EURO BELEGD VERMOGEN)	CO_2-INTENSITEIT (TCO_2/MIO USD SALES)
Achmea EQ DM	95,32	139,91
MSCI World	142,10	169,31
Verschil	**-32,9%**	**-17,4%**

3) Scope 1: directe, eigen emissies
Scope 2: emissies van ingekochte elektriciteit
Scope 3: indirecte emissies in de keten