



JAAROVERZICHT 2018

Deel 1



INHOUDSOPGAVE

Het jaarverslag van Achmea bestaat uit drie delen. Hiermee sluiten we per deel aan op de specifieke interesses van onze stakeholders en willen wij de helderheid en toegankelijkheid vergroten. De drie delen tezamen vormen het geïntegreerd jaarverslag van Achmea. Lees meer over onze aanpak op rapportering op pagina 38 van deel 1.

DEEL 1

Dit is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep, vooral klanten, medewerkers, studenten en belangenorganisaties. Dit deel gaat in op onze strategie, de voortgang over 2018 en onze visie op de toekomst. Op de duurzaamheidsinformatie opgenomen in dit deel heeft de extern accountant een beoordeling uitgevoerd. Het assurance-rapport met het oordeel van de accountant is opgenomen bij deel 2 op pagina 201 tot en met 204.



DEEL 2

Dit is het 'Jaarrapport'. Dit deel gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat het bestuursverslag (het tot het bestuursverslag behorende 'Jaaroverzicht' is opgenomen in Deel 1), de jaarrekening, het verslag van de Raad van Commissarissen, en doet verslag over onze Governance en over ons risicomanagement. De extern accountant heeft de (geconsolideerde) jaarrekening 2018, zoals opgenomen op pagina's 45 tot en met 179 van het Jaarrapport, gecontroleerd. De controleverklaring is opgenomen bij deel 2 (overige informatie) op pagina 185 tot en met 200.



DEEL 3

Deel 3 met 'Supplementen' bevat detailinformatie over duurzaamheid en bijlagen bij de andere delen.



DEEL 1

KENNISMAKING MET ACHMEA	3	ONZE DOELSTELLINGEN & RESULTATEN	19	BIJLAGEN	39
Woord van onze voorzitter	4	Hoe wij waarde creëren voor onze klanten	20	Verslaggevingsprincipes	40
Achmea in één oogopslag	6	Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij	25	Begrippenlijst	42
Onze merken	7	Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers	30	Colofon en contactinformatie	47
2018 in vogelvlucht	8	Hoe wij waarde creëren voor onze partners	32		
Onze missie	9	Hoe wij waarde creëren via onze processen	34		
Onze waardecreatie	10	Hoe wij financiële waarde creëren	35		
CONTEXT & STRATEGIE	11				
Onze omgeving	12				
In gesprek met onze stakeholders	13				
Onze strategie	17				



We zien veel ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit en technologie, zoals de opkomst van elektrische auto's en deeldiensten. Er komen steeds meer innovaties beschikbaar waarmee Nederlanders hun mobiliteit naar eigen wens kunnen inrichten. Uiteraard speelt daarbij de impact op het milieu en veiligheid een grote rol. Met initiatieven zoals AutoModus, #IkrijvoorNL en WegWijsVR draagt Achmea actief bij aan een veiligere samenleving.

Kennismaking met Achmea

Woord van onze voorzitter	4
Achmea in één oogopslag	6
Onze merken	7
2018 in vogelvlucht	8
Onze missie	9
Onze waardecreatie	10



Woord van onze voorzitter

Vernieuwen, met behoud van het goede

Achmea zet zich in voor een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. Als coöperatieve verzekeraar geloven we in een maatschappij waarbij iedereen meedoet, ook na tegenslag. Met onze verzekeringen en diensten spelen we een grote rol in de levens van onze klanten. Of het nu gaat om het delen van risico's via een verzekering, om preventie, om de opbouw van een goed pensioen of een dienst om het leven aangenamer of gezonder te maken. Onze organisatie maar ook onze verzekeringen en diensten zijn daarbij volop in verandering. We passen ons aan naar de wensen van onze klanten. We vernieuwen continu, met behoud van het goede. Uiteraard staat de klant centraal en speelt ook duurzaamheid een belangrijke rol; een focus op lange termijn waardecreatie zit in de kern van onze identiteit.

We spelen een rol in de levens van onze klanten

Onze strategische richting is onveranderd. We zijn een coöperatieve dienstverlener die dagelijks relevant is voor haar klanten en toonaangevend is in de markten waarin we actief zijn. We staan midden in de samenleving en houden ons actief bezig met actuele maatschappelijke vraagstukken. Van de toegankelijkheid van goede zorg voor iedereen, tot de betaalbaarheid van pensioenen. En van de opkomst van zzp'ers en hun positie op de arbeidsmarkt tot de kansen en mogelijkheden van technologie. Ontwikkelingen die de levens van onze klanten raken en waarin wij een rol willen en kunnen spelen.

En dragen bij aan oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken

De verzekeraars die deel uitmaken van Achmea spelen in op deze thema's met concrete verzekeringen en diensten. Naast verzekeringen en preventie, ontwikkelen we steeds vaker innovatieve diensten waarmee ze onze klanten op meerdere gebieden helpen. Interpolis maakt zich van

oudsher sterk voor preventie en doet dat met innovatieve manieren. Het bracht met AutoModus een beweging op gang om meer aandacht te krijgen voor verkeersveiligheid en de afleiding daarbij van mobiele apparaten. Met het slimme beveiligingssysteem ThuisWacht zorgt het bovendien voor een veiliger woonomgeving. Zilveren Kruis helpt haar klanten, zowel particulieren als bedrijven, om te komen tot een meer gezonde en vitale levensstijl. En het zet zich in om zorg dichterbij klanten te organiseren. Soms zelfs letterlijk, door zorg te verplaatsen van het ziekenhuis naar de huisarts, of van de huisarts naar de thuisomgeving. Centraal Beheer wordt meer en meer een brede dienstverlener die werkt aan oplossingen voor iedereen. Het biedt tal van 'gemaksdiensten', zoals KlusHulp, mobiele telefoonreparaties, Pechhulp en natuurlijk Gemakxbeleggen. Met onze ODV-pensioenstrategie en in samenwerking met het Centraal Beheer APF bieden we pensioenopbouw op een toekomstbestendige en moderne manier, inclusief vermogensbeheer en bancaire producten. Met deze voorbeelden zijn we als Achmea toonaangevend voor onze klanten.

Nieuwe diensten groeien naast bestaande activiteiten

Deze nieuwe vormen van dienstverlening groeien in belang, naast uiteraard onze bestaande activiteiten. We investeren in de beste service en distributie voor onze klanten. Goede dienstverlening zit niet alleen in het aanbieden van de beste verzekeringen en diensten. We willen onze klanten ook van dienst zijn 'waar en wanneer' zij dat wensen. Direct, via tussenpersonen, met Interpolis via Rabobank, via werkgevers en pensioenfondsen. Onze gespreide distributie over alle kanalen is een onderscheidende kracht. Enkele jaren geleden, zetten we de trend al in naar meer online en mobiele dienstverlening. Nu werken we eraan onze koppositie in de sector verder uit te bouwen. Een robuuste IT-infrastructuur ondersteunt ons daarbij. We investeren in heldere websites voor klanten, brachten alle verzekeringen



van Interpolis onder in de Rabo Bankieren app en hebben met InShared de enige 100%-internet verzekeraar in Nederland in huis. We krijgen veel waardering voor onze portals waar pensioendeelnemers zich altijd op de hoogte kunnen stellen van hun inkomen voor later. Dit doen we zo veel mogelijk samen met onze klanten en partners, waaronder Rabobank en pensioenfondsen. Zeker in tijden van grote verandering is de waarde van samenwerking met partners groot. De Vereniging Achmea, onze grootste aandeelhouder, ondersteunt ons bij het voeren van de dialoog over maatschappelijke thema's. De inbreng die de Vereniging Achmea en haar leden hierbij leveren is van groot belang. De samenwerking met Vereniging Achmea bepaalt zo mede onze identiteit als coöperatieve verzekeraar. Zo kunnen wij op tal van vlakken breed van waarde zijn.



Goede voortgang realisatie strategische plannen

In 2018, het tweede jaar van onze planperiode 'Samen Waarmaken', hebben we verdere voortgang geboekt met de realisatie van onze strategische doelstellingen. Ons operationeel resultaat is toegenomen naar €391 miljoen en onze financiële positie is verder verstevigd. Onze solvabiliteit is goed en gestegen naar 203% voor uitkering van dividend. Onze klanten kunnen er daarmee op rekenen dat wij er te allen tijde voor hen zijn. De goede resultaten over 2018 geven ons het vertrouwen dat we onze ambities voor 2020 gaan realiseren. We richten ons onder meer op een verdere verhoging van ons resultaat. Dat is nodig om onze klanten te kunnen blijven beschermen tegen onverwachte of nieuwe risico's en om te kunnen blijven investeren in vernieuwing van ons bedrijf, onze verzekeringen en onze diensten.

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 wat 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.

De veranderingen die wij doorvoeren zijn alleen mogelijk dankzij de dagelijkse inzet van al onze collega's. Zij verdienen dan ook een groot compliment. Als werkgever bieden we veel mogelijkheden voor ontwikkeling en inzetbaarheid. We koppelden belonen los van beoordelen en bieden arbeidsvoorwaarden zoveel mogelijk op maat aan, bijvoorbeeld met een maand partnerverlof. Zo streven we ernaar de beste medewerkers aan te trekken of te behouden. Uit persoonlijke gesprekken en regelmatige onderzoeken, blijkt dat de steun voor onze strategie onder onze medewerkers onverminderd hoog is. Een goede samenwerking met de

Medezeggenschap is daarbij cruciaal en ook hen dank ik voor de constructieve en regelmatige contacten.

We rapporteren over onze duurzame bijdragen

Wij zijn zo helder mogelijk over wat we doen en welke resultaten we bereiken. We rapporteren over onze resultaten al jarenlang breder dan alleen financieel. In een geïntegreerd jaarverslag met oog voor meer dan alleen het financiële perspectief. Zo rapporteren we ook in dit jaarverslag weer over materiële thema's die van groot belang zijn voor ons bedrijf en relevant zijn voor de samenleving. We verbinden internationale duurzame ontwikkelingsdoelen (Sustainable Development Goals: SDG's) aan onze strategie. We leggen de nadruk op gezondheid en welzijn (SDG 3), duurzaam wonen en samenleven (SDG 11) en klimaatactie (SDG 13). Daarbij kijken we zowel naar onze verzekeringen en diensten, naar onze bedrijfsvoering, en als vijfde institutionele belegger van Nederland, ook naar onze beleggingen. Achmea Investment Management beheert meer dan €129 miljard aan vermogen, zowel voor Achmea als voor klanten, met name pensioenfondsen. We willen voorop lopen in duurzaam vermogensbeheer en hierin toonaangevend zijn. Eén van de speerpunten daarbij is het aangaan van de dialoog met de bedrijven waarin we beleggen, zelf of voor anderen. Zo gebruiken we onze invloed om verandering tot stand te brengen in productieprocessen, werkwijzen of arbeidsomstandigheden. We dragen op deze manier ook als grote belegger bij aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving, breder nog dan alleen de Nederlandse.

Tot slot, eind vorig jaar trad Roelof Konterman terug als lid en vicevoorzitter van de Raad van Bestuur. Roelof is gedurende zijn carrière van meer dan zesendertig jaar bij Achmea van grote waarde geweest voor ons bedrijf, de uitvoering van onze strategie en zo voor de vele klanten die we dagelijks van dienst zijn. Zowel namens mij persoonlijk,






als namens de Raad van Commissarissen, wil ik Roelof hartelijk danken voor zijn inzet en betrokkenheid tijdens zijn langjarige dienstverband.

Willem van Duin
voorzitter Raad van Bestuur









Achmea in één oogopslag

Hoofdactiviteiten

MARKT-POSITIE ¹	Schade & Inkomen (Bruto verdiende premie in € miljard)
NR1	 3,4 2017: 3,3
NR1	Zorg (Bruto verdiende premie in € miljard)
	 13,9 2017: 13,2
NR5	Oudedagsvoorzieningen (Beheerd vermogen Achmea Investment Mgt. in € miljard)
	 129 2017: 120
NR3	Pensioen & Leven (Bruto verdiende premie in € miljard)
	 1,4 2017: 1,6
Diverse	Internationaal (Bruto verdiende premie in € miljard)
	 1,1 2017: 1,2

Kerngetallen groep

Operationeel resultaat (Inclusief zorg, € miljoen) ²	Solvabiliteit (SII) ³ (%)
 391 2017: 349	 203 2017: 191
Nettoresultaat (€ miljoen)	Duurzaamheid ⁴ (ESG Rating MSCI)
 315 2017: 216	 AA 2017 AA
Bruto verdiende premie (€ miljoen)	Aantal fte's ⁵ (Intern)
 19.918 2017: 19.350	 13.714 2017: 14.582

- 1) Verzekeringsactiviteiten naar premieomzet en overig naar vermogen onder beheer
- 2) Het operationeel resultaat van zorg bedraagt € 128 miljoen (2017: - € 128 miljoen).
- 3) Het solvabiliteitspercentage voor voorziene dividenden en coupons op hybride kapitaal. Na aftrek van deze posten komt de ratio uit op 198% (2017: 184%)
- 4) MSCI ESG Research is één van 's werelds grootste aanbieders van ESG beoordelingen en onderzoek. Vermogensbeheerders maken hiervan gebruik om de invloed van ESG factoren op de lange termijn risico's en rendement van de beleggingen van hun bedrijfs(concern)klanten te analyseren.
- 5) Betreft interne medewerkers van zowel Nederlandse als buitenlandse activiteiten.



Onze merken

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

NEDERLANDSE MERKEN



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



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



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



De Friesland Zorgverzekeraar is al meer dan 200 jaar actief in Friesland.



Woonfonds biedt sinds 1973 hypotheek aan particulieren via intermediairs.



Pro-Life Zorgverzekeringen werkt vanuit een christelijke levensovertuiging en biedt klanten een verzekering met christelijke zorg.



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



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



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



Syntrus Achmea Real Estate & Finance belegt in vastgoed en hypotheek voor pensioenfondsen, verzekeraars en charitatieve instellingen.



OZF is de gespecialiseerde zorgverzekeraar die een basispakket aan zorgverzekeringen aanbiedt, evenals collectieve zorgverzekeringen voor de werknemers van bedrijven en instellingen.



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



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



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



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



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



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



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

INTERNATIONALE MERKEN



2018 in vogelvlucht



JANUARI Uitkering €136 miljoen aan gedupeerde klanten januari-stormen

Op 3 en 18 januari 2018 trekken twee zware stormen over ons land. Achmea keerde circa €136 miljoen uit aan gedupeerde klanten. Als verzekeraar zien we schades door extreem weer stijgen. We zoeken de samenwerking op om schade en overlast te beperken.



MAART Start BlueLabel, risicoscan voor regenwateroverlast

Achmea heeft als eerste ter wereld samen met partners de gevolgen van extreme neerslag per woning in kaart gebracht (bijna 8 miljoen Nederlandse woningen en bedrijfspanden). Met BlueLabel helpen we klanten om verder klimaatbestendig te worden.

JUNI Achmea helpt 'Zurich' bij digitale versnelling

Met de digitale technologie van InShared gaat Achmea 'Zurich' helpen bij een betere klantbediening. Het IT-platform van InShared is voor andere verzekeraars beschikbaar onder de naam 'OutShared'.



DECEMBER Nieuwe CAO

In 2018 is een nieuwe CAO vastgesteld voor 2019. Belangrijk onderdeel daarvan is TOP: Talent, Ontwikkelen en Presteren. Kern van TOP is dat medewerker en leidinggevende regelmatig met elkaar spreken over de ontwikkeling, prestaties en resultaten van de medewerker; dit in plaats van een jaarlijkse beoordeling. Een directe koppeling tussen belonen en beoordelen komt te vervallen.



DECEMBER Start Onlia in Canada

Onder de naam Onlia start Achmea samen met Fairfax Financial een online verzekeraar in Canada. Onlia werkt daar met het IT-platform van InShared, de digitale verzekeraar van Achmea in Nederland.

2018

2019

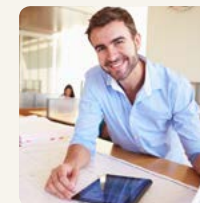
MAART Achmea in top 3 meest duurzame Nederlandse verzekeraars

Volgens de Eerlijke Verzekeringwijzer behoort Achmea tot de top 3 meest duurzame Nederlandse verzekeraars op het gebied van het beleggingsbeleid. Achmea scoort vooral goed op de thema's natuur, gezondheid en arbeidsrechten. Ook op transparantie en verantwoording scoort Achmea hoog.



JULI Verkeersveiligheid met Interpolis

Interpolis zet zich al jaren in voor verkeersveiligheid. Zoals met de AutoModus app die helpt om mobielvrij auto te rijden. In 2018 is IkrijvoorNL (www.ikrijvoornl.nl) geïntroduceerd, samen met Veilig Verkeer Nederland. Elke 100 kilometer in de Automodus levert €1 op voor #IkrijvoorNL. Met dit geld worden ideeën voor veiliger verkeer gefinancierd.



OKTOBER Verkoop Independer aan Persgroep

Independer is door de jaren heen sterk gegroeid en heeft Achmea veel gebracht op het gebied van klantgerichtheid en innovatie. Achmea kiest met de verkoop voor focus op de online klantbediening via eigen distributiekanaalen.



JANUARI Integratie De Friesland en Zilveren Kruis

In 2018 is de organisatorische Integratie tussen De Friesland en Zilveren Kruis voorbereid. Deze wordt uitgevoerd in 2019.



Onze missie

‘Samen het risico dragen als iemand schade heeft.’ Dat is de oorsprong van ons bedrijf sinds de oprichting in 1811. Sindsdien is er veel veranderd. De kleine coöperatieve schadeverzekeraar van toen levert nu verzekeringen en diensten op het gebied van zorg, gezondheid, mobiliteit, inkomensbescherming, pensioenen, vermogensbeheer, rechtsbescherming en nog veel meer. Solidariteit is voor Achmea nog altijd een belangrijke basis. Preventie is daarvoor een belangrijke voorwaarde, want daarmee kan schade beperkt blijven en kunnen premies betaalbaar blijven.

Klantrelevant en toonaangevend

Wij laten onze dienstverlening zo goed mogelijk aansluiten op de ervaringen, inzichten en wensen van onze klanten en op de behoeften van de samenleving. Met onze kennis van en inzicht in risico's kunnen wij hier aan bijdragen. Met innovatieve oplossingen willen we klantrelevant en toonaangevend zijn. Zo geven wij anno 2018 inhoud aan onze coöperatieve identiteit.

Onze coöperatieve identiteit

Onze aandelen zijn voor circa twee derde in handen van de Vereniging Achmea, circa één derde van Rabobank en het overige deel is in handen van gelijkgestemde, coöperatieve financiële instellingen in Europa. Onze coöperatieve identiteit is daarmee tot en met onze aandeelhouder geborgd. Samen met de Vereniging Achmea, die de collectieve belangen van alle klanten van Achmea behartigt, ontwikkelen we een inspirerende invulling van coöperatieve kenmerken, waarden en uitingen, die zich ook in de komende tijd weet te bewijzen. Vakmanschap is hiervoor een belangrijke basis. Daarom investeren we in de ontwikkeling van onze medewerkers en in het verbeteren van onze dienstverlening.

Gezond, Veilig en Toekomstbestendig

Wij leveren met onze producten en diensten oplossingen voor risico's die te groot zijn om individueel te dragen. Ook dat is een aspect van de solidariteit die verbonden is aan

onze activiteiten. Onze missie is om bij te dragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. Om dit te bereiken hebben we vier focusgebieden gedefinieerd waarop wij positieve impact willen hebben voor onze stakeholders. Deze focusgebieden zijn:

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

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

Duurzame ontwikkelingsdoelen

In 2018 hebben we deze vier focusgebieden gekoppeld aan de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties. Deze 17 duurzame ontwikkelingsdoelen vormen samen de 'wereldduurzaamheidsagenda' voor 2030. Wij vinden het belangrijk om bij deze agenda aan te sluiten. Wij willen excelleren in SDG 3 (Goede gezondheid en welzijn),

SDG 11 (Duurzame steden en gemeenschappen) en SDG 13 (Klimaatactie). Deze drie SDG's raken belangrijke ontwikkelingen en risico's waarmee onze klanten en de samenleving te maken hebben én zijn nauw verbonden met de kernactiviteiten van Achmea. Onze keuze voor de SDG's is van strategische aard. Zij liggen dicht bij de kern van ons bedrijf, onze coöperatieve identiteit en ze stimuleren innovatie en groei.

Onze kernwaarden

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

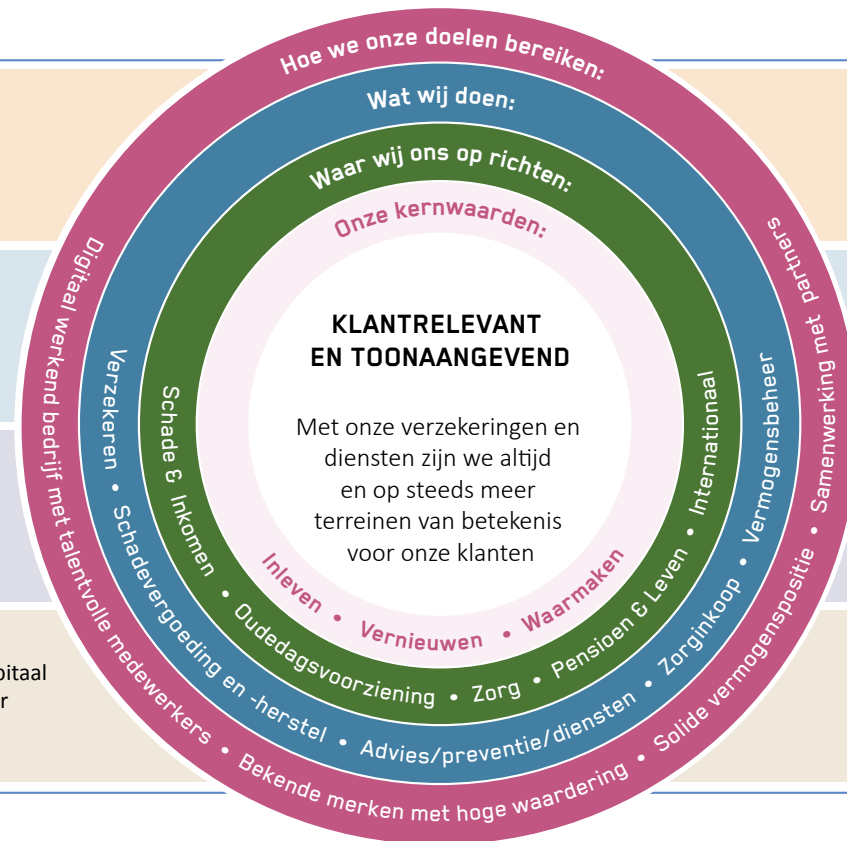




Onze waardecreatie

Ons waardecreatiemodel laat de relatie zien tussen onze strategie, het bedrijfsmodel en de resultaten en impact die Achmea realiseert. Binnen ons waardecreatiemodel zijn onze kernwaarden – Inleven, Vernieuwen en Waarmaken – het fundament voor de manier waarop wij werken. De dialoog die wij voeren met onze stakeholders geeft richting aan de impact die we willen hebben op de maatschappij en aan de manier waarop wij werken. Ook geeft het waardecreatiemodel weer hoe wij op de lange termijn waarde creëren voor onze stakeholders. De toelichting hierop is te vinden in de hoofdstukken van dit jaaroverzicht.

INPUT VAN ONZE STAKEHOLDERS



OUTPUT

Inzicht, advies en oplossingen voor risico's

Persoonlijke en professionele ontwikkeling

Duurzame wederzijdse succesvolle samenwerking

Solide, gezonde financiële basis en rendement

IMPACT

Gezondheid dichterbij voor iedereen

Schone, veilige en slimme mobiliteit

Veilige woon-, leef- en werkomgeving

(financiële) Oplossingen voor nu, straks en later

SDG's





We zien het aantal schades als gevolg van heftig weer stijgen. Daar willen we wat aan doen. Steeds vaker adviseren we onze klanten hoe zij zich kunnen wapenen tegen schade door slecht weer en bieden we hierbij aanvullende diensten aan. Door nauw samen te werken met partners helpen we onze klanten zich aan te passen aan een veranderende leefomgeving. Bij onze bedrijfsvoering houden we het klimaat scherp voor ogen. 'Klimaatactie' is voor ons één van de belangrijkste Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties.

Context & strategie

Onze omgeving	12
In gesprek met onze stakeholders	13
Onze strategie	17

Onze omgeving

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

De wereld van onze klanten en van ons als brede dienstverlener verandert in rap tempo. Economische en politieke veranderingen, nieuwe technologie en demografische ontwikkelingen leiden tot nieuwe risico's en kansen. In dit hoofdstuk schetsen we ons beeld van de context waarbinnen Achmea haar strategie bepaalt. Later in dit verslag laten we zien hoe deze trends en ontwikkelingen invloed hebben op Achmea en hoe we hier mee omgaan. De belangrijkste trends en ontwikkelingen hebben we hier op rij gezet.

Solidariteit

Wij maken met onze producten solidariteit mogelijk doordat risico's kunnen worden gedeeld met anderen. Die behoefte aan risicodeling zal blijven bestaan. Maar mensen willen steeds meer zelf kiezen met wie zij solidair zijn. Tegelijkertijd ontstaan er nieuwe activiteiten in de deeleconomie, soms zelfs zonder tegenprestatie.

Nieuwe risico's

Er ontstaan risico's zoals cybercrime, risico's in de deeleconomie en risico's rond klimaatverandering en aansprakelijkheid. We zien dat de gebruiksrisico's ook veranderen (ipv afnemen) door de opkomst van zelfrijdende auto's en domotica.

Verantwoordelijkheid verschuift

De stelsels voor zorg, pensioen en sociale zekerheid staan onder druk. Risico's verschuiven naar burgers en werknemers. Veel mensen zijn minder zeker over hun financiële toekomst. Ook de omgeving waarin bedrijven opereren ontwikkelt zich snel en is daardoor onzeker. Dit zien we ook terug op de arbeidsmarkt.

Klanten in de 'lead'

Klanten weten steeds beter aanbieders te vinden. Verzekeraars moeten er klaar voor zijn een aanbod op



maat te doen op de momenten dat het voor onze klanten van belang is. Nieuwe technologie versnelt die beweging. Wearables, Internet of Things (IoT), spraakanalyse, kunstmatige intelligentie (AI) en platformen worden steeds belangrijker in het contact met klanten.

Hogere klanteisen

Klanten stellen steeds hogere eisen aan de dienstverlening van organisaties. Zij verwachten verzekeringsoplossingen, maar ook apps en diensten, gecombineerd met een verzekering. Zij willen ook zonder problemen kunnen wisselen tussen verschillende digitale apparaten in het contact met verzekeraars. Platformen worden steeds belangrijker voor klantcontact en interactie.

Toenemend belang van data

Het dataverkeer tussen klanten en aanbieders zal toenemen. De bereidheid om data te delen hangt samen met

vertrouwen, gemak en de meerwaarde die klanten ervaren. Klanten willen gemak maar ook een 'menselijke maat' en zorgvuldigheid op het gebied van data en privacy.

Nieuwe proposities

Naast bestaande verzekeringen worden ook nieuwe vormen van verzekeringen aangeboden. Er ontstaan ook bredere oplossingen voor mobiliteit of gezondheid. Daarmee vervagen marktgrenzen en verschuift de rol van verzekeraars in de keten.

Ecosystemen

Veel organisaties vragen zich af of ze op eigen kracht met al de veranderingen mee kunnen die momenteel spelen. Er ontstaan samenwerkingsverbanden waarin zij samen optrekken. Welke daarvan zullen succesvol zijn? En welke rol kiest een verzekeraar in zo'n ecosysteem, regisseur, partner of toeleverancier?



In gesprek met onze stakeholders

Alle ontwikkelingen op maatschappelijk, economisch, financieel en technologisch gebied vertalen zich in uitdagingen voor onze stakeholders. Dat zijn onze klanten, medewerkers, zakelijke partners, aandeelhouders, kapitaalverschaffers en toezichhouders. Wij willen zo veel mogelijk waarde toevoegen aan onze stakeholders. Daarom is het belangrijk dat wij met hen in gesprek zijn om te weten welke veranderingen en uitdagingen zij belangrijk vinden. Wij zijn op veel verschillende manieren in gesprek met onze stakeholders. Via klantcontactcentra is er rechtstreeks contact tussen klanten en medewerkers. Daarnaast zijn er volop contacten via klantenraden, klantenpanels, verzekerdenraden en de Vereniging Achmea online onderzoeken.

Een voorbeeld van de manier waarop de Raad van Bestuur met klanten in dialoog gaat is de jaarlijkse 24-uurs directieraad. In 2018 heeft de Raad van Bestuur samen met de directieraad tijdens dit evenement onder andere gesproken met een landelijke vrijwilligersorganisatie, klanten van Achmea, een culturele instelling en een publiek-privaat samenwerkingsverband. Ook sprak de Raad van Bestuur met experts van de Geneva Association tijdens een kennissessie 'Extreme Events & Climate Risk' bij Achmea. Er is toen gesproken over maatregelen gericht op het beheersen van schade door natuurgeweld en de risico's en kansen voor de verzekeringssector.

Met medewerkers wordt gesproken via werk- en teamoverleg en reguliere contacten met leidinggevenden. Daarnaast heeft Achmea een aantal ondernemingsraden en een Centrale Ondernemingsraad. Over arbeidsvoorwaarden vindt overleg plaats met vakorganisaties. Ook is er een jaarlijks Medewerker Betrokkenheids Onderzoek (MBO).

Met zakelijke partners spreken we via Achmea Corporate Relations ACR en in bilateraal zakelijk overleg. Via het initiatief 'De Kamer' van Achmea Corporate Relations spreken

wij met onze grootzakelijke klanten en wetenschappers over maatschappelijke vraagstukken. Het contact met onze aandeelhouders Vereniging Achmea en Rabobank is ingebed in de formele governance.

Met externe kapitaalverschaffers wordt onder meer gesproken via speciale ontmoetingen met analisten.

WAT VINDEN ONZE STAKEHOLDERS BELANGRIJK?

In aanvulling op de hiervoor genoemde reguliere stakeholdercontacten doen we meer specifiek onderzoek naar wat stakeholders vinden met een 'stakeholderconsultatie'. Deze consultatie bestaat uit dialoogsessies over specifieke thema's, verdiepende

interviews en online onderzoek of een combinatie hiervan. We vragen onze stakeholders welke onderwerpen zij belangrijk vinden voor Achmea. Bij dit onderzoek betrekken we vertegenwoordigers van belangenorganisaties, klanten, kennisinstituten, maatschappelijke organisaties, medewerkers, klantraden, aandeelhouders, distributiepartners, wetenschappers, opinieleiders, vakbonden en analisten. In 2018 hebben we een online onderzoek uitgevoerd, aangevuld met verdiepende interviews en een publieksonderzoek.

ONZE STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

Onze missie om bij te dragen aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving is mede gebaseerd op

VERENIGING ACHMEA VERSTERKT HET COÖPERATIEF FUNDAMENT VAN ACHMEA

Vereniging Achmea is de vereniging van alle klanten van Achmea en onze grootste aandeelhouder. Zij behartigt de collectieve belangen van de klanten van Achmea. Alle klanten van Achmea zijn tegelijk ook klantlid van Vereniging Achmea. 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 maatschappelijk thema's. De inbreng die de Vereniging Achmea en haar leden hierbij leveren is van grote toegevoegde waarde. Hierbij worden de klantleden vertegenwoordigd door de Ledenraad van Vereniging Achmea. De Ledenraad is een zo getrouw

mogelijke afspiegeling van het totale klantledenbestand van Achmea.

Vereniging Achmea wordt bestuurd door een Ledenraad en een Bestuur. Via de Ledenraad hebben klanten dus daadwerkelijk een stem in het bedrijf van 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.

In gesprek met onze stakeholders

eerdere stakeholderconsultaties. Deze keuzes sluiten goed aan bij de resultaten van het onderzoek in 2018. Voor het onderzoek heeft Achmea 13 materiële thema's geselecteerd. Onze stakeholders hebben deze thema's als volgt gerangschikt in een matrix (zie figuur hieronder). De materialiteitsmatrix geeft weer hoe stakeholders (Y-as) en Achmea (X-as) het belang van de thema's voor Achmea beoordelen.

Wij zien dat de trend naar duurzaamheid en maatschappelijke relevantie zich doorzet

Hierna worden de thema's toegelicht. We geven aan wat de invloed daarvan op Achmea is en hoe Achmea ermee omgaat.

Verantwoord beleggen

Bij verantwoord beleggen behoren duurzaamheidscriteria. Deze spelen een rol bij de keuze voor beleggingen en voor de impact die een belegger heeft. Bijvoorbeeld door sectoren of bedrijven uit te sluiten, door te stemmen op aandeelhoudersvergaderingen of door in gesprek te gaan over het beleid van het bedrijf. Ook gericht beleggen in ondernemingen die een maatschappelijk duurzame impact beogen is een manier van verantwoord beleggen.

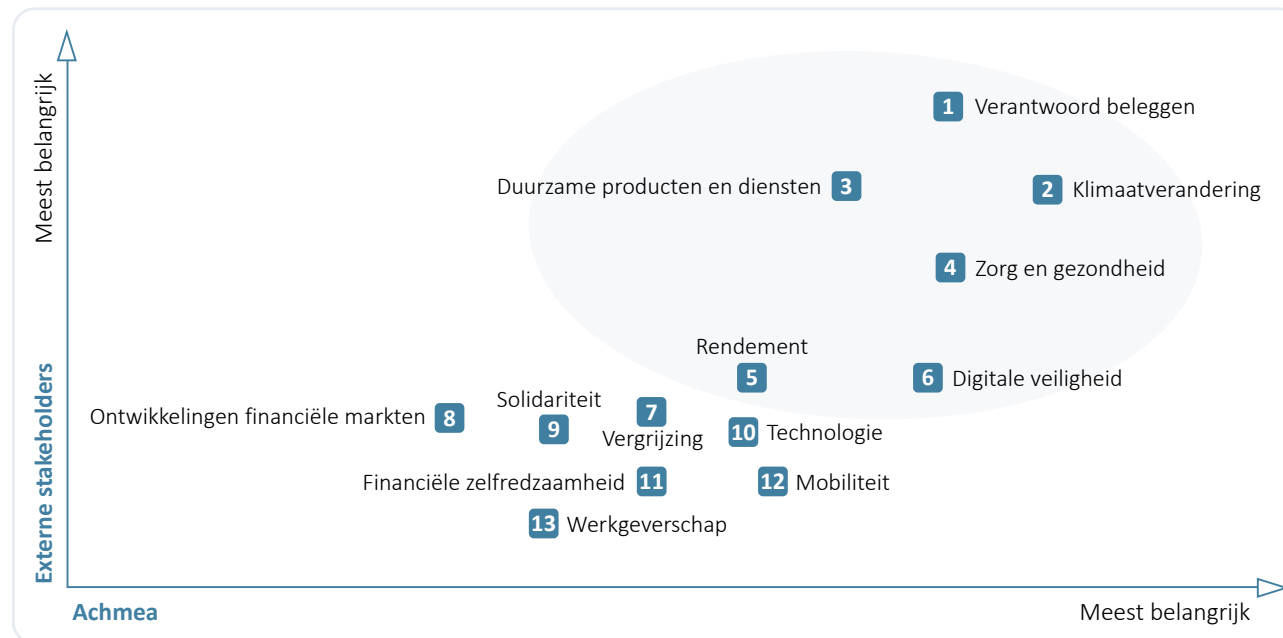
Klanten verwachten van Achmea dat het belegt met respect voor mens, dier en leefomgeving. Benchmarks zoals de Eerlijke Verzekeringwijzer toetsen het beleid en de praktische uitvoering ervan en beïnvloeden daarmee de reputatie van Achmea. De uitvoering van de OESO-richtlijnen door de

Nederlandse overheid heeft geleid tot een IMVO-convenant binnen de verzekeringssector. Het beleggingsbeleid van Achmea is gebaseerd op de Duurzame Ontwikkelingsdoelen (SDG's) van de VN en – daarvan afgeleid – vijf kernthema's.

Een uitgebreide verantwoording is te vinden op pagina [26-28](#) van dit jaaroverzicht.

Klimaatverandering

In Nederland hebben we steeds vaker te maken met extreem weer. Dit leidt tot meer risico's en schade. Preventieve maatregelen zijn nodig om de schade te beperken en Nederland veilig te houden. Om verdere opwarming van de aarde tegen te gaan is het belangrijk om de uitstoot van broeikasgassen te beperken en de overgang naar duurzame energie te stimuleren.



- 1 Verantwoord beleggen
- 2 Klimaatverandering
- 3 Duurzame producten en diensten
- 4 Zorg en gezondheid
- 5 Rendement
- 6 Digitale veiligheid
- 7 Vergrijzing
- 8 Ontwikkelingen financiële markten
- 9 Solidariteit
- 10 Technologie
- 11 Financiële zelfredzaamheid
- 12 Mobiliteit
- 13 Werkgeverschap

In dit hoofdstuk worden de thema's toegelicht. We geven aan wat de invloed daarvan op Achmea is en hoe Achmea ermee omgaat.



In gesprek met onze stakeholders

Klimaatverandering raakt ons als verzekeraar op verschillende manieren. We zien de schade toenemen. Nieuwe diensten gericht op preventie helpen om de verzekeraarbaarheid van onze klanten in stand te houden. Klanten vragen om (financiële) diensten voor verduurzaming. De overheid vraagt ons als belegger om de energietransitie te helpen financieren. Op termijn worden beleggingen in sectoren met fossiele energie risicovoller. Als kantoororganisatie en werkgever willen we onze CO₂-uitstoot verminderen.

Achmea draagt bij aan het uitvoeren van het 'Klimaatakkoord' van Parijs. Zie pagina [12](#) en [26-28](#) hoe wij hier invulling aan geven.

Duurzame producten en diensten

Achmea draagt bij aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. Voor een verzekeraar gaat het vooral om oplossingen voor nieuwe risico's voor klant en samenleving. Preventie speelt hierin een belangrijke rol.

Ontwikkelingen op het gebied van cyberveiligheid, mobiliteit, klimaatverandering, sociale zekerheid, wonen & zorg, oudedagsvoorzieningen, zorg en gezondheid raken al onze ketens en klantgroepen. De vraagstukken van klant en samenleving raken de producten en diensten van Achmea.

Voorbeelden van de manier waarop Achmea bijdraagt aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving zijn te vinden op pagina [18](#), [21-24](#).

Zorg en gezondheid

Het Nederlandse zorgstelsel behoort tot de betere stelsels van de wereld. De overheid bepaalt wat verzekerd is. Zorgverzekeraars hebben binnen dat speelveld de verantwoordelijkheid de effectiviteit te vergroten en de kosten zo laag mogelijk te houden. Solidariteit is daarbij een belangrijk kenmerk. Daarbij staat de toekomstige toegang en betaalbaarheid van de zorg in Nederland onder druk.

Dit is een wezenlijk politiek en maatschappelijk vraagstuk. Het bevorderen van een gezonde leefstijl én prijsbeheersing van medicijnen en zorg zijn cruciaal voor het behoud van toegankelijke en goede zorg.

Stijgende zorgkosten kunnen de toegankelijkheid van de zorg bedreigen. Een aantal ontwikkelingen speelt hierin een rol, zoals vergrijzing en een ongezonde leefstijl. Door de invloed van nieuwe medicijnen en andere medische innovaties kunnen de gemiddelde behandelkosten hoger worden. Deze ontwikkelingen kunnen Achmea belemmeren in haar doelstelling om zorg voor iedere Nederlander toegankelijk te houden.

Achmea werkt eraan om zorg toegankelijk te houden voor iedereen. Zie pagina [22](#) en [23](#).

Rendement

Rendement is belangrijk voor de continuïteit van ons bedrijf. Daarin dient er een balans te zijn tussen uitvoeringskosten, de winst en solvabiliteit enerzijds en de premiehoogte anderzijds.

Lage rendementen hebben een negatief effect op de ruimte om te kunnen investeren, te innoveren en dus op de continuïteit.

Achmea stuurt op een verantwoord rendement. Zie pagina [35-37](#).

Digitale veiligheid

Bescherming van klantdata tegen diefstal, datalekken en IT-storingen is essentieel voor het vertrouwen in Achmea. Cybercriminaliteit kan onze klanten duperen. Achmea kan materiële schade lijden door het verlies van data en bedrijfsonderbreking. Klanten zijn zich vaker bewust van de digitale risico's in hun eigen systemen.

Achmea onderkent het belang van digitale veiligheid.

De veiligheid van de IT-omgeving wordt continu versterkt. Systemen en procedures worden indien nodig aangepast om onze klantgegevens te beschermen. We investeren in opleiding om het kennisniveau over data te vergroten. Zie pagina [31](#) en [34](#). Ook biedt Achmea oplossingen op het gebied van cybersecurity aan klanten. Zie pagina [21](#).

Vergrijzing

Vergrijzing raakt Achmea als pensioenaanbieder. Daarom ontwikkelt Achmea diensten en initiatieven gericht op ouderen. Met Achmea Pensioen Services, Achmea Investment Management en samen met het Centraal Beheer Algemeen Pensioen Fonds (APF) bieden we toekomstbestendige pensioenvoorzieningen. Zie ook pagina [26](#).

Ook raakt vergrijzing Achmea als zorgverzekeraar onder meer door de stijgende zorgvraag van ouderen. Achmea besteedt meer aandacht aan het versterken van vitaliteit en het zelf regelen van zorg veilig thuis. Zie ook pagina [22](#).

Ontwikkelingen financiële markten

Achmea belegt premies om een positief beleggingsresultaat te boeken in het belang van onze klanten. Rentestanden en koersen van aandelen en obligaties beïnvloeden de risico's en rendementen van deze beleggingen.

Een langdurig lage rente leidt tot lage beleggingsrendementen. Een verder dalende rente kan uiteindelijk de solvabiliteit bedreigen. Onzekerheid op de financiële markten kan het vertrouwen in financiële instellingen aantasten. Grote beweeglijkheid van rente- en koersontwikkelingen en schokken op financiële markten kunnen het beleggingsrendement en de omzet negatief beïnvloeden.

Met ons Asset & Liability Management (ALM)-beleid stemmen we onze beleggingen af op de verplichtingen



In gesprek met onze stakeholders

en beheersen we de risico's binnen de intern gestelde bandbreedtes. Meer hierover in deel 2, hoofdstuk 66.

Solidariteit

Solidariteit is een belangrijke basis voor verzekeren. Tegelijkertijd staat in de samenleving solidariteit onder druk. Dit kan leiden tot meer ongelijkheid in de samenleving. Er ontstaan ook nieuwe vormen van solidariteit. Voorbeelden zijn broodfondsen, woon-, energiecoöperaties en projecten die de deeleconomie bevorderen.

Solidariteit is voor Achmea een belangrijk thema. Tegelijkertijd zien we in de markt risicoselectie en premiedifferentiatie steeds belangrijker worden in schadeverzekeringen. Meer transparantie in de prijsopbouw van premies kan ertoe leiden dat mensen minder graag verzekeringsrisico's delen.

Voor Achmea is solidariteit het fundament voor verzekeren. Zie ook pagina [9](#) en [12](#).

Technologie

Dankzij digitale ontwikkelingen kunnen we op vele manieren met klanten communiceren. Zij willen op elke gewenste manier en elk gewenst tijdstip contact met ons hebben. Digitalisering biedt nieuwe mogelijkheden om risico's beter in te schatten. Klantgericht data kunnen helpen bij het gericht aanbieden van proposities en het efficiënter maken van onze bedrijfsvoering.

Innovatie in klantcontact vraagt om grote investeringen. Met data kunnen wij onze oplossingen aanbieden met goed onderbouwde en persoonlijke adviezen op het gebied van preventie. Privacybescherming en heldere communicatie over het gebruik van big data zijn essentieel.

Achmea wil een digitale verzekeraar zijn met een menselijke maat. Zie ook pagina [18](#), [24](#), [32-34](#).

Financiële zelfredzaamheid

Ontwikkelingen in de sociale zekerheid, het pensioenstelsel en veranderingen op de arbeidsmarkt leiden voor veel mensen tot minder zekerheid over hun financiële toekomst. Inzicht in de verdiensten in de toekomst en in financiële risico's en behoeftes zijn belangrijker dan ooit. Ook financiële educatie en het voorkómen van schulden zijn belangrijk.

Financiële zelfredzaamheid heeft invloed op Achmea als inkomensverzekeraar en aanbieder van bancaire en pensioenproducten. Door een terugtrekkende overheid en veranderingen in het sociaal- en pensioenstelsel moeten burgers meer zelf gaan regelen. Dit geldt in het bijzonder voor ZZP'ers.

Achmea stimuleert financiële zelfredzaamheid. Zie voor uitgebreide voorbeelden op pagina [18](#), [22](#) en [26](#).

Mobiliteit

Nederland heeft grote uitdagingen op het gebied van mobiliteit. Toenemende filedruk, dichtslibbende (binnen) steden en overvolle treinen in de spits. Ongevallen in het verkeer nemen toe, ook door gebruik van mobiele telefoons. Tegelijkertijd zien we de opkomst van zelfrijdende en elektrische auto's. Deze kunnen nieuwe impulsen en mogelijkheden bieden voor het mobiliteitsvraagstuk en de klimaatproblematiek.

Autoverzekeraars zien de afgelopen jaren meer schades en een hoger gemiddeld schadebedrag. Dit beïnvloedt de schadelast. De verschuiving van bezit naar gebruik en het aanbod van deelautoconcepten kan de markt voor particuliere autoverzekeringen kleiner maken. De opkomende deel-economie roept ook vragen op over aansprakelijkheid. De Nederlandse overheid stuurt op versnelde elektrificering van het wagenpark.

Achmea stimuleert schone, slimme en veilige mobiliteit met verschillende activiteiten. Bijvoorbeeld met schone en slimme deelauto-initiatieven: we werken samen met o.a. Amber Car en We Drive Solar. Met de automodus-app en WegWijsVR van Interpolis leveren we een bijdrage aan veilige mobiliteit. Zie ook pagina [21](#) en [23](#).

Werkgeverschap

Goed werkgeverschap bindt de juiste medewerkers aan het bedrijf en is van belang voor de innovatiekracht, en ook voor klantrelevante en toonaangevende dienstverlening.

Achmea heeft behoefte aan specifieke competenties en talenten. Achmea concurreert op de arbeidsmarkt met grote ondernemingen én kleinere, innovatieve bedrijven en startups. Daarom doet Achmea er alles aan om een goede en aantrekkelijke werkgever te zijn. Dit betekent onder meer investeren in de ontwikkeling en opleiding van medewerkers, in een veilige en gezonde werkplek, in goede arbeidsvoorwaarden en in diversiteit. Zie pagina [30](#) en [31](#).

GEÏNTEGREERD STUREN

In 2017 zijn we begonnen aan een driejarig programma om geïntegreerde sturing nog verder in te bedden in onze organisatie. Sindsdien hebben we een aantal belangrijke mijlpalen bereikt. Zo is er een keuze gemaakt voor leidende SDG's, zijn onze strategische focusgebieden meer ingebed in onze bedrijfsvoering en is de visie op waardecreatie aangescherpt. Intussen werken wij eraan om onze geïntegreerde rapportage en sturing hierop uit te lijnen. We willen zo onze ambitie op de materiële thema's beter meetbaar maken en de relatie tussen de materiële thema's en onze strategie meer inzichtelijk maken. Dit zal tot gevolg hebben dat we in ons jaarverslag over 2019 nog beter kunnen laten zien wat onze voortgang is op de onderwerpen die belangrijk zijn voor Achmea.



Onze strategie

WAAROM WE DOEN WAT WE DOEN

Onze stakeholders verwachten van ons verzekeringen. Daarnaast kunnen wij ook een rol spelen op het gebied van dienstverlening bij het voorkomen van schade, het investeren met oog voor mens en milieu, het bevorderen van goede gezondheid, een veilige omgeving, of een goede financiële planning. Dit is een bevestiging van onze keuze om samen met partners en klanten te werken aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving.

Onze focusgebieden zijn: gezondheid dichterbij voor iedereen; schone, veilige en slimme mobiliteit; veilige woon-, leef- en werkomgeving; en (financiële) oplossingen voor nu, straks en later. Dit geeft richting aan onze strategie en aan onze innovatie.

De kern van onze strategie is onveranderd: mensen helpen omgaan met risico's door het aanbieden van verzekeringen en diensten. Dat vullen we als volgt in:

Onze producten en diensten

Wij helpen klanten om te bepalen hoe zij met risico's om kunnen gaan en de gevolgen kunnen beperken. We bieden verzekeringen en diensten voor particulieren, het MKB, overige ondernemingen en instellingen. We willen klanten langs verschillende kanalen en media bedienen, om dagelijks en persoonlijk relevant te kunnen zijn voor klanten. Dat doen we zelf of samen met partners

We richten ons op schade, inkomen en zorg. Klanten kunnen onze producten rechtstreeks bij ons afnemen, maar ook via de Rabobank of via andere tussenpersonen. En we bouwen oudedagsvoorzieningen en het dienstenbedrijf in Nederland uit. Internationaal ontwikkelen we vooral posities in schade en zorg in landen waar we strategische kansen zien.

Onze financiële ambitie

Onze financiële ambitie past bij onze coöperatieve identiteit. Daarin staat lange termijn waardecreatie voor klanten voorop. We willen voldoende rendement en vrij kapitaal genereren om te kunnen blijven investeren in vernieuwing en innovatie. En om kapitaalverschaffers bij ons bedrijf te houden en om meer marge te creëren voor het opvangen van volatiliteit en tegenvallers. We streven naar voldoende rentabiliteit en 'free capital generation' om te kunnen investeren in vernieuwing. We zetten vooral in op het verbeteren van de winstgevendheid uit normale bedrijfsvoering.

Duurzame distributie

Als verzekeraar vinden we een toekomstbestendig en duurzaam distributiestelsel belangrijk. We maken gebruik van online distributiekkanalen plus de bancaire distributie met Rabobank. Mede door onze samenwerking met Rabobank kunnen we klanten goede verzekeringen bieden. Dankzij een verbeterde IT-infrastructuur is in 2018 de efficiency toegenomen en de complexiteit verminderd.

UITDAGINGEN VOOR ACHMEA

Achmea is voortdurend bezig om verbeteringen door te voeren in haar dienstverlening. Op deze manier maken we onze organisatie gereed voor de uitdagingen van morgen. Als belangrijkste uitdagingen zien wij:

Verbeteren bestaande activiteiten

We werken in een concurrerende omgeving, waarin steeds hogere eisen worden gesteld aan onze dienstverlening. Dat betekent een blijvende druk op het verder verbeteren van producten en processen. Daarbij worden robotisering en kunstmatige intelligentie steeds belangrijker.

Omgevingsveranderingen

Er liggen uitdagingen in het verwerken van stelselwijzigingen

(pensioen, sociale zekerheid, zorg) en de vereisten vanuit wet- en regelgeving (IFRS, AVG, PSD2, etc.). Ook demografische ontwikkelingen, zoals vergrijzing, diversiteit en verstedelijking hebben gevolgen voor onze producten en dienstverlening.

Omggaan met nieuwe technologieën, in klantinteractie

Digitaal communiceren, afgestemd op de wensen van de klant, is een noodzaak. Infrastructuur, processen en organisatie moeten daarop ingericht zijn. Platformen en spraaktechnologie gaan hierin een steeds belangrijkere rol spelen.

Nieuwe proposities en businessmodellen

Brede proposities die ook diensten omvatten worden steeds populairder. Deze ontwikkelen we zelf of samen met partners. Dit vereist investeringen in partnerships.

Competenties van medewerkers

Nieuwe toepassingen en werkprocessen vragen om flexibiliteit en het kunnen omgaan met nieuwe technologieën. Multidisciplinaire vaardigheden worden belangrijker, evenals creativiteit en de wil om te blijven leren.

WAT VINDEN WIJ BELANGRIJK?

Versnellen

We willen versnellen in onze vier focusgebieden. Dat doen we met strategische innovaties waarmee we ons toekomstige verdienmodel willen versterken. We vernieuwen ons bedrijf op het terrein van oudedagsvoorzieningen, nieuwe initiatieven in het schadebedrijf en digitale businessmodellen internationaal.

Versterken

We willen onze besturing en bedrijfsvoering verder verbeteren en onze balans versterken. Daarmee kunnen we onze directe en indirecte kosten verder verlagen. We innoveren ook om ons verdienmodel te versterken op het gebied van



Onze strategie

klantbehoud, omzet en resultaat. We experimenteren met nieuwe proposities en businessmodellen. De impact ervan lijkt nog klein, maar deze ondersteunen nu al (de toegang tot) onze basisdienstverlening en kunnen in de toekomst bijdragen aan klantbehoud.

Naar een compactere en digitale organisatie

We worden als financiële dienstverlener steeds meer een data- en technologiebedrijf. We richten onze distributie in op de behoeften van klanten en streven naar het standaardiseren en automatiseren van processen, naar de integratie van systemen en een daling van kosten. Daarmee ontstaat een compactere en meer digitale organisatie. We richten ons op digitale en persoonlijke interactie met klanten. Onze aanpak voor particulieren zetten we ook in voor het MKB. Dit ondersteunen we met nieuwe technologie zoals chatbots en andere vormen van robotisering.

FOCUS PER SEGMENT

We bouwen Centraal Beheer uit als (financiële) dienstverlener. We breiden onze activiteiten uit met bancaire producten en met diensten die ook los in de markt worden aangeboden. In het partnerschap tussen Rabobank en Interpolis versterken we onze inzet op groei. Interpolis biedt hiervoor nieuwe verzekeringsproposities en aanvullende, innovatieve preventiediensten aan.

Schade & Inkomen

We werken constant aan het verder stroomlijnen van onze organisatie om kosten te besparen. We werken aan verdere schadelastbeheersing, we hanteren een extra prudentiemarge voor grote schades en testen nieuwe businessmodellen, vooral op het terrein van wonen en mobiliteit.

Commercieel willen we versnellen in groei in het MKB en verwachten we groei in het particuliere segment. In het

zakelijke schadeselement ligt de focus op verbetering van het resultaat. Bij Inkomen vernieuwen we het productenportfolio en de klantinteractie.

Pensioen & Leven

Binnen Pensioen & Leven staat goede klantbediening centraal. Daarnaast werken we aan een verdere daling en het variabel maken van de kosten, met behoud van hoge klanttevredenheid. Robotisering van processen, integratie van systemen en machine learning helpen ons daarbij.

We hebben de ambitie om te groeien in overlijdens- risicoverzekeringen en uitkeringsproducten (direct ingaande pensioenen en lijfrentes). Hiermee willen we ook bijdragen aan het succes van oudedagsvoorzieningen.

Oudedagsvoorzieningen

We bieden pensioen, bancaire producten en vermogensopbouw aan vanuit één keten. Het Centraal Beheer APF biedt een collectieve 2e pijler pensioenoplossing. Achmea Investment Management en Achmea Pensioen Services richten zich op institutionele klanten. Achmea Bank biedt spaar- en hypotheekproducten voor 3e en 4e pijler oplossingen die via het digitale platform van Centraal Beheer maar ook via het intermediair in de particuliere markt worden aangeboden.

We creëren mogelijkheden om te versnellen, bijvoorbeeld bij hypotheek. En we versterken Centraal Beheer als poort naar oudedagsvoorzieningen.

Zorg

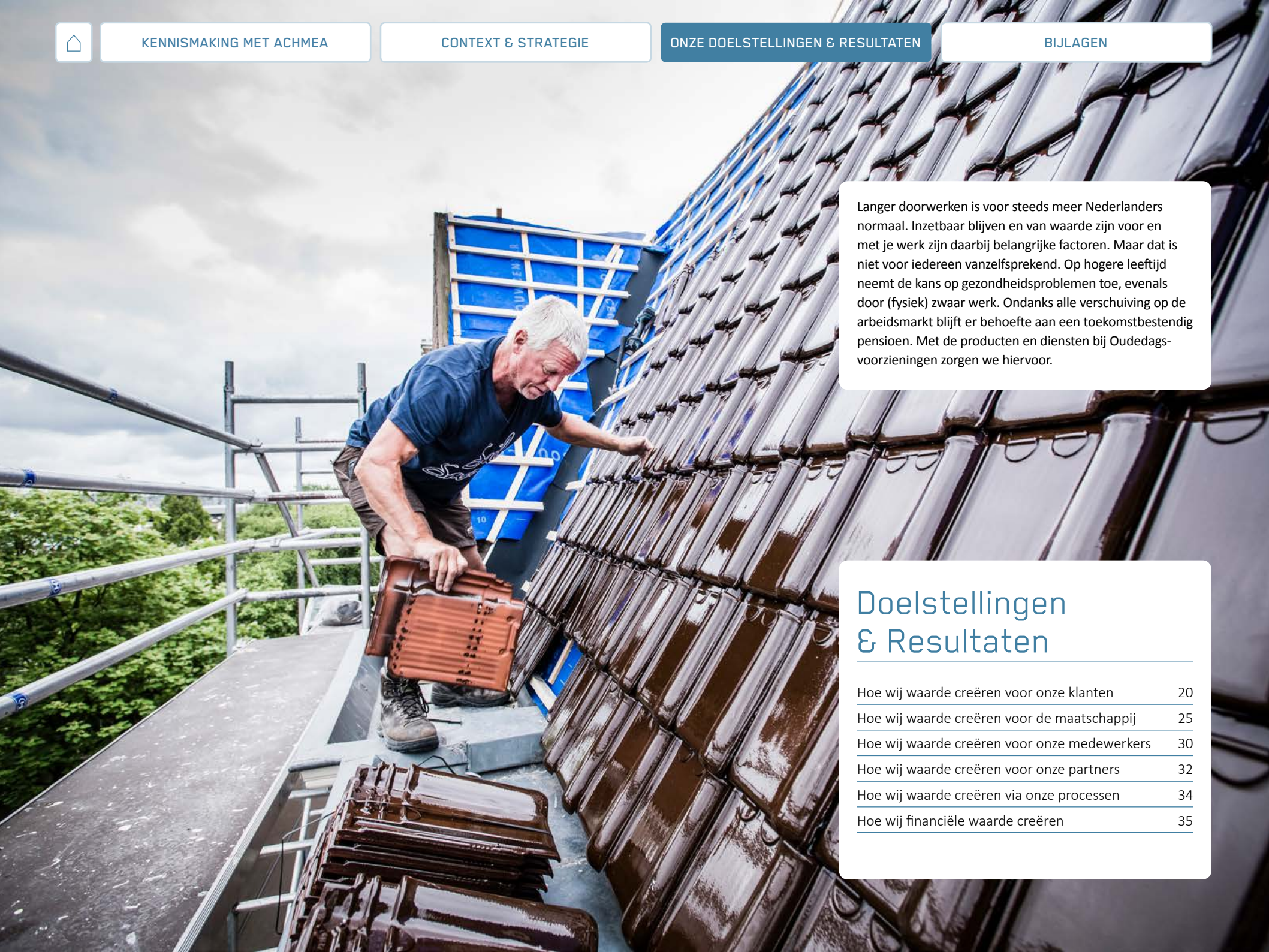
We willen bijdragen aan toegankelijke en betaalbare zorg van goede kwaliteit voor iedereen en aan het voorkomen van wachtlijsten. Daarbij richten we ons op de vitaliteit van mensen, door preventie en het bevorderen van een gezonde leefstijl. Daarmee willen we bijdragen aan het welzijn van



mensen en het beperken van de zorgkosten. We investeren in nieuwe mogelijkheden voor zorg thuis. Onze positie in zorginkoop willen we verbeteren en de kosten verder verlagen. Dit doen we om bij te dragen aan een betaalbare zorg en aan een gezonde bedrijfsvoering met een kostendekkende premie. We blijven een relevante partner voor werkgevers en andere collectiviteiten.

Internationaal

We versterken onze positie op markten waar we al actief zijn en temporiseren onze positie op voor ons nieuwe markten. Dit doen we door inzet van ons aanbod in schadeverzekeringen via directe en bancaire distributie. We kijken verder naar mogelijkheden om het succes van InShared te exporteren.



Langer doorwerken is voor steeds meer Nederlanders normaal. Inzetbaar blijven en van waarde zijn voor en met je werk zijn daarbij belangrijke factoren. Maar dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Op hogere leeftijd neemt de kans op gezondheidsproblemen toe, evenals door (fysiek) zwaar werk. Ondanks alle verschuiving op de arbeidsmarkt blijft er behoefte aan een toekomstbestendig pensioen. Met de producten en diensten bij Oudedagsvoorzieningen zorgen we hiervoor.

Doelstellingen & Resultaten

Hoe wij waarde creëren voor onze klanten	20
Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij	25
Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers	30
Hoe wij waarde creëren voor onze partners	32
Hoe wij waarde creëren via onze processen	34
Hoe wij financiële waarde creëren	35

Hoe wij waarde creëren voor onze klanten

Het belang van onze klanten staat centraal in onze dienstverlening. We willen graag weten wat onze klanten bezighoudt en dat onze klanten zich sterk verbonden voelen met onze merken. We willen klanten actief betrekken bij het verbeteren van onze verzekeringen en diensten. Daarom streven we ernaar dat klanten onze merken goed kennen en vertrouwen. We maken gebruik van klantonderzoek, klantreis- en gebruiksonderzoek en analyseren het klantcontact. Met onze verzekeringen en diensten willen wij klanten goede en toegankelijke oplossingen bieden voor het omgaan met onzekerheden. Digitale klantbediening is daarvoor essentieel. Klanten kunnen dan zelf kiezen of zij risico's wel of niet willen verzekeren.

Wij toetsen onze doelstellingen op het klantbelang onder andere met het Klantbelang Dashboard van de Autoriteit

Financiële Markten (AFM). We gebruiken ook de Net Promoter Score (NPS) om de verbondenheid van klanten met onze merken te meten. Deze score geeft aan of klanten onze merken zouden aanbevelen. De waardering van onze klanten meten wij aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken. De scores van onze schadeverzekeringsmerken en onze zorgverzekeringsmerken zijn in 2018 verder gestegen. De meeste merken presteren boven of op het sectorgemiddelde. Dit geeft ons vertrouwen in ons beleid om samen met onze klanten de producten en service verder te verbeteren.

Goed geholpen met onze verzekeringen en diensten

Onze klanten zijn tevreden over de producten en diensten van onze merken. Dit blijkt onder meer uit klanttevredenheidsonderzoeken in 2018 (zie tabel). De meeste merken presteren boven of op het sectorgemiddelde.

Achmea gebruikt de reacties van klanten om de dienstverlening verder te verbeteren. Op steeds meer plekken werken we 'agile'. Klantwensen en -ideeën zijn hierbij belangrijke input.

Onze dienstverlening wordt steeds digitaler, vaak via de mobiele telefoon. Steeds meer verzekeringen worden online verkocht en servicevragen online afgehandeld. Klanten kunnen nu ook een claim indienen via onze chatbot. Hulp bij zelfservice op de website vindt plaats met live chat. Klanten kunnen ook met ons communiceren via apps zoals Whatsapp.

Claimafhandeling

De toetsing op Claimafhandeling is in 2018 door de AFM overgedragen aan de Stichting Toetsing Verzekeraars (Stv). Op een gedeelte eerste plaats staan vier merken van Achmea met een gemiddelde totaalscore van 4,5 op een schaal van 0 tot 5.

KLANTTEVREDENHEIDSSCORES 2018 (2017)

	KEURMERK KKV	Consumentenmarkt			Zakelijke markt	
		SCHADE ¹	ZORG ²	LEVEN ¹	SCHADE ³	INKOMEN ³
Centraal Beheer	✓	7,5 (7,5)	-	7,4 (7,0)	7,8 (7,5)	7,3 (7,2)
Interpolis	✓	7,6 (7,3)	8,1 (8,0)	7,3 (7,2)	7,4 (7,5)	7,4 (7,4)
Zilveren Kruis	✓	-	7,9 (7,8)	-	-	-
Avéro Achmea	✓	7,2 (7,3)	7,7 (7,7)	-	7,3 (7,5)	7,2 (7,1)
De Friesland Zorgverzekeraar		-	8,1 (8,1)	-	-	-
FBTO	✓	7,5 (7,4)	8,1 (8,0)	7,1 (7,2)	-	-
InShared	✓	7,3 (7,4)	-	-	-	-
OZF	✓	-	8,2 (8,2)	-	-	-
Pro Life	✓	-	8,2 (8,1)	-	-	-
Gemiddelde Achmea merken		7,4 (7,4)	8,0 (8,0)	7,3 (7,1)	7,5 (7,5)	7,3 (7,2)
Sectorgemiddelde		7,5 (7,4)	8,0 (8,0)	7,0 (7,0)	7,4 (7,4)	7,3 (7,2)

1. Bron: Verbond van Verzekeraars, Verzekeraars in Beeld onderzoek 2017 en 2018.

2. Bron: SAMR, Klantenmonitor Zorgverzekeringen, stand april 2017 en 2018

3. Bron: Verbond van Verzekeraars, Klanttevredenheidsonderzoek Zakelijk 2017 en 2018

MERK	SCORES
Centraal Beheer	4,5
Interpolis	4,3
Zilveren Kruis	4,5
Avéro Achmea	4,0
FBTO	4,5
InShared	3,8
OZF	3,0
Pro Life	4,5
Markt	3,8

Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV) onderstreept de kwaliteit van de klantgerichtheid van een verzekeraar. Achmea heeft in 2018 al haar keurmerken behouden.



Hoe wij waarde creëren voor onze klanten

Klantbelang Dashboard

We streven naar de aansluiting bij huidige en toekomstige wensen en eisen van klanten. Klanten kunnen dit verifiëren bij onafhankelijke 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 één van de grote verzekeraars in Nederland, het belang van de klant centraal stelt in de producten en diensten die zij aanbiedt. In 2018 ontving Achmea terugkoppeling op de dashboardmodules 'Gedragsregels zakelijke verzekeringen', 'Pensioen' en 'Risico-opslagen bij hypotheek'. Op de eerstgenoemde module scoort Achmea op een schaal van 0 tot 5 een 3,8. Dit is beter dan het gemiddelde van de markt (3,3). Op de module 'Pensioen' heeft de AFM besloten geen cijfers toe te kennen. In de module 'Risico-opslagen bij hypotheek' heeft de AFM onderzoek gedaan naar de wijze waarop hypotheekaanbieders tijdens de rentevast periode en bij renteherziening aan klanten risico-opslagen doorberekenen. Op deze module scoort Achmea met een 1,5 beneden het gemiddelde van de markt (1,9). Achmea heeft de feedback van de AFM ter harte genomen en heeft een start gemaakt om verbeteringen te realiseren. Eind 2018 is reeds een aantal van de aanbevelingen van de AFM opgevolgd.

CENTRAAL BEHEER

Centraal Beheer heeft in 2018 vervolgstappen gezet op (geholpen) zelfservice en service via het kanaal dat de klant kiest. De particuliere en zakelijke klant kan sneller en gemakkelijker zelf producten en diensten kopen of real-time wijzigingen doorvoeren, al dan niet geholpen door een medewerker.

Centraal Beheer kreeg van MoneyView de maximale vijf sterren voor haar inboedel- en opstalverzekering en scoort hoog in online oriëntatie-onderzoeken. Centraal Beheer is in de

particuliere markt in 2018 uitgeroepen tot klantvriendelijkste verzekeraar van Nederland. Ook in de zakelijke markt is Centraal Beheer opnieuw gekozen tot klantvriendelijkste schadeverzekeraar. Met een NPS onder schadeklanten van +5 over 2018 (in 2017 was dit +4) handhaaft Centraal Beheer zich bij de top-3 in de benchmark.

Particuliere klanten waren overwegend enthousiast over de chatbot op de website van Centraal Beheer: de gemiddelde NPS over 2018 was +22,6. Met onze chatbots verlagen we de kosten voor klantcontact en verhogen we de 'klantreiservaring'. In 2018 hebben we in totaal ruim 550.000 chatgesprekken gehad via de website. Hiervan is 23% geëscaleerd naar een live chat. Dit betekent dat er een medewerker betrokken is geweest in het gesprek. Eind 2018 stonden we totaal op bijna 1,2 miljoen particuliere chatgesprekken via de website sinds de introductie van onze chatbot.

Met Centraal Beheer willen we ook diensten bieden waarmee we het leven makkelijker maken en bedrijven helpen groeien, of zij nu verzekerd zijn of niet. Centraal Beheer heeft in 2018 diverse nieuwe diensten geïntroduceerd. Met Lab55 innoveert Centraal Beheer continu samen met klanten, startups en andere bedrijven.

In 2018 heeft Google haar spraakhulp Google Assistent op de Nederlandse markt gebracht. Centraal Beheer is hier als verzekeraar en partner bij betrokken.

Schone, veilige en slimme mobiliteit

In 2017 heeft Centraal Beheer Roadguard geïntroduceerd. Inmiddels is deze pechhulp on demand-app meer dan 300.000 keer gedownload. In 2018 hebben bijna 6.000 klanten en niet-klanten gebruik gemaakt van deze dienst.

Veilig wonen en ondernemen

Begin 2018 heeft Centraal Beheer de Telefoonreparatie

service gelanceerd. Met de in september geïntroduceerde Klushulp kunnen klanten en niet-klanten snel een betrouwbare vakman regelen voor elke klus. Klushulp is gelanceerd in samenwerking met Zoofy. Sinds september heeft Centraal Beheer bijna 4.000 aanvragen voor Klushulp binnengekregen.

Eind november heeft Centraal Beheer met LegalGuard (een initiatief van Achmea) de Juridische Hulp on demand geïntroduceerd. Klanten en niet-klanten kunnen bij dreigende juridische problemen een advies krijgen of een contract laten beoordelen en betalen hiervoor vaste bedragen.

Centraal Beheer heeft meegedaan aan een slimme deurslot-pilot van Albert Heijn: thuiskomen van je werk en je boodschappen in de koelkast aantreffen.

Centraal Beheer in de zakelijke markt

In december 2017 heeft Centraal Beheer de Kort en krachtig AOV geïntroduceerd. Deze verzekering biedt een complete dekking voor beroepsarbeidsongeschiktheid, met een lagere premie door een tijdelijke uitkeringsduur van 3, 4 of 5 jaar. Dit omdat de meeste ondernemers binnen 5 jaar weer op de been zijn. De ondernemer kan deze verzekering zelf afsluiten.

Centraal Beheer werkt samen met professionals uit verschillende sectoren aan HR-vraagstukken. Open van Centraal Beheer biedt werkgevers een netwerk waarin zij met andere werkgevers kennis en ideeën kunnen delen: de Open Dialoog. Voor medewerkers biedt Open een HR-Portaal met oplossingen om aan de eigen duurzaamheid te werken. Centraal Beheer heeft samen met Homies (een initiatief van Achmea en Accenture) een pilot onder verenigingen van eigenaren uitgevoerd. Homies is een betaalbaar alarmsysteem waarbij in geval van nood automatisch een groepsapp aangemaakt wordt. Met Cyberzekeer biedt Centraal Beheer vanaf eind november 2018 bedrijven een cyberchecklist, een assessment en een cybersecurity verzekering.



Hoe wij waarde creëren voor onze klanten

Financiële oplossingen voor nu, straks en later

Centraal Beheer wil een brede financiële dienstverlener zijn en biedt klanten proposities voor financiële zekerheid. In 2018 heeft Centraal Beheer een nieuwe hypotheekpropositie voor zelfstandig ondernemers ingevoerd en de Thuis Hypotheek Online uitgebreid. Naast starters kunnen nu ook doorstromers zonder advies online een hypotheek afsluiten. Centraal Beheer biedt huizenzoekers sinds februari 2018 ook een aankoopservice. Klanten krijgen hiermee korting op taxatie- en notariskosten. Verder heeft Centraal Beheer een Hypotheek Academie opgezet; een online leeromgeving voor het afsluiten van een hypotheek. Het is nu ook mogelijk om beleggingen aan te kopen in de Centraal Beheer app. Centraal Beheer wil ook in de particuliere beleggingsmarkt een rol van betekenis spelen. De propositie krijgt in onafhankelijk onderzoek positieve beoordelingen op het gebied van prijs en kwaliteit. Met de vernieuwde app hebben klanten snel en eenvoudig inzage in hun portefeuille en kunnen zij transacties doen.

ZILVEREN KRUIS

De ambitie van Zilveren Kruis: oplossingen bieden zodat meer mensen langer gezond blijven, meer mensen beter worden en mensen die ziek blijven meer kwaliteit van leven ervaren. Daarom brengen we gezondheid dichterbij voor iedereen: dichterbij in de vorm van preventie en zorg, in tijd en aandacht en fysiek dichterbij. Zilveren Kruis besteedt meer aandacht aan het versterken van vitaliteit en het zelf regelen van zorg veilig thuis. Ook andere merken richten zich hierop, zoals De Friesland Zorgverzekeraar dat zich richt op gezondheid dichterbij brengen in Friesland en Pro Life dat zich in het bijzonder richt op christelijke zorg. Daarbij zijn er dienstverlenende merken zoals Pim Mulier en Eurocross en proposities Gezond Ondernemen, Present, Zilverkorting en Actify die ook bijdragen aan het versterken van vitaliteit. Zilveren Kruis heeft in 2018 nieuwe proposities ontwikkeld

voor werkgevers zoals Gezond Rendement waarin zorg- en inkomensverzekeringen worden gecombineerd. Daarbij is Gezond Ondernemen verrijkt met een portaal waar werknemers zelf gezondheidsinterventies kunnen regelen.

Toegankelijkheid zorg

In 2018 zijn de MC IJsselmeerziekenhuizen en het MC Slotervaart failliet gegaan. Dit was voor alle betrokkenen, onder wie vooral patiënten en inwoners uit de regio, ingrijpend. Ondanks vroegtijdige en regelmatige gesprekken met alle partijen was er geen mogelijkheid de ziekenhuizen verder te ondersteunen. Het ontbreken van een toekomstvast perspectief was daarbij essentieel. Bij de bekostiging van ziekenhuizen en ziekenhuiszorg zijn veel verschillende partijen betrokken. Ieder heeft daarin een eigen rol. Zilveren Kruis is én voelt zich verantwoordelijk voor het garanderen van de toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg voor haar verzekerden. Deze zorgplicht nemen we uitermate serieus, ook als een zorgaanbieder onverhoopt failliet gaat.

Gezond ondernemen

Zilveren Kruis heeft met 2,4 miljoen verzekerden een sterke positie in de collectieve markt. Er wordt intensief samengewerkt met collectiviteiten aan innovaties en maatwerkoplossingen. Collectiviteiten leveren waardevolle inzichten over wensen en behoeften van hun achterban en helpen bij de vertaling daarvan naar innovaties en maatwerkoplossingen. Doelstelling is om uiterlijk in 2020 met alle belangrijke collectiviteiten zorginhoudelijke afspraken te maken. Zo heeft het Preventiefonds van Metaalunie en Zilveren Kruis, samen met het Rode Kruis op maat gemaakte EHBO-cursussen en bijbehorende EHBO-kits voor de metaalsector ontwikkeld.

Actify

Het leefstijlplatform Actify biedt instrumenten om mensen te inspireren en helpen om meer te bewegen, gezonder te eten en te ontspannen. Deze verschillende gebieden zijn in 2018



geïntegreerd in één app waarmee mensen makkelijker kunnen werken aan het verbeteren van hun gezondheid als geheel.

Zorgbemiddeling

Zilveren Kruis helpt verzekerden bij het kiezen van zorg. Zo geeft de Zorgverkenner antwoord op vragen als: Waar kan ik terecht? Ben ik sneller aan de beurt in een ander ziekenhuis? Wat krijg ik vergoed? Wat betaal ik zelf? Klanten die persoonlijk advies willen, kunnen terecht bij de zorgcoaches. Zorgcoaches van Zorgbemiddeling hebben in 2018 183.200 wachtdagen bespaard. De klanttevredenheid is hoog met een rapportcijfer 8,4 en een NPS-score van 29.

Klantbeleving Zilveren Kruis

De Net Promoter Score (NPS) van Zilveren Kruis is gestegen van 0 in 2017 naar 7 in 2018. Klanten bevelen Zilveren Kruis aan om de algehele ervaring, het indien gemak van declaraties, de snelheid van uitbetalen en het contact met de medewerkers. Ziezo, de online budgetpropositie, is voor het eerst gemeten en behaalt een NPS-score van 11. Zilveren Kruis heeft in 2018 een Grand Prix Contentmarketing Award gewonnen met de video



Hoe wij waarde creëren voor onze klanten

‘Vuurwerkpak’. Verder zijn Zilveren Kruis en Pro Life in 2018 door het Keurmerk Klantgericht Verzekeren ingedeeld bij de beste zorgclaimbehandelaars in de markt.

Onzekerheid over initiatiefwet zorg

Enkele initiatiefnemers uit de Tweede Kamer werken al enige tijd aan een wetsvoorstel om te zorgen dat ‘geld dat bedoeld is voor de zorg, ook behouden blijft voor de zorg’ (initiatiefwet ‘houdende een verbod op winstuitkering door zorgverzekeraars’). Het wetsvoorstel zou winstuitkeringen niet langer mogelijk maken, door een groot deel van het vermogen van zorgverzekeraars te beklemmen. Omdat onze zorgverzekeringsactiviteiten geen winsttoegemerk hebben en er geen intentie is om resultaat uit de basisverzekering uit te keren, is dit wetsvoorstel in onze ogen onnodig. Wij achten het bovendien niet in het belang van onze verzekerden en van zorgaanbieders, onder andere omdat er onduidelijkheid kan ontstaan over de financiering van innovatie.

De Raad van State, DNB, NZa, en ACM waren zeer kritisch op de eerste versie van het initiatiefwetsvoorstel - nu ruim twee jaar geleden - en hebben er ook op gewezen dat het de werking van het zorgverzekeringsstelsel niet ten goede komt. De initiatiefnemers hebben middels een novelle een aantal onduidelijkheden opgehelderd, maar zijn in onze ogen niet tegemoet gekomen aan de meer fundamentele bezwaren. In 2019 verwachten we meer duidelijkheid over eventuele politieke besluitvorming over dit wetsvoorstel.

INTERPOLIS

Interpolis kent heel tevreden klanten. De relationele NPS score van Interpolis voor schadeverzekeringen behoort bij de hoogste in de markt, dat geldt zowel voor bedrijven als particulieren. In de particuliere markt scoort Interpolis een NPS van +4 (in 2017 was dit +3).

Met de vernieuwde positionering “focus op wat echt belangrijk is”, richt Interpolis zich op 4 domeinen (mobiliteit, wonen, ondernemen en welbevinden) met klantrelevante en toonaangevende oplossingen. Deze helpen klanten bij hun risico's en hebben als doel de schadelast terug te dringen op thema's die Interpolis maatschappelijk relevant acht. Interpolis wil in 2020 het aantal verkeersongevallen fors verminderd hebben. Hiervoor is een speciaal team elke dag bezig met het bedenken, maken en toetsen van slimme mobiliteitsoplossingen. Deze helpen onze klanten om schade te voorkomen en te beperken. Dit doen we samen met een netwerk van universiteiten, onderzoeksinstituten, overheid, SWOV en andere partijen.

Veilig op weg, veilig wonen

Interpolis spant zich al jarenlang in om het gebruik van de mobiele telefoon in het verkeer terug te dringen. Bijvoorbeeld met de AutoModus app en het initiatief IkrijvoorNL. Dit heeft ervoor gezorgd dat Interpolis als één van de leidende partijen op dit terrein wordt beschouwd.

Met initiatieven als Groene daken (voorkomen wateroverlast) en Thuiswacht (samen met Toon van Eneco) leveren we een bijdrage aan veiliger wonen. Ook hebben we de ambitie om – samen met partners – het aantal burn-outs bij millennials terug te dringen. Ons aanbod is uitgebreid met vergoedingen die als doel hebben om burn-out klachten te voorkomen.

Alles-in-één-Polis

Onze belangrijkste particuliere pakketpropositie is in 2018 vernieuwd voor al onze klanten (1,2 miljoen). Alle verzekeringen op deze polis zijn nu ook mobiel beschikbaar via de Rabo Bankieren app. In 2018 is de fietsverzekering toegevoegd. Onze digitale toegankelijkheid is fors verbeterd: meer dan helft van alle Alles-in-één-Polissen wordt digitaal afgesloten. Bij ZekerVanJeZaak ligt het percentage op bijna 30%.

Ook schademeldingen vinden in 14% van de gevallen online plaats. Tijdens een stormachtig januari 2018 werd zelfs 29% van de schades online gemeld. Hierdoor was Interpolis beter bereikbaar voor haar klanten en kon de schadebehandeling sneller in gang gezet worden.

IkWoonLeefZorg

Met Rabobank heeft Interpolis een platform IkWoonLeefZorg voor senioren en mantelzorgers. We hebben een groeiend aantal bezoekers en nieuwsbriefabonnees: bijna 70.000 bezoekers per maand, totaal ruim 700.000 unieke bezoekers vanaf de start van het platform en ruim 60.000 nieuwsbriefabonnees.

Zakelijke markt

In 2018 is er voor bijna alle producten van ZekerVanJeZaak een snelle premieberekening via Rabobank.nl beschikbaar. Sinds eind 2018 is alle informatie over ZekerVanJeZaak zichtbaar in de Rabo Bankieren app. Voor de grotere MKB-bedrijven hebben we ZekerInBedrijf ontwikkeld, een fonkelnieuwe propositie die in 2019 samen met Rabobank grootschalig wordt geïntroduceerd. ZekerInBedrijf bevat 7 unieke klantbeloften. Een daarvan is dat de klant binnen 1 dag wordt geholpen en weer verder kan met ondernemen.

Eind september is de nieuwe verzuimpropositie ZekerVoorJePersoneel ingevoerd. De klant kiest zelf welk deel voor de eigen situatie relevant is.

FBTO

2018 was een succesvol jaar voor FBTO. We realiseerden een nettogroei en boekten ook op het gebied van klanttevredenheid en relevantie goede resultaten. Zo is FBTO door het Keurmerk Klantgericht Verzekeren uitgeroepen tot meest Klantgerichte Verzekeraar 2018 en was de NZa bijzonder positief over onze inzet van video



Hoe wij waarde creëren voor onze klanten

om zorgverzekeringsonderwerpen uit te leggen. Klanten waardeerden onze Pechhulp met een 8,7. Ons webcare-team kreeg een 9 voor de snelle service, die tot de beste in de markt behoort.

We introduceerden in 2018 onze nieuwe FBTO Autoverzekering en de nieuwe FBTO Rechtsbijstand-verzekering. Samen met klanten hebben we door co-creatie gewerkt aan de nieuwe FBTO woonpropositie, de zorgpropositie en de zoekfunctionaliteit op de FBTO-website. Op deze manier zet FBTO stappen om ook in de toekomst klantrelevant te blijven.

INSHARED

De online verzekeraar InShared is al bijna 10 jaar actief op de Nederlandse markt. Kenmerken zijn online gemak, goede verzekeringen tegen een lage premie en de unieke Jaarbeloning. Dit heeft ertoe geleid dat InShared elk jaar meer dan 10% groeit in omzet, met tevreden klanten. De Jaarbeloning is de premie die InShared uit haar overreserves uitkeert aan haar klanten. InShared hield de kosten nagenoeg stabiel bij een groeiend volume door investeringen in selfservice en automatisering. Zo is in 2018 de online polismap verder verbeterd. Daarmee wordt 95% van de klantvragen zelf of geautomatiseerd beantwoord.

Interesse in het succes van InShared heeft geleid tot OutShared. Dit is een nieuw platform en een nieuw businessmodel waar expertise wordt ingezet voor andere spelers in het buitenland. Zo wordt het platform gebruikt voor Achmea's digitale speler Onlia in Canada. De voorbereidingen voor een startup met de verzekeraar Zurich zijn in volle gang.

AVERO ACHMEA

Er is in 2018 wederom intensief samengewerkt met het intermediair. Zo waren er kennissessies rond 'De waarde van (digitaal) advies' samen met partijen zoals IBM Watson. We investeren in een 'digitaal partnerdomein' waarmee we alle transacties tussen het intermediair en ons verzekering- en dienstengebied digitaal kunnen verrichten.

Na een succesvolle pilot zijn in de volmachtmarkt nieuwe schadeproposities ingevoerd, met een volledig digitaal proces en (her)gebruik van de nieuwe Achmea schadesystemen en -processen. Dit naar het voorbeeld van de inkomensmarkt waar Avéro Achmea groei liet zien in verzuimverzekeringen. In samenwerking met assurantiemakelaars hebben we een nieuwe strategie voor co-assurantie in de markt gepresenteerd gericht op het leveren van toegevoegde waarde voor alle partijen.

Beleggingsverzekeringen

In 2012 heeft Achmea een compensatieregeling voor beleggingsverzekeringen uitgevoerd, die was overeengekomen met vier consumentenorganisaties. Achmea voldoet bovendien aan de destijds door de minister van Financiën geformuleerde aanvullende maatregelen. Volgens een aantal klanten is dit niet voldoende. Zij hebben hun bezwaren gebundeld en laten zich vertegenwoordigen door een belangenvereniging. In november 2018 zijn we benaderd door de Vereniging Woekerpolis.nl en de Consumentenbond. Zij wilden met ons in overleg over een verdergaande aanvullende compensatieregeling. Wij zijn hier niet op ingegaan, omdat wij ons niet herkennen in het geschetste beeld en de vermeende aansprakelijkheid. Achmea wil de ingezette weg van zorgvuldige individuele klachtenafhandeling voortzetten. In januari 2019 ontvingen we een dagvaarding van Vereniging Woekerpolis.nl en de Consumentenbond.

ACHMEA INTERNATIONAAL

Achmea is buiten Nederland actief in Turkije, Griekenland, Slowakije en Australië. In 2018 is daar Canada bij gekomen. Achmea ontwikkelde samen met het Canadese Fairfax een volledig digitale verzekeringspropositie in Canada. In december werd daar Onlia's autoverzekering gelanceerd: een innovatieve digitale autoverzekering met de ambitie om de Canadese wegen veiliger te maken. Onlia werkt met het online IT-platform van InShared van Achmea.

Interamerican heeft de nieuwe zorgverzekering Bewell geïntroduceerd in de Griekse markt. Met Bewell bieden we klanten gepersonaliseerde gezondheidsplannen, gebaseerd op hun daadwerkelijke behoeften en financiële mogelijkheden. InterAmerican is de eerste verzekeraar in Griekenland die op deze manier zorgverzekeringen aanbiedt. Ook het Eureka Sigorta zet in op diensten die verder gaan dan alleen verzekeren. Eureka Sigorta introduceerde de 'life companion'-app; een digitaal ecosysteem dat klanten verbindt met de dienstverleners die zij nodig hebben.



Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij

Achmea heeft impact op de maatschappij via haar verzekeringsproducten en -diensten, via haar eigen bedrijfsvoering en via haar beleggingen. Ook investeren we in maatschappelijke betrokkenheid via diverse stichtingen.

Op al deze manieren willen we oplossingen bieden voor de uitdagingen waar de Nederlandse samenleving mee te maken heeft, waaraan wij vanuit onze brede expertise en onze activiteiten kunnen bijdragen. De maatschappelijke thema's waar we ons op richten zijn: 1. Gezondheid dichterbij voor iedereen, 2. Schone, veilige en slimme mobiliteit, 3. Veilige woon-, leef- en werkomgeving en 4. (Financiële) oplossingen voor nu, straks en later.

DE MEERWAARDE VAN ONZE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Wij meten onze voortgang op onze ambitie op duurzame producten en diensten aan de hand van het aantal gerealiseerde innovaties. In 2018 zijn in totaal circa 20 innovaties succesvol geïmplementeerd.

Schone, veilige en slimme mobiliteit

Interpolis zet zich in voor verkeersveiligheid. Een speciaal team is elke dag bezig met het ontwikkelen van slimme mobiliteitsoplossingen. Dit doet Interpolis samen met universiteiten, onderzoeksinstituten, overheid, SWOV (Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid) en andere partijen. In 2018 is IkrijvoorNL geïntroduceerd. Voor elke 100 kilometer die deelnemers mobielvrij in hun auto rijden, stopt Interpolis geld in een spaarpot voor initiatieven rond verkeersveiligheid.

Speciaal voor schoolkinderen is er WegWijsVR. Hiermee kunnen kinderen hun eigen route van school naar huis oefenen vanuit een veilige virtuele omgeving. In de gemeente Tilburg hebben inmiddels alle basisscholen de beschikking over WegWijsVR, en

de provincies Zeeland, Drenthe, Friesland en Groningen hebben inmiddels ook hun medewerking toegezegd.

Met de deelname aan Buurauto speelt Centraal Beheer in op de ontwikkeling van de deeleconomie. In de Buurauto-pilot in Amersfoort kunnen ouderen met een vrijwillige chauffeur naar een fysio- of ziekenhuisafpraak in de buurt rijden. In Eindhoven is Centraal Beheer gestart met het verzekeren van zelfrijdende elektrische deelauto's van het jonge Eindhovense bedrijf Amber.

Syntrus Achmea Real Estate & Finance heeft de samenwerking met We Drive Solar uitgebreid. Bewoners in Museo in Utrecht kunnen de eerste twee jaar elke maand een gratis rit maken in een auto van We Drive Solar. De batterijen worden opgeladen met zonnepanelen. Deze auto's rijden nu ook in de Karspelhof in Amsterdam. Het streven is om batterijen ook in te zetten voor het stroomgebruik in woningen.

Veilige woon-, leef- en werkomgeving

Klantonderzoek laat zien dat ruim een kwart van de Nederlanders hun huis niet met een prettig gevoel achterlaat. Met de Interpolis ThuisWacht kan men met een gerust hart de deur uit. Centraal Beheer biedt met Homies een betaalbaar alarmsysteem waarbij in geval van nood een groepsapp wordt aangemaakt.

Centraal Beheer heeft informatiebijeenkomsten georganiseerd over duurzaamheidsvraagstukken voor gemeenten en waterschappen. Vanuit verschillende invalshoeken is aandacht besteed aan de risico's rond bodembeweging, klimaatverandering en risico's van derden.

Interpolis heeft cybersecuritydiensten en –verzekeringsoplossingen ingevoerd in de zakelijke markt. Aanvullend heeft Interpolis cyberevents georganiseerd die door bijna 6.000 mensen zijn bezocht. Om schade door hevige regenval en hittestress te voorkomen bevordert Interpolis

de aanleg van 'groene daken'. Speciale waterabsorberende plantjes nemen overtollig water op, voorkomen hittestress van woning of gebouw en nemen CO₂ op. In Tilburg zijn al bijna 500 inschrijvingen en er is veel interesse vanuit andere steden.

Samen met Royal HaskoningDHV en adviesbureau Nelen & Schuurmans heeft Achmea BlueLabel ingevoerd, een waterkwetsbaarheidsscanner. Met deze digitale service kunnen overheden en bedrijven maatregelen nemen om regenwateroverlast te voorkomen en de leefbaarheid te verbeteren. Rotterdam is de eerste gemeente die met BlueLabel aan de slag gaat.

Gezondheid dichterbij voor iedereen

Zilveren Kruis brengt zorg veilig thuis. Met Hartwacht kunnen patiënten thuis metingen doen. De cardioloog kijkt op afstand mee. Hartwacht is een initiatief van Zilveren Kruis, FocusCura en Cardiologie Centra Nederland en is in de basisverzekering toegelaten. Met Thuisdialyse kunnen mensen thuis een dialyse doen. Zilveren Kruis investeert daarnaast in de ontwikkeling van NeoKidney, een draagbare kunstnier.

Met FreeStyle Libre probeert Zilveren Kruis het leven van mensen met diabetes te verlichten. FreeStyle Libre meet de bloedsuiker en vervangt een deel van het vingerprikken. De eerste resultaten van het onderzoek zijn positief: minder arbeidsuitval, minder ziekenhuisopnames, meer kwaliteit van leven. Hiervoor wordt samengewerkt met Diabetesvereniging Nederland.

Samen met het AMC en zorginstelling Cordaan is de Wijkkliniek Amsterdam-Zuidoost geopend, speciaal voor oudere patiënten. Het initiatief richt zich op kwetsbare ouderen met een acute zorgvraag.

Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij

(Financiële) Oplossingen voor nu, straks en later

Met Kort en Krachtig AOV biedt Centraal Beheer een complete dekking voor beroepsarbeidsongeschiktheid, met een lagere premie en een tijdelijke uitkeringsduur. Door de lagere premie is deze inkomensbescherming toegankelijker voor ondernemers. Centraal Beheer zorgt met de Hypotheek Academie voor een goede voorbereiding op de hypotheekaanvraag, zoals hypotheekvormen, belastingaangifte en aflossing. Er is een toets aan verbonden. Wie slaagt, kan bij Centraal Beheer de Thuis Hypotheek zelf afsluiten.

Achmea Investment Management beheert meer dan €80 miljard van Nederlandse pensioenfondsen, waaronder ook het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (CB APF) en speelt daarmee voor veel mensen een belangrijke rol in de opbouw van hun ouderdomsvoorziening. De rol van Achmea Investment Management blijft niet beperkt tot de opbouw via de werkgever. Als vermogensbeheerder achter de CB Gemak- en Fondsbeleggen propositie biedt Achmea Investment Management mensen de gelegenheid om ook in de 4e pijler vermogen voor later op te bouwen.

VERANTWOORDE BEDRIJFSVOERING

Met onze ruim 11.000 medewerkers en diverse locaties in het land kunnen wij een bijdrage leveren aan een toekomstbestendige samenleving. Daarvoor hebben we in 2018 een ambitieus duurzaamheidsplan opgesteld. Dit helpt ons naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030. Daartoe nemen we actief deel in lokale en regionale netwerken en dragen we bij aan de verduurzaming van onze kernlocaties en omgeving. Samen met leveranciers zoeken we naar innovatieve mogelijkheden. Ook versterken we onze (merk) proposities op het gebied van duurzaamheid en maken we deze zichtbaar. Voorbeelden hiervan zijn de aanleg van het groene dak op het pand van Interpolis in Tilburg en zonnepanelen op ons dak in Apeldoorn.



Onze CO₂-voetafdruk in 2018

De bedrijfsvoering van Achmea is sinds 2011 klimaatneutraal doordat wij onze CO₂-uitstoot compenseren met de aankoop van VCS-certificaten. We meten onze CO₂-uitstoot voor onze gehele bedrijfsvoering: verwarming, verlichting, water- en papierverbruik, afval, koelvloeistoffen, servers en mobiliteit. We proberen zoveel mogelijk te verduurzamen. Onze CO₂-voetafdruk is toegelicht in deel 3 van ons jaarverslag op pagina 14-17.

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD BELEGGEN

Achmea belegt met respect voor mensen, de wereld om ons heen en voor toekomstige generaties. Wij richten onze invloed als belegger op thema's die passen bij onze kernwaarden. Deze thema's zijn: mensenrechten, arbeidsrechten,

gezondheid, natuur & milieu en klimaatverandering. Belangrijke toetsen voor ons beleggingsbeleid zijn onder meer de UN Global Compact Ten Principles, de UN Principles for Responsible Investment alsook de OESO Richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen. Dit beleid zal verder aangescherpt worden door onze aandacht voor de Sustainable Development Goals en de uitwerking van het recent door de sector afgesloten IMVO-convenant.

Wij gebruiken onze invloed door te stemmen op aandeelhoudersvergaderingen, door in gesprek te gaan over beleid en gedrag (engagement), door bedrijven en sectoren uit te sluiten en via impactbeleggen. Achmea sluit twee sectoren uit: tabak en controversiële wapens, waaronder kernwapens. Het beleggingsproces begint met het integreren van ESG-aspecten in het beleggingsproces. ESG staat voor



Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij

ELEKTRICITEITSBEDRIJVEN EN KLIMAATVERANDERING

Wij voeren met meerdere bedrijfstakken gesprekken over klimaatverandering. In 2018 heeft Achmea zijn driejarige engagement met elf Europese elektriciteitsbedrijven afgerond. Bij hernieuwbare energiebronnen is een constante, betrouwbare energievoorziening niet gegarandeerd. De uitdaging zit in het vinden van de juiste balans tussen continuïteit van de energievoorziening, milieu-impact en kosten. Alle bedrijven erkennen de noodzaak om hun uitstoot te beperken. De meeste bedrijven schuiven met hun energiemix op naar aardgas en hernieuwbare energiebronnen. Vier van de elf bedrijven hebben toegezegd hun CO₂-uitstoot te beperken in lijn met een 2-gradenscenario en willen in 2050 CO₂-neutraal zijn.

Environment, Social en Governance. Achmea vraagt haar vermogensbeheerders ESG-integratie waar mogelijk toe te passen. Integratie houdt in dat de vermogensbeheerders op de een of andere wijze in hun beleggingsbeslissingen rekening houden met ESG beoordelingspunten die zij voor de bedrijven in hun portefeuille tot hun beschikking hebben. De mate waarin deze meewegen in de beleggingsbeslissingen zal per beheerder en mogelijk per portefeuille verschillen.

Stemmen en dialoog

Door te stemmen op aandeelhoudersvergaderingen kunnen we directe invloed uitoefenen. Achmea gaat ook rechtstreeks het gesprek (engagement) met bedrijven aan over ESG-thema's zoals klimaatverandering, goed ondernemingsbestuur, mensenrechten, corruptie en cyberbeveiliging. Hiermee beogen wij een bijdrage te leveren aan het verbeteren van het duurzame gedrag en de kwaliteit van het bestuur van bedrijven.

Met sommige bedrijven voeren we intensieve gesprekken (enhanced engagement) over een thema waarop een bedrijf ondermaats presteert. Dit vergroot de kans op gedragsverandering. In 2018 voerden we onder meer gesprekken over arbeidsrechten, corruptie en milieu. Zie voor het aantal engagements en stemmen de tabel hieronder.

Impactbeleggen

Onze impactbeleggingen bedragen in totaal €832 miljoen. Het grootste deel hiervan (€729 miljoen) bestaat uit green bonds. Zo investeren wij in projecten voor hernieuwbare energie en CO₂-uitstootarm transport. De markt voor green bonds groeit sterk en wij verwachten onze beleggingen daarin uit te breiden. Achmea belegt in tien impactfondsen, via beleggingsfondsen die vooral gericht zijn op schone of hernieuwbare energie, microfinanciering, biologische producten en gezondheidszorg. Bij gezondheidszorg beogen we de zorgkosten te verlagen en bij te dragen een betere zorg in Afrika. Zo is samen met de International Finance Corporation (IFC, www.ifc.org) een investering gedaan om ziekenhuizen en zorg te ontwikkelen. Achmea belegt ook in bedrijven die zich richten op biologische voeding en duurzame

consumentenproducten in Europa. Het bijbehorende fonds, Triodos Organic Growth Fund, heeft vijf ondernemingen in portefeuille die in de hele waardeketen actief zijn. Eén van de ondernemingen houdt zich bezig met het ontwikkelen van een milieuvriendelijke, composteerbare variant van babyluiers. Het assortiment van biologische producten is uitgebreid met producten op het gebied van hygiëne voor vrouwen, tissues, kleding en toiletartikelen.

Ontwikkelingen in maatschappelijk verantwoord beleggen

In 2018 kreeg het thema klimaatverandering extra aandacht. Achmea heeft in 2018 besloten om de investeringen in green bonds uit te breiden, door binnen de staatsobligatie- en bedrijfsobligatieportefeuilles een minimale allocatie te vereisen van circa 2,5%. Daarnaast heeft Achmea een investering van €75 miljoen gedaan in het Achmea IM Green Bond Fund. Per einde jaar bedroeg de totale belegging in Green Bonds €729 miljoen.

Achmea wil ook de indirecte negatieve impact op klimaatverandering via beleggingen terugdringen.

TABEL ENGAGEMENTS EN STEMMEN ACHMEA

BELEGGINGSENTITEIT	ENGAGEMENTS				STEMMEN			
	2018		2017		2018		2017	
	AANTAL ONDER-NEMINGEN	AANTAL ONDER-WERPEN	AANTAL ONDER-NEMINGEN	AANTAL ONDER-WERPEN	AANTAL AANDEEL-HOUDERS-VERGADERINGEN	AANTAL STEMMEN	AANTAL AANDEEL-HOUDERS-VERGADERINGEN	AANTAL STEMMEN
Namens Achmea	92 ¹⁾	109 ¹⁾	126	147	970	13.002	854	11.955
Namens (klanten van) Achmea Investment Management incl. Fondsmanagement (Retail)	146	183	92	112	1.866	24.175	3.162	38.997

1) Aantal heeft betrekking op engagements uitgevoerd door vermogensbeheerders Achmea Investment Management en Robeco.



Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij

Achmea heeft intern een MVB-comité opgericht om het beleggingsbeleid beter te kunnen monitoren en ontwikkelen. Dit comité adviseert via de CFO het bestuur van Achmea over ontwikkelingen, voorstellen en besluitvorming rond het MVB-beleid.

Externe toetsing maatschappelijk verantwoord beleggen

Achmea onderschrijft de UN Principles for Responsible Investment (United Nations PRI). Hieraan is een jaarlijkse beoordeling verbonden. De PRI Association heeft Achmea opnieuw beoordeeld, met als resultaat over de gehele lijn zeer hoge A-scores. Daarmee scoort Achmea hoger dan de vergelijkingsgroep. In de beleidsbeoordeling van de Eerlijke Verzekeringwijzer eindigde Achmea in 2018 op de derde plaats.

BELEGGINGEN DOOR ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT

Achmea Investment Management belegt voor institutionele klanten, zoals pensioenfondsen en verzekeraars. Achmea Investment Management adviseert haar klanten over hoe zij MVB-overtuigingen, -doelstellingen en -thema's kunnen formuleren en toepassen. In deze rol voert Achmea Investment Management het beleid ook voor hen uit. Een belangrijke erkenning voor Achmea Investment Management is de beoordeling door de PRI Association. De score in 2018 is op alle onderdelen een A of een A+.

Green Bond Fund

In november 2018 heeft Achmea Investment Management het Green Bond Fund gelanceerd. Achmea Investment Management gebruikt hiervoor een eigen onafhankelijk raamwerk om vast te stellen of de opbrengsten van green bonds worden ingezet voor duurzame projecten. Dit raamwerk is gebaseerd op de internationale Green Bond Principles en het Climate Bonds Initiative.

MENSENRECHTENSCHENDINGEN, ONTBOSSING EN LANDROOF

Met Milieudefensie spraken wij over de bijdrage die Achmea kan leveren aan het tegengaan van mensenrechtenschendingen, ontbossing en landroof door palmoliebedrijven. Milieudefensie vroeg ons om niet langer te beleggen in dergelijke bedrijven. Wij hebben uitgelegd dat het (blijven) voeren van een dialoog effectiever is dan bedrijven uit te sluiten. In de afgelopen jaren hebben wij met succes engagements gevoerd met veertien grote bedrijven in de keten van palmolie(producten), over onder meer ontbossing en landroof.

IMVB-convenant

Voor Nederlandse pensioenfondsen was het Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Beleggen (IMVB)-convenant in voorbereiding. Achmea Investment Management heeft meegewerkt aan de eindversie van dit convenant. Voor veel pensioenfonds-klanten heeft het MVB-team van Achmea Investment Management impact-analyses gemaakt. Dit heeft besturen inzicht gegeven in het commitment dat hoort bij het ondertekenen van het convenant.

Stewardship Code

Daarnaast heeft Achmea Investment Management bijgedragen aan het opstellen van de Stewardship Code die per 1 januari 2019 van kracht is geworden. Deze code biedt handvatten aan institutionele beleggers om langetermijndoelen bij Nederlandse beursgenoteerde ondernemingen te bewaken.

Achmea Investment Management beheert ook beleggingsfondsen gericht op particulieren. Voor deze beleggings-

fondsen hanteert Achmea Investment Management hetzelfde uitsluitingsbeleid als wat voor Achmea geldt. Er wordt niet belegd in tabak en controversiële wapens, waaronder kernwapens en in bedrijven die internationale normen schenden.

MICROFINANCEFONDSEN

Onze microfinancefondsen richten zich vooral op toegang tot de financiële dienstverlening (financial inclusion). Achmea heeft nu participaties in zeven landen waaronder Jordanië, Paraguay en Tunesië. Ook wordt er via klimaatfondsen geïnvesteerd in projecten en bedrijven die zich richten op duurzame energieprojecten en de ontwikkeling van technologieën voor wind- en zonne-energie.

SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE

Syntrus Achmea Real Estate & Finance heeft in 2018 vijf van de 17 SDG's van de VN omarmd: Gezondheid en Welzijn, Duurzame en Betaalbare Energie, Duurzame Steden en Gemeenschappen, Verantwoorde Consumptie en Productie, en Partnerschap Gericht op Duurzaamheid.

Vastgoed

In 2017 en 2018 heeft Syntrus Achmea Real Estate & Finance voor de portefeuille van het Achmea Dutch Health Care Property Fund onderzocht met welke maatregelen de CO₂-uitstoot kan worden gereduceerd. Dit moet leiden tot een reductie in 2025 van 25% ten opzichte van 2017. In 2018 is onderzocht welke doelstellingen en maatregelen bijdragen aan het terugdringen van CO₂-uitstoot in woningportefeuilles. In 2018 heeft Syntrus Achmea Real Estate & Finance met twaalf vastgoedfondsen en -portefeuilles deelgenomen in

Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij

GRESB, de internationale duurzaamheidsbenchmark voor vastgoedfondsen en -portefeuilles. Vier huisfondsen hebben de maximale waardering van vijf sterren behaald. Het Achmea Dutch Health Care Property Fund kwam zelfs naar voren als het meest duurzame zorgvastgoedfonds ter wereld, van alle fondsen wereldwijd die door GRESB zijn beoordeeld. Van de overige fondsen en portefeuilles behaalden er zes 4 sterren, één 3 sterren en één 2 sterren.

Van de door Syntrus Achmea Real Estate & Finance beheerde Nederlandse vastgoed-beleggingen had 84% in 2018 een groen energielabel.

Hypotheke

Het door Syntrus Achmea Real Estate & Finance beheerde PVF Particuliere Hypotheekfonds belegt in Nederlandse hypotheke met als onderpand woningen voor eigen gebruik. Medio 2018 had 61% een groen energielabel (A, B of C). Dit is vrijwel gelijk aan 2017 (60%). Het fonds wil zoveel mogelijk groene energielabels in portefeuille hebben. Hiertoe informeert Syntrus Achmea Real Estate & Finance intermediairs en klanten over verduurzamingsmaatregelen en financieringsmogelijkheden. Ook is in 2018 gestart met het verzamelen van het werkelijke energieverbruik van de onderpanden via de landelijke netbeheerders. Het fonds blijft de ontwikkeling hiervan monitoren.

INVESTEREN IN DE SAMENLEVING

Achmea investeert in maatschappelijke betrokkenheid via de Achmea Foundation en Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving.

Achmea Foundation wil de weerbaarheid verhogen van kwetsbare mensen in Nederland en daarbuiten. Achmea stelt daarvoor jaarlijks 0,5% van de nettowinst ter



beschikking. In Afrika heeft Achmea Foundation onder meer projecten ondersteund op het gebied van landbouw en zorg. In Nederland richt Achmea Foundation zich op sociaal ondernemen in de zorg.

Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving financiert projecten gericht op voorlichting, preventie of de behandeling van slachtoffers. Gehonoreerde projectaanvragen in 2018 waren: een voorstudie naar de gevolgen van zelfrijdende auto's en aansprakelijkheidskaders; onderzoek naar de impact en gevolgen van online seksuele intimidatie en onderzoek naar kinderen met gedragsproblemen na een vechtscheiding.



Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers

Onze medewerkers zijn het kloppend hart van onze organisatie. Met ons personeelsbeleid streven we er naar dat onze medewerkers zich kunnen inleven in onze klanten en de behoeften van onze klanten begrijpen.

Achmea beste werkgever

De aantrekkelijke arbeidsmarkt maakt het werven van de juiste mensen lastig. Daarom versterken we ons merk als werkgever. We zijn er trots op dat Achmea in 2018 door Intermediair is verkozen tot beste werkgever in de verzekerings- en pensioenbranche. Medio 2018 is de Achmea vacaturewebsite werkenbijachmea.nl vernieuwd, met aan de achterkant een nieuw recruitmentsysteem.

Laagdrempelige opleidingen volgen

In januari 2018 is de nieuwe leeromgeving gestart. Medewerkers kunnen nu op een laagdrempelige manier hun vakmanschap vergroten. Een belangrijk thema in onze opleidingen is het klantbelang. Zoals opleidingen op het gebied van de Wet Financieel Toezicht (Wft) en heldere klantcommunicatie. Nieuwsberichten, blogs en vlogs helpen medewerkers bij de kennismaking met nieuwe technologieën. In 2018 hebben medewerkers ruim 76.000 opleidingen gevolgd, vooral e-learnings (92%). Een laagdrempelige manier om snel meer te leren over onderwerpen en dit toe te passen op de werkplek. Gemiddeld waardeerden de medewerkers de gevolgde opleidingen, inclusief de verplichte e-learnings, met een rapportcijfer 7,3.

Hoge respons MBO

Het Medewerker Betrokkenheids Onderzoek laat zien of we op koers liggen met het realiseren van onze doelstellingen ten aanzien hiervan. Daarom houdt Achmea elk jaar in september een onderzoek. Leidinggevend kunnen de resultaten ervan in hun teams bespreken en er mee aan de slag gaan. In 2018 was de respons opnieuw hoog met 84%

(-2% t.o.v. 2017). Daardoor geeft het MBO een betrouwbaar beeld van de betrokkenheid van medewerkers.

Genderdiversiteit

Achmea heeft blijvende aandacht voor genderdiversiteit door te sturen op de doelstelling van minimaal 30% vrouwen en minimaal 30% mannen op alle niveaus. Er is specifieke aandacht voor de niveaus waar dit nog niet het geval is, te weten de Directieraad, het senior management en de subtop. Verschillende interventies hebben er toe geleid dat er in 2018 wel sprake is van een lichte stijging van het aandeel vrouwen in de voornoemde niveaus.

VERDELING MANNEN EN VROUWEN BIJ ACHMEA IN 2018

	MAN	VROUW
RvC	50%	50%
RvB	83%	17%
Directieraad	78%	22%
Sr Management	71%	29%
Subtop	73%	27%
Totaal Achmea	48%	52%

Exclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen

Van diversiteit naar multiculturele diversiteit

Culturele diversiteit is voor Achmea een speerpunt. We willen graag een inclusieve organisatie zijn waarin iedereen zichzelf kan zijn en waarin we open staan voor alle talenten. 2018 stond in het teken van drie doelstellingen: bewustwording, cijfermatig inzicht en de 'medewerkerreis' hiermee in lijn brengen. We hebben bewustwording gerealiseerd met PE-sessies over multiculturele diversiteit voor directeuren. Circa 12% van onze medewerkers heeft een multiculturele achtergrond.¹ Het is onze ambitie om dit percentage te laten groeien.

Inzetbaarheid als centraal thema

Het handhaven of vergroten van inzetbaarheid is uitdagend in een sterk veranderende omgeving, zowel binnen als buiten Achmea. Achmea biedt veel mogelijkheden om medewerkers te ondersteunen bij het werken aan hun inzetbaarheid. Dit doen wij door onder meer te investeren in gezond werken, het bevorderen van vakmanschap en het vormgeven aan nieuw leiderschap. Voorbeelden hiervan zijn de VERDER- en DOEN!-bewustwordingscampagnes. VERDER gaat over de eigen inzetbaarheid en wat medewerkers nu kunnen doen om straks verder te kunnen. Met de DOEN! Campagne stimuleren we een cultuur van continu leren, ontwikkelen en presteren. In 2018 had DOEN! meer dan 2.000 deelnemers. Met ons Medewerker Betrokkenheids Onderzoek (MBO) meten wij onder meer de KPI Inzetbaarheid. De score van 7,3 in 2018 was een verbetering ten opzichte van 2017 en is conform onze doelstelling voor 2018.

Het jaar stond ook in het teken van het voorbereiden van een nieuwe werkwijze van beoordelen en belonen per 1 januari 2019. Achmea laat de traditionele functioneringsgesprekken los en gaat over op een werkwijze waarbij de medewerker de regie heeft. In 2018 testten we verschillende aspecten hiervan in de praktijk. De ervaringen hebben we verwerkt in een nieuwe manier van werken: Talent, Ontwikkelen en Presteren (TOP).

Integrale aanpak vitaliteit & gezondheid

We brengen gezondheid ook dichterbij voor onze medewerkers. Met ons team 'Gezond Werken' bieden we medewerkers inspiratie en ondersteuning voor een gezond lichaam, hoofd, hart & ziel. Op elke kernlocatie is een team van bedrijfsartsen, psychologen, fysiotherapeuten, diëtisten en work/ life-coaches aanwezig. Dankzij een integrale aanpak kunnen medewerkers snel, laagdrempelig en anoniem

¹ Achmea heeft deelgenomen aan de pilot "Barometer Culturele Diversiteit" van het ministerie SZW en het CBS.



Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers

terecht bij de juiste professional. In 2018 maakten 4.155 medewerkers gebruik van een “gezond werken-interventie” en lieten 1.089 medewerkers een Health Check doen.

Extra inspanningen voor medewerkers van 60+

Naar aanleiding van de verhoogde pensioenleeftijd, introduceerden we activiteiten die specifiek zijn gericht op het plezierig, vitaal en productief doorwerken van medewerkers van 60 jaar en ouder. Voorbeelden van interventies zijn: ‘Financieel Fit’, de training ‘blijf speler in het spel’ en de training ‘gezond werken’.

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

Achmea heeft zich gecommitteerd aan de uitvoering van de Wet Banenafspraken en zet in op duurzame arbeidsplaatsen in de reguliere bezetting. In 2018 zijn dankzij groepsplaatsingen in Leiden, Tilburg, Apeldoorn en Leeuwarden 23 medewerkers uit deze doelgroep ingestroomd. Eind 2018 waren er binnen Achmea 55 Participatiebanen voor mensen met een arbeidsbeperking. Deze medewerkers worden dankzij erkenning van hun beperking, denk aan stotteren, een gehoorbeperking of een vorm van autisme, ingezet op hun talenten. Een voorbeeld is het Participatieteam in het callcenter van Zilveren Kruis waarin medewerkers met een gehoorbeperking niet bellen maar e-mailen met onze klanten.

LHBT

Bij Achmea hebben we intern een ‘roze netwerk’ genaamd HoLA! Achmea is als werkgever via HoLA! ook lid van Workplace Pride. Deze organisatie wil de werksituatie van LHBT-ers (lesbiennes, homoseksuelen, biseksuelen en transgenders) op de werkvloer verbeteren. Streven is een werkomgeving waar iedereen meetelt en waarbij LHBT-medewerkers zichzelf kunnen zijn, gewaardeerd worden en hulp kunnen bieden aan anderen.

Medezeggenschap vroegtijdig betrekken

Achmea vindt een goede relatie en constructieve samenwerking met de medezeggenschap belangrijk en we streven ernaar om in co-creatie organisatievraagstukken op te lossen. In 2018 voerden de Ondernemingsraden binnen Achmea regelmatig overleg met de directies van de bedrijfsonderdelen. Op centraal niveau sprak de Centrale Ondernemingsraad (COR) regelmatig formeel en informeel met de Raad van Bestuur en de directeur HR.

De COR en de bestuurder hebben de afspraak dat strategische keuzes, waarbij de personele gevolgen nog niet (volledig) bekend zijn, voorgelegd worden in zogenoemde kopadviesaanvragen. De concrete uitwerking van de gevolgen van een voorgenomen besluit komen terug in de vervolg- of deeladviesaanvragen. Met dit onderscheid is de COR in een vroeg stadium betrokken bij de plannen van de Raad van Bestuur. In 2018 kreeg de COR in totaal 15 adviesaanvragen en 12 instemmingsverzoeken voorgelegd.

Constructief overleg met de vakorganisaties

Achmea voerde ook overleg met de vakorganisaties over lopende cao-afspraken en onderhandelde in 2018 over een nieuwe cao. Dit heeft geresulteerd in een set afspraken voor 2019. De belangrijkste onderwerpen zijn: een structurele salarisverhoging van 2,25% per 1 januari 2019, een aanpassing van de pensioenfinanciering, een salarisdoorgroeiensystematiek op basis van vaste periodieken (passend bij de nieuwe manier van werken (TOP)) en 4 weken geboorteverlof voor partners. Ook hebben partijen afspraken gemaakt over een gezamenlijke “Agenda voor de toekomst”, die in co-creatie verder wordt uitgewerkt. De looptijd van de cao is 1 jaar.

Voorkomen ongewenst gedrag

We proberen ongewenst gedrag te voorkomen, voornamelijk door hier helder over te communiceren. We hebben een klachtenregeling voor ongewenste omgangsvormen en er zijn ruim twintig interne vertrouwenspersonen voor medewerkers. In 2018 hebben de vertrouwenspersonen 27 casussen begeleid op dit punt (2017: 36 casussen). In 2018 is er 1 klacht voorgelegd aan de klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen.

Integere bedrijfscultuur

Achmea hecht veel waarde aan een integere bedrijfsvoering. Daarom voert Achmea jaarlijks een systematische integriteitsrisicoanalyse uit en geldt er voor medewerkers een Algemene Gedragscode Achmea. We verstaan onder integriteit: het handelen in overeenstemming met maatschappelijk geaccepteerde waarden en normen in het algemeen en die specifiek gelden binnen onze organisatie. We accepteren geen integriteitsschendingen die een bedreiging kunnen vormen voor de (financiële) belangen van klanten, medewerkers en de continuïteit en/of integriteit van Achmea en de financiële sector. Bij geconstateerde integriteitsschendingen hanteert Achmea een ‘zero tolerance’-beleid. Het Achmea Integriteit- & Fraudebeleid beschrijft hoe invulling wordt gegeven aan de beheersing van integriteitsrisico's. De beheersing van corruptie is onderdeel van dit beleid.

In 2018 heeft Achmea meegedaan aan de Week van de Integriteit. Daarnaast kunnen medewerkers e-learningen volgen rondom het thema integriteit. Circa 90% van onze medewerkers heeft deze training gevolgd. In de e-learning krijgen medewerkers handvatten aangereikt om integriteitsdilemma's in het dagelijkse werk te herkennen en hier op een goede wijze mee om te gaan.

Hoe wij waarde creëren voor onze partners

Achmea werkt samen met een verscheidenheid aan partners. Met strategisch partner Rabobank werkt Achmea intensief samen. Daarnaast werken we samen met IT-partners, intermediairs, zorgverleners, vitaliteitspartners en organisaties uit het maatschappelijk domein. Met deze partnerships willen we onze verzekeringen en diensten verbeteren en vernieuwen.

Achmea en Rabobank

Achmea heeft een strategische relatie met Rabobank onder andere via de verkoop van verzekeringen via Interpolis. Samen hebben zij hun ambitie op het gebied van verzekeren in 2017 herbevestigd in het gezamenlijke plan. Dit plan heeft tot doel een betere bediening van klanten en een blijvende toonaangevende positie in de verzekeringsmarkt

te realiseren. In 2018 hebben we nieuwe pakketproposities gelanceerd voor de particuliere en zakelijke markt. Particuliere Rabobank-klanten kunnen de Interpolis Alles-in-één-Polis en hun zorgpolis afsluiten via de Rabo Bankieren App. Daarnaast is in samenwerking met Pensioen & Leven een overlijdensrisicoverzekering ontwikkeld waarbij klanten zelfstandig en rechtstreeks deze verzekering kunnen sluiten, ook via de App. In de zakelijke markt hebben Rabobank en Interpolis de digitalisering doorgezet bij de ZekerVanJeZaak-propositie.

In 2017 heeft Interpolis haar merklading vernieuwd met “Focus op wat echt belangrijk is”. Een voorbeeld is het AutoModus initiatief. Tot en met 2018 is onze AutoModus app meer dan 160.000 keer gedownload. De eerste analyses laten zien dat bestuurders die in AutoModus rijden, beduidend minder autoschade hebben dan op basis van het risicoprofiel mag worden verwacht. Andere initiatieven van Interpolis zijn symposia op het gebied van cybercrime, ThuisWacht (veiligheid in en om het huis) en de mistgenerator voor inbraakpreventie bij bedrijven. Samen met de Rabobank biedt Interpolis het platform IkWoonLeefZorg om langer thuis wonen door ouderen mogelijk te maken. Deze initiatieven sluiten goed aan bij de maatschappelijke rol die Rabobank en Interpolis samen willen vervullen.

IT-partners

Achmea werkt samen met IT-partner Atos voor de beheeractiviteiten van het Achmea IT-platform. Atos ondersteunt Achmea vanuit haar locatie in Polen. De Poolse medewerkers daar werken volledig samen met Nederlandse collega's volgens de Achmea manier van werken. Dit helpt Achmea aan specialistische kennis die nodig is om het IT-platform te beheren. Het biedt ook kansen voor Achmea-medewerkers om zich te ontwikkelen in nieuwe technologie. Achmea werkt ook samen met partners op het gebied van digitale innovatie. Zo is Achmea aandeelhouder van het B3i-consortium. In dit consortium



Hoe wij waarde creëren voor onze partners

van Europese (her)verzekeraars werken we samen om verzekeringstoepassingen op basis van blockchain te ontwikkelen.

Partners in innovatie

Innoveren doen we binnen en buiten Achmea en met partners. We zoeken actief naar partners voor het realiseren van nieuwe proposities en businessmodellen. Denk daarbij ook aan nieuwe ecosystemen rond zorg, wonen, mobiliteit en financiële diensten. In 2018 heeft Achmea samen met partners nieuwe innovatieve proposities geïntroduceerd, zoals bijvoorbeeld:

- Zorg veilig thuis, Zilveren Kruis en Eurocross werken met ziekenhuizen zoals Erasmus en technologiepartners zoals Philips aan nieuwe oplossingen in mobiele en virtuele zorg.
- BlueLabel, samen met ingenieursbureau Royal HaskoningDHV en adviesbureau Nelen & Schuurmans. BlueLabel is een digitale service die inzicht geeft in de risico's en impact van regenwateroverlast en advies geeft om schade te voorkomen of te beperken.
- Cyberpropositie, samen met Fox-IT, CapGemini en Munich Re. Een combinatie van verzekering en (preventie)diensten om een getroffen bedrijf na een cyberaanval weer snel 'up and running' te krijgen.
- ThuisWacht, van Interpolis en Eneco. Interpolis heeft deze woondienst gelanceerd voor de beveiliging van het huis. Een slimme oplossing om schade en ongemak te voorkomen.
- 'De Klushulp', van Centraal Beheer en Zoofy. Een nieuwe dienst voor klanten en niet-klanten om online eenvoudig een professional voor een doe-het-zelf klus thuis te regelen.

Achmea blijft op zoek naar strategische partners voor het ontwikkelen van nieuwe ecosystemen, proposities en businessmodellen.



Intermediair

Het onafhankelijk intermediair is een belangrijke distributiepartner voor Achmea voor de zakelijke klant. Meer dan de helft van de werkgevers en ondernemers in Nederland kiest voor advies en bemiddeling van een intermediair; bij zorgverzekeringen, pensioen, inkomen en zakelijke schadeverzekeringen. Achmea is in deze markt de grootste Nederlandse verzekeraar en ongeveer 25% van onze premies sluiten wij via het intermediair. We hebben daarbij een focus op de top 100 van het intermediair. Uiteraard werken we ook samen met kantoren buiten de top 100, indien zij in een bepaald segment of niche een belangrijke speler zijn. Wij bieden de merken Avéro Achmea, Centraal Beheer en Zilveren Kruis aan.

In het particuliere domein ligt de focus op rechtstreekse en bancaire distributie; alleen in de hypothecaire adviesmarkt werken we met Centraal Beheer en Woonfonds ook

intensief samen met enkele grote hypotheekketens, hypotheekvolmachten en serviceproviders.

Onze distributieorganisaties werken nauw samen met de gekozen intermediairs om te komen tot partnerships die waarde toevoegen voor de klanten. We ontwikkelen programma's rondom thema's als duurzame inzetbaarheid, digitalisering en cyber. Voor zakelijk schade verbeteren we de professionaliteit van het co-assurantie- en volmachtkanaal vanuit actieve deelname in het Verbond van Verzekeraars. De Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten (NVGA) en de Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs (VNAB) zijn daarbij goede gesprekspartners. In het zorgdomein kiezen we heel bewust voor een samenwerking met 70 intermediairs die, samen met ons, investeren in vitaliteit en gezond ondernemen. Voor pensioenen kiest Centraal Beheer APF exclusief voor samenwerking met pensioenspecialisten.



Hoe wij waarde creëren via onze processen

We streven naar een optimale klantbediening via de communicatiekanalen die de klant zelf kiest. Steeds vaker is dat het digitale kanaal. Wij richten onze processen zodanig dat deze bijdragen aan een zo hoog mogelijke NPS (Net Promotor Score). Daartoe werken we zoveel mogelijk digitaal en volgens standaarden. Op deze manier dragen onze processen bij aan een digitale manier van werken, gericht op het realiseren van output voor klanten en impact op de door Achmea gekozen maatschappelijke thema's.

Digitalisering dankzij sterk IT-platform

Het Achmea IT-platform is de basis voor het realiseren van digitale processen en klantbediening voor al onze dienstverlening. In 2018 is het IT-platform verbeterd. Het aantal incidenten daalde en het platform is vernieuwd door de invoering van cloud dienstverlening. We hebben pilots uitgevoerd met blockchain, digitale assistenten en koppelingen met Internet of Things. Digitale innovatie en het benutten van cloud dienstverlening betekent ook dat we ons moeten beschermen tegen cyberrisico's. We hebben daarom onze IT-veiligheid versterkt en blijven dat doen. IT-vernieuwing vindt ook plaats door te werken in 'agile' teams. We kunnen daardoor sneller en beter inspelen op klantwensen. In 2018 zijn systemen en procedures aangepast in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Data: gemak versus privacy

De data die Achmea van haar klanten heeft zetten we in om hen zo goed mogelijk te bedienen met digitale selfservice. Dit brengt ook risico's met zich mee, zoals IT-veiligheid en privacy. Om de privacy van klanten te waarborgen voeren wij bij vernieuwing een privacy impact assessment uit. Ondanks onze inspanningen om klantgegevens te beveiligen kan een datalek zich toch voordoen. Zo zijn in de zomer van 2018 klantgegevens van Achmea wederrechtelijk ontvreemd. Wij hebben dit gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens

en de betrokken klanten geïnformeerd. Ook hebben we maatregelen getroffen om de gegevens van deze klanten extra te bewaken en er zijn extra controles ingesteld voor wijzigingen in gegevens van deze klanten. Onze inspanningen om IT-veiligheid en informatiebeveiliging te verbeteren gaan door. Daarbij hoort ook het vergroten van het kennisniveau over het gebruik van data. In dat verband is in 2018 een summer course georganiseerd voor directieleden van Achmea.

Schade & Inkomen

In 2018 zijn vernieuwingen doorgevoerd in onze systemen voor schadeverzekeringen. De Alles-in-één-Polis is overgezet naar het nieuwe systeem voor particuliere schade en aangesloten op de Rabo Bankieren app. Ook zijn we gestart om de portefeuilles van Centraal Beheer en FBTO over te zetten naar het nieuwe systeem. In de bedrijvenmarkt hebben we vernieuwingen doorgevoerd. Voorbeelden zijn de arbeidsongeschiktheidspropositie voor Centraal Beheer-klanten, de Zeker-van-je-Personeel propositie voor Interpolis-klanten en het proces voor claimafhandeling voor inkomensverzekeringen. We benutten de mogelijkheden van data om onze dienstverlening te verbeteren, bijvoorbeeld in de prijsstelling van onze proposities.

Oudedagsvoorzieningen

De portalen voor de pensioenfondsen zijn in 2018 verbeterd, zoals voor het Centraal Beheer APF. Deelnemers, werkgevers en fondsbesturen hebben daardoor beter inzicht in hun pensioenregeling en kunnen steeds meer zaken zelf direct regelen. Steeds meer klanten maken hier gebruik van. De overdracht van de bedrijfstakpensioendienstverlening van Syntrus aan de nieuwe uitvoerders is afgerond. Achmea Bank heeft nieuwe hypotheekvormen ingevoerd, waaronder een hypotheek voor specifieke doelgroepen zoals ZZP'ers en de verhuurhypotheek. Voor Gemaksbeleggen is het aanmelden en registreren van klanten verbeterd. De verouderde

systemen voor hypotheeken en sparen zijn vervangen om kostenbesparingen te realiseren.

Zorg

In 2018 is de integratie van de processen en IT van De Friesland Zorgverzekeraar met Zilveren Kruis afgerond. De medewerkers van Zilveren Kruis-vestiging Zwolle verhuizen in het eerste halfjaar van 2019 naar Leeuwarden en Apeldoorn. De app voor klanten van Zilveren Kruis en De Friesland Zorgverzekeraar is verbeterd. In de tweede helft van 2018 is een digitale declaratieverwerking gerealiseerd van ruim 96%. Zilveren Kruis heeft een chatbot ingevoerd voor medewerkers in het klantcontactcenter. Daarmee kunnen zij klanten beter en sneller helpen bij vragen over vergoedingen.

Pensioen & Leven

In 2018 lag de focus op het zo goed mogelijk bedienen van onze bestaande en steeds meer nieuwe klanten. De digitale klantbediening voor Pensioenen is verbeterd. Voor Leven staat deze in 2019 op de agenda. Robotisering zorgt voor een betere bedrijfsvoering. We zetten 'machine learning' in voor de medische acceptatie bij overlijdensrisicoverzekeringen.

Internationaal

Onlia is de online verzekeringspropositie van Achmea voor particuliere klanten in Canada. Onlia is een joint venture van Achmea met het Canadese Fairfax Financial en werkt met het online IT-platform van Inshared van Achmea. Achmea Canada maakt gebruik van de cloud dienstverlening van Achmea Nederland; een goed voorbeeld van IT-samenwerking tussen Achmea internationaal en Achmea Nederland.



Hoe wij financiële waarde creëren

Groepsresultaten

RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN

Het operationele resultaat over 2018 is gestegen tot €391 miljoen (2017: €349 miljoen). Het sterke resultaat wordt ondersteund door Pensioen & Leven en Zorg. Ook Schade & Inkomen levert een aanzienlijke bijdrage aan het operationeel resultaat, ondanks de stormen in januari. Daarnaast laten Oudedagsvoorzieningen en onze Internationale activiteiten een verbetering zien ten opzichte van 2017.

De gecombineerde ratio bij onze schade- en inkomensverzekeringen kwam uit op 95,5%, gelijk aan vorig jaar. Het onderliggende resultaat van onze schade-, en inkomensverzekeringen is verder verbeterd. De januaristormen, met een impact van €85 miljoen en 2,6% op de COR, zijn hiermee volledig opgevangen. De verbetering van het onderliggende resultaat wordt verklaard door groei in premie, schadelastbeheersing- en kostenmaatregelen. Het per saldo lagere operationeel resultaat ten opzichte van 2017 is dan ook het gevolg van lagere beleggingsopbrengsten.

Onze zorgactiviteiten boekten een hoger resultaat dan in 2017 door een beter resultaat op oude jaren. De basisverzekering is in 2018 echter nog altijd verlieslatend. Zonder de in 2017 getroffen verliesvoorziening van €108 miljoen was het resultaat negatief geweest. Voor de basiszorgverzekering 2019 hebben we de premie meer richting kostendekkend niveau kunnen vaststellen dan in eerdere jaren, waardoor in de resultaten over 2018 een beperkt bedrag van €21 miljoen aan verliesvoorziening is opgenomen. Het resultaat uit de aanvullende zorgverzekeringen is ten opzichte van 2017 gestegen vanwege een lager zorggebruik door onze klanten.

Pensioen & Leven heeft een sterk en stabiel resultaat over 2018 waarbij een hoger technisch resultaat en lagere bedrijfskosten de lagere beleggingsresultaten grotendeels

RESULTATEN

	2018	2017	Δ
(€ MILJOEN)			
Bruto verdiende premies	19.918	19.350	3%
Netto verdiende premies	19.685	19.348	2%
Bruto bedrijfskosten ¹	2.211	2.136	4%
SAMENSTELLING RESULTAAT			
Operationeel resultaat (exclusief Zorg Nederland)	263	477	-45%
Zorg Nederland	128	-128	n.b.
Operationeel resultaat²	391	349	12%
Resultaat voor belasting	566	321	76%
Nettoresultaat	315	216	46%
BALANS			
Totaal activa	81.816	90.946	-10%
Eigen vermogen	9.705	9.949	-2%
SOLVENCY II			
Solvabiliteitsratio (Partieel Intern Model) ³ voor uitkering dividend ⁴	203%	191%	12%-pt
Solvabiliteitsratio (Partieel Intern Model) ³ na uitkering dividend ⁴	198%	184%	14%-pt
FTE'S⁵			
FTE's (intern)	13.714	14.582	-6%
FTE's (extern)	2.922	2.848	3%

- 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 waardevermindervingsverliezen op goodwill en resultaat voor belasting gerelateerd aan desinvesteringen van bedrijfsactiviteiten.
 - 3) Het Partieel Intern Model is in 2018 uitgebreid met het marktrisico.
 - 4) De hier gerapporteerde solvabiliteitsratio's zijn niet alleen voor en na aftrek (voorgenomen) dividend maar ook voor en na uitbetaling coupons op hybride kapitaal en de in 2017 aangekondigde inkoop van eigen aandelen. In 2018 is er geen voornemen om eigen aandelen in te kopen.
 - 5) Bij berekening van het aantal FTE wordt uitgegaan van een werkweek van 36 uur.
- n.b.: niet betekenisvol



Hoe wij financiële waarde creëren

gecompenseerd hebben. Ook in 2018 zijn we verder gegaan met het verbeteren van onze processen en systemen en zijn de uitvoeringskosten verder gedaald.

Het resultaat uit Oudedagsvoorzieningen is verbeterd ten opzichte van 2017. Deze verbetering kwam voort uit een hogere rentemarge bij Achmea Bank, lagere kosten door uitbesteding en lagere opstartkosten voor het Centraal Beheer APF. Ook is het resultaat van Achmea Investment Management verder verbeterd en het beheerd vermogen gestegen tot €129 miljard. Per 1 juli 2018 is de uitfasering van de pensioenuitvoering aan verplicht gestelde bedrijfstakpensioenfondsen (BPF-en) succesvol afgerond.

Onze Internationale activiteiten laten ten opzichte van 2017 een forse verbetering van het operationeel resultaat zien. Met het opstarten van onze online dienstverlening in Canada in de schadeverzekeringsmarkt en het afronden van de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First hebben wij verdere invulling gegeven aan onze internationale strategie die rust op onze kernkwaliteiten: schade- en zorgexpertise via digitale en bancaire distributie.

Het segment Overige activiteiten kent dit jaar een lager resultaat dan in 2017. Naast de financieringslasten en aandeelhouderskosten wordt het resultaat beïnvloed door een hogere schadelast bij Achmea Reinsurance als gevolg van de storm Friederike van 18 januari 2018. Voortvloeiend uit ons business plan “Samen Waarmaken” is een additionele ophoging van de reorganisatievoorziening voor het reduceren van het aantal medewerkers en kantoorlocaties opgenomen. Het lagere resultaat ten opzichte van vorig jaar wordt ook deels verklaard door incidentele meevallers in 2017, een gewijzigde kostenallocatie en hogere investeringen in innovatie.

OPERATIONEEL RESULTAAT SEGMENTEN	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Schade & Inkomen Nederland	97	166
Pensioen & Leven Nederland	334	342
Oudedagsvoorzieningen Nederland	15	12
Internationale activiteiten	29	16
Overige activiteiten	-212	-59
Operationeel resultaat (ex-Zorg)	263	477
Zorg Nederland	128	-128
Operationeel resultaat	391	349

Het netto resultaat bedraagt €315 miljoen (2017: €216 miljoen). Hierin is het transactieresultaat opgenomen van de joint-venture met Fairfax in Canada (€8 miljoen) en de verkoop van Independer (€167 miljoen). In 2017 had het transactieresultaat betrekking op de verkoop van Friends First, afronding van de overdracht van de private banking activiteiten van Staalbankiers aan Van Lanschot (€8 miljoen) en de lasten voor de migratie van vijf bedrijfstakpensioenfondsen naar Centric.

De belastingdruk is beïnvloed door de aangekondigde trapsgewijze verlaging van de vennootschapsbelasting (vpb) in Nederland van 25% naar 20,5% in 2021. Dit leidt tot een verlaging van de latente belastingpositie en hiermee tot een netto last van €141 miljoen en een toevoeging aan het eigen vermogen van €22 miljoen. Op de lange termijn heeft deze maatregel een positief effect op de nettowinst. Ook is er, als gevolg van een uitspraak eind juli 2018, een voorziening van €35 miljoen genomen. Deze voorziening heeft betrekking op de fiscale afwikkeling in Nederland van de ontvangen vergoeding voor de desinvestering van ons belang in de Poolse verzekeraar PZU in de jaren 2009 en 2010. Door beide redenen is de effectieve belastingdruk in 2018 hoger dan de nominale belastingdruk.

SAMENSTELLING NETTORESULTAAT	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Operationeel resultaat	391	349
Transactieresultaat	175	-28
Resultaat voor belastingen	566	321
Belastingen	251	105
Nettoresultaat	315	216

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies zijn in 2018 met 3% gestegen tot €19.918 miljoen (2017: €19.350 miljoen). De hogere premieomzet komt voornamelijk uit onze basiszorgactiviteiten in Nederland.

De particuliere en zakelijke premieomzet binnen Schade & Inkomen is verder gegroeid door portefeuillegroei en premiemaatregelen. Internationaal steeg de premieomzet uit onze schadeactiviteiten in lokale valuta eveneens maar door wisselkoerseffecten is er een daling van de omzet in euro's. De premieomzet uit levenactiviteiten nam af, in lijn met onze verwachtingen, door de eerder gemaakte keuze om te stoppen met het actief aanbieden van verzekerde pensioenoplossingen in Nederland. Daarnaast was de premieomzet lager door de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First per 1 juni 2018.

BRUTO VERDIENDE PREMIES	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Schade	3.897	3.868
Zorg	14.435	13.636
Leven	1.586	1.846
Totaal bruto verdiende premies	19.918	19.350



Hoe wij financiële waarde creëren

Bedrijfskosten

In 2018 zijn de bruto bedrijfskosten gestegen tot €2.211 miljoen (2017: €2.136 miljoen). Gecorrigeerd voor incidentele posten dalen de bruto bedrijfskosten met €58 miljoen (-3%). Deze afname is voornamelijk het gevolg van een daling in het aantal medewerkers en lagere huisvestingskosten door centralisatie van kantoorlocaties, mede door het samenvoegen van activiteiten. Om deze structurele daling te realiseren is in 2018 de reorganisatievoorziening in het kader van “Samen Waarmaken” verder verhoogd.

Het totaal aantal interne en externe medewerkers in Nederland is in 2018 gedaald tot 13.772 FTE (ultimo 2017: 14.484 FTE). De daling van het aantal arbeidsplaatsen in Nederland met meer dan 700 FTE is het gevolg van verdere optimalisatie van processen en systemen en strategische keuzes. Zo leidt de verkoop van Independer tot een daling van 292 FTE's. Eerder communiceerden wij dat gedurende de planperiode tot 2020 bij Achmea het aantal medewerkers met 2.000 zal afnemen. Sinds de start van de planperiode is het aantal medewerkers in Nederland met ruim 1.500 gedaald. De realisatie is hierdoor vergevorderd.

Het aantal interne en externe medewerkers in het buitenland is gedaald naar 2.864 FTE (ultimo 2017: 2.946 FTE). Deze daling is het gevolg van de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First. Gecorrigeerd hiervoor stijgt het aantal internationale medewerkers met 240 ter ondersteuning van de groei.

Beleggingen

In 2018 bedroegen de beleggingsopbrengsten¹ uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening €1.066 miljoen (2017: €1.248 miljoen). Hogere herwaarderingen op vastgoed door een verbeterd marktsentiment hadden een positieve impact. Ook profiteerden wij van een uitlopende swapsread op een deel van de portefeuille, waarvan

de beleggingen gewaardeerd worden op marktrente en de verplichtingen op swaprente. Tegenover deze positieve ontwikkelingen staan lagere realisaties op vastrentende waarden en lagere realisaties en waardering van aandelen als gevolg van onder meer de beursontwikkelingen eind 2018. Ook waren de valutaresultaten in 2018 sterk negatief. De waardeontwikkeling door beweging in de marktrente van onze vastrentende waarden en interest derivaten in ons Nederlands Pensioen- en Levenbedrijf is niet direct in het resultaat zichtbaar. Alle gerealiseerde en niet-gerealiseerde beleggingsresultaten op vastrentende waarden en interest derivaten voor eigen rekening en risico worden verantwoord in het zogenaamde Fund for Future Appropriation (FFA). Dit fonds is een onderdeel van de technische voorzieningen ter dekking van de verplichtingen aan onze klanten met een pensioen- of levensverzekering. Door een daling van de rente is het FFA in 2018 met €0,2 miljard toegenomen in 2018 tot €7 miljard.

De waarde van de beleggingsportefeuille is licht gestegen tot €45,1 miljard (2017: €44,6 miljard). Deze stijging is vooral het gevolg van de additionele aankopen die de waarde van de vastrentende portefeuille hebben doen stijgen.

KAPITAALMANAGEMENT

Eigen vermogen

Het eigen vermogen is in 2018 met €244 miljoen afgenomen tot €9.705 miljoen (2017: €9.949 miljoen). Het eigen vermogen wordt positief beïnvloed door het nettoresultaat van €315 miljoen. De afname is het gevolg van de inkoop van eigen aandelen van €100 miljoen, lagere herwaarderingen op voornamelijk aandelen, koersverschillen door depreciatie

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.

van de Turkse lira en dividendbetalingen op gewone en preferente aandelen en couponbetalingen op hybride kapitaal van in totaal €193 miljoen.

ONTWIKKELING TOTAAL EIGEN VERMOGEN	(€ MILJOEN)
Totaal eigen vermogen 31-12-2017	9.949
Nettoresultaat	315
Mutatie herwaarderingsreserve	-225
Mutatie reserve koersverschillen	-53
Herwaardering nettoverplichting toegezegde pensioenrechten	12
Dividend- en couponbetalingen eigen vermogensinstrumenten	-193
Inkoop eigen aandelen	-100
Totaal eigen vermogen 31-12-2018	9.705

Solvabiliteit (Solvency II)

De Solvency II (SII) ratio is eind 2018 uitgekomen op 203% (31 december 2017: 191%) voor voorziene dividenden en coupons op hybride kapitaal. Na aftrek van deze posten komt de ratio uit op 198% (2017: 184%). De verbeterde kapitaalspositie is het gevolg van een combinatie van een toename in het toegestaan eigen vermogen met €539 miljoen tot €8.925 miljoen (2017: €8.386 miljoen) en een afname van het vereist kapitaal met €58 miljoen tot €4.497 miljoen (2017: €4.555 miljoen).

SOLVABILITEITSRATIO	(€ MILJOEN)		
	2018	2017	Δ
Beschikbaar Solvency II eigen vermogen	8.925	8.386	539
Vereist kapitaal	4.497	4.555	-58
Surplus	4.428	3.831	597
Ratio (%)	198	184	14%-punt



Hoe wij financiële waarde creëren

De toename in het beschikbaar eigen vermogen onder Solvency II is het gevolg van positieve technische resultaten in het Schade-, Zorg- en Levenbedrijf en de positieve waardeontwikkeling als gevolg van de financiële markten. De uitlopende spreads als gevolg van de ontwikkelingen in Italië droegen bij aan de stijging in de solvabiliteit. Ook de verkoop van Independer heeft een positieve impact op het eigen vermogen terwijl de verkoop van Friends First hier een negatieve invloed op heeft. De gefaseerde aanpassing van de vennootschapsbelasting vanaf 2020, de verlaging van de UFR van 4,2% naar 4,05% per 1 januari 2018, de depreciatie van de Turkse lira en voorziene dividenden samenhangend met het positieve jaarresultaat leiden tot een daling van het eigen vermogen.

Het vereiste kapitaal is gedaald door een afname van het verzekeringstechnisch risico Zorg en Leven. De daling van het verzekeringstechnisch risico leven hangt samen met de verkoop van Friends First en de uitloop van de Leven portefeuille in Nederland.

In het Solvency II vermogen is rekening gehouden met het voorstel aan de algemene vergadering van 11 april om €118,5 miljoen aan dividend uit te keren op de gewone aandelen over het boekjaar 2018. Dit voorstel is gebaseerd op een uitkering van 45% van de netto winst exclusief het nettoresultaat van het segment Zorg, de consequenties van de aanpassing van de vennootschapsbelasting en na aftrek van vergoedingen op overige eigenvermogensinstrumenten.

Free Capital Generation¹

De Free Capital Generation (FCG) over 2018 bedraagt €676 miljoen, nagenoeg gelijk aan vorig jaar (2017: €679 miljoen). Vorig jaar werd de FCG echter gedreven door kapitaaloptimalisaties in het Pensioen & Leven bedrijf terwijl in 2018 de FCG, evenals de solvabiliteitsontwikkeling, vooral gedreven werd door de resultaten,

spreadontwikkelingen en de dividenden uit de bancaire- en asset management activiteiten. De operationele resultaten van onze Zorgactiviteiten maken geen deel uit van de FCG.

Financiering

In 2018 is de door Standard & Poor's toegekende rating (FSR²) van de Nederlandse kernverzekeringssentiteiten bevestigd op A. De krediet rating (ICR³) van Achmea B.V. is ongewijzigd gebleven op BBB+. De ratings (FSR) van Achmea Reinsurance Company N.V. en de rating (ICR) van Achmea Bank N.V. zijn ongewijzigd gebleven op A-. De outlook van alle ratings is 'negative'.

In maart 2018 heeft Fitch eveneens een rating aan Achmea B.V. en haar verzekeringssentiteiten toegekend. De ratings zijn respectievelijk A (IDR⁴) en A+ (IFS⁵) en hebben een 'stable outlook'. De rating (IDR) van Fitch is voor Achmea Bank N.V. bevestigd op A met een 'stable outlook'.

De schuldratio⁶ is als gevolg van een daling van het eigen vermogen licht gestegen tot 26,5% (2017: 25,9%). Als gevolg van het hogere operationeel resultaat verbeterde de fixed-charge coverage ratio tot 4,4x (2017: 3,4x).

Onzekerheid over initiatiefwet zorg

Enkele initiatiefnemers uit de Tweede Kamer werken al enige tijd aan een wetsvoorstel (initiatiefwet 'houdende een verbod op winstuitkering door zorgverzekeraars'). Het voorstel zou winstuitkeringen niet langer mogelijk maken, door een groot deel van het vermogen van zorgverzekeraars te beklemmen. Omdat onze zorgverzekeringssentiteiten geen winstoogmerk hebben en er geen intentie is om resultaat uit de basisverzekering uit te keren, is dit voorstel in onze ogen onnodig. Wij achten het bovendien niet in het belang van onze verzekerden en van zorgaanbieders, onder andere omdat er onduidelijkheid kan ontstaan over de financiering van innovatie.

De Raad van State, DNB, NZa, en ACM waren zeer kritisch op de eerste versie van het initiatiefwetsvoorstel - nu ruim twee jaar geleden - en hebben er ook op gewezen dat het de werking van het zorgverzekeringssysteem niet ten goede komt. De initiatiefnemers hebben middels een novelle een aantal onzekerheden opgehelderd, maar er blijft nog altijd veel onduidelijk. In 2019 verwachten we meer duidelijkheid over eventuele politieke besluitvorming over dit wetsvoorstel.

1) *Betreft de hoeveelheid vrij vermogen die wordt gegeneerd.*

Dit is de toename van het vermogen boven het vereist kapitaal

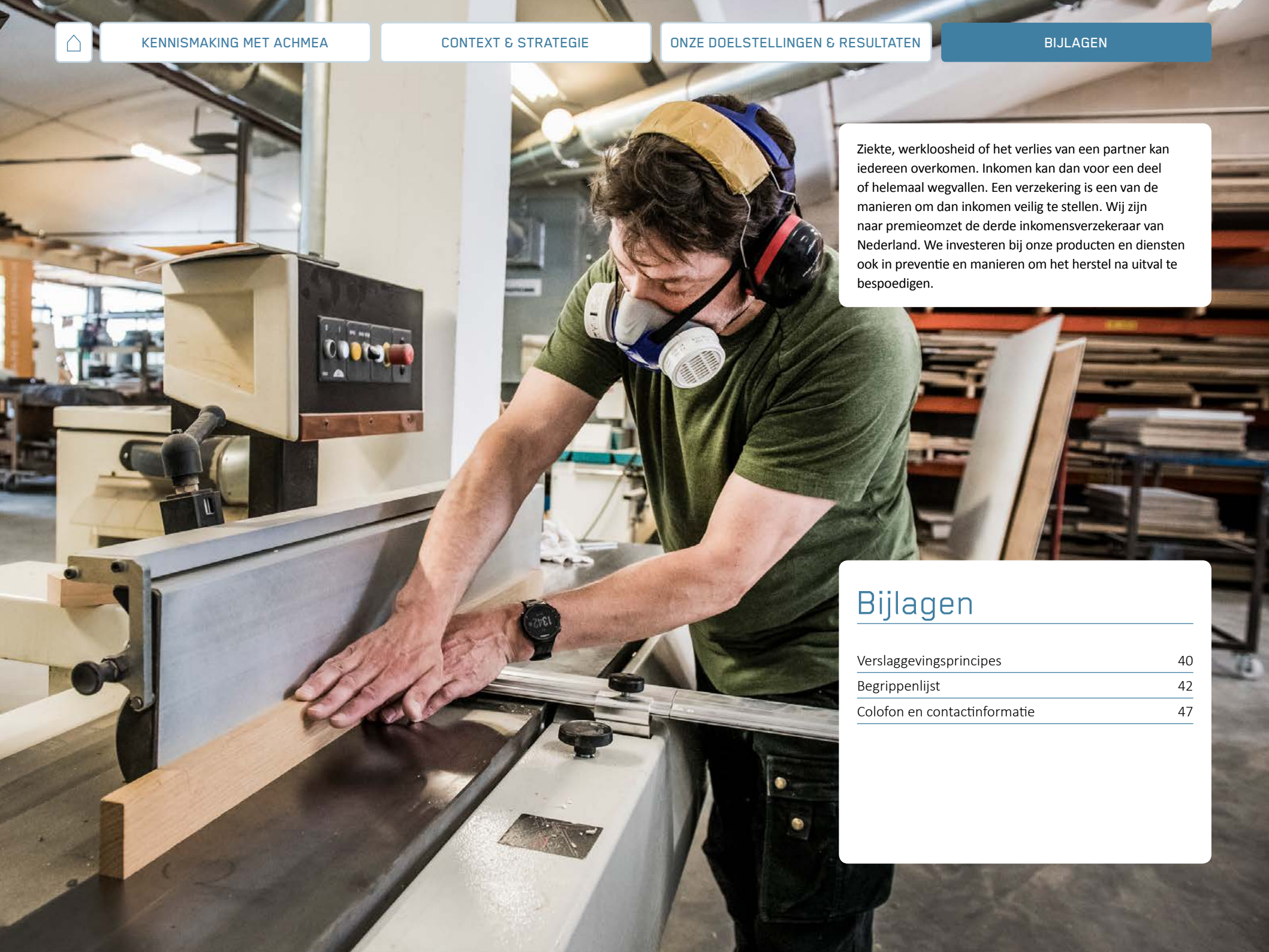
2) *ICR: Issuer Credit Rating*

3) *FSR: Financial Strength Rating*

4) *IDR: Issuer Default Rating*

5) *IFS: Insurer Financial Strength*

6) *Schuldratio: (niet-bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen) als percentage van de som van (totale eigen vermogen + niet bancaire schulden + perpetuele achtergestelde obligatieleningen minus goodwill)*



Ziekte, werkloosheid of het verlies van een partner kan iedereen overkomen. Inkomen kan dan voor een deel of helemaal wegvallen. Een verzekering is een van de manieren om dan inkomen veilig te stellen. Wij zijn naar premieomzet de derde inkomensverzekeraar van Nederland. We investeren bij onze producten en diensten ook in preventie en manieren om het herstel na uitval te bespoedigen.

Bijlagen

Verslaggevingsprincipes	40
Begrippenlijst	42
Colofon en contactinformatie	47



Verslaggevingsprincipes

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

Onze verslaggeving bestaat uit drie delen.

- Dit is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep, vooral klanten, medewerkers, studenten en belangenorganisaties. Dit deel omvat het verslag van de Raad van Bestuur en gaat in op onze strategie, de voortgang over 2018 en onze visie op de toekomst.
- Deel 2 is het 'Jaarrapport' en bevat onder meer de jaarrekening met daarin de financiële resultaten over 2018 en de verhouding ervan ten opzichte van 2017 en geeft inzage in onze vermogenspositie. In dit deel is ook het verslag van de Raad van Commissarissen opgenomen, de toelichting op de governance en het risicomanagement.
- Deel 3 geeft informatie over verantwoord ondernemen. Hierbij zijn de richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving van het Global Reporting Initiative (GRI) en de door Achmea ondertekende Principles for Sustainable Insurance (PSI) als uitgangspunt genomen.

Ons jaarverslag is te downloaden via onze website (www.achmea.nl) vanaf 11 april 2019. Hier is ook een Engelstalige versie beschikbaar gesteld. Bij verschillen tussen de Nederlandse en de Engelse versie is de Nederlandse versie leidend.

WIJZIGINGEN IN DIT VERSLAG

Er zijn geen wijzigingen doorgevoerd in de verslaggevingsgrondslagen over 2018.

TOTSTANDKOMING

De Raad van Bestuur van Achmea B.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van de drie delen die samen het jaarverslag vormen. De jaarrekening in deel 2 wordt onder regie van Financiën opgesteld. De verantwoordelijkheid voor de teksten en cijfermatige onderbouwing is in de organisatie belegd. Een werkgroep draagt zorg voor de inhoud van de externe verslaggeving. De stuurgroep accordeert de uitgangspunten, conceptteksten en definitieve teksten. De CFO van Achmea is voorzitter van deze stuurgroep, die verder bestaat uit de directeurs Reporting, Financieel Management, Communicatie, Strategie, MVO, Bestuursbureau, Informatietechnologie en Risk Management. De Raad van Bestuur van Achmea stelt het jaarverslag op. 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. De drie delen van ons jaarverslag zijn opgesteld in overeenstemming met de GRI-richtlijnen (core optie) van het Global Reporting Initiative (GRI). De inrichting van het jaaroverzicht (deel 1) is mede gebaseerd op de uitgangspunten van het 'International Integrated Reporting Framework' van het IIRC.

AFBAKENING EN REIKWIJDTE VAN DE VERSLAGGEVING

De financiële informatie en een deel van de informatie over de medewerkers in deze jaarrapportage is geconsolideerd voor Achmea B.V. en al haar dochtermaatschappijen.

Achmea is in belangrijke mate actief in Nederland (ongeveer 94% van de totale omzet van Achmea en ongeveer 81% van het totale aantal fte's) en in vijf andere landen. Vanwege deze sterke Nederlandse invalshoek hebben de meeste paragrafen in de jaarverslaggeving alleen betrekking op de Nederlandse activiteiten van Achmea. Als het relevant is, wordt ook een toelichting opgenomen over de internationale activiteiten. Voor verantwoord beleggen en verantwoord inkopen rapporteert Achmea ook over een deel van de waardeketen. Waar dit het geval is, wordt het afwijkende bereik aangegeven.

METEN, SCHATTEN EN BEREKENEN

De kwantitatieve gegevens in de financiële en medewerkersparagrafen zijn verzameld met ons datamanagementsysteem. Ons verantwoord belegd vermogen wordt verzameld via extracomptabele 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 cq. te beoordelen. De mate van zekerheid die van toepassing is op de verslaggeving is hieronder weergegeven.

- PwC heeft de (geconsolideerde) jaarrekening 2018, zoals opgenomen op pagina 45-179 van het Jaarrapport (deel 2 van onze verslaggeving) gecontroleerd. PwC heeft op 12 maart 2019 een goedkeurende verklaring verstrekt bij de (geconsolideerde) jaarrekening. De controleverklaring is opgenomen in deel 2 (onder overige informatie) op pagina 185-200



Verslaggevingsprincipes

- Naast de controle van de jaarrekening heeft PwC een beoordeling uitgevoerd op de duurzaamheidsinformatie opgenomen in het jaaroverzicht (deel 1 van het jaarverslag). PwC heeft een assurancerapport afgegeven waarin een ‘beperkte mate van zekerheid’ met betrekking tot de betrouwbaarheid en aanvaardbaarheid van de duurzaamheidsinformatie in het jaaroverzicht wordt gegeven. De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie, en zijn geringer in diepgang dan die bij een assurance-opdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij beoordelingsopdrachten is daarom aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij controleopdrachten. PwC verstrekt geen zekerheid bij de aannames en haalbaarheid van toekomstgerichte informatie, zoals in het verslag opgenomen doelstellingen, verwachtingen en ambities. De inhoud van de websites waarnaar in dit verslag wordt verwezen en de bijlage “Begrippenlijst” van het jaaroverzicht vallen buiten de scope van dit assurancerapport. Het assurance-rapport van PwC is te vinden op pagina’s 201-204 van het Jaarrapport (deel 2).

WIJ WAARDEREN UW FEEDBACK

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



Begrippenlijst

Aanvullende zorgverzekering

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

Achtergestelde schuld (Subordinated debt)

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

Algemeen Pensioenfonds (APF)

Een APF is een 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. De principes voor beheerst beloningsbeleid van toezichthouders DNB en AFM, vormen het uitgangspunt bij het beoordelen van het beloningsbeleid van financiële ondernemingen. De principes en het toezicht daarop richten zich op het bestrijden van de prikkels die aanleiding kunnen geven tot het nemen van ongewenste en onverantwoorde risico's en die ertoe kunnen leiden dat het klantbelang wordt veronachtzaamd.

Bijzondere waardevermindering

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

Bruto premieomzet (GWP)

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

Circulaire economie

De verschuiving van bezit naar gebruik (bijvoorbeeld leaseconstructies), maar ook het hergebruiken van

producten (product als grondstof) als antwoord op de schaarste aan grondstoffen.

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.

CO₂-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.



Begrippenlijst

Defined benefit-pensioenregeling (DB)

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

Defined contribution-pensioenregeling (DC)

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

Derdenbedrijven

Derdenbedrijven zijn de volgende dochterbedrijven van Achmea B.V. die voor sociale en milieu aspecten een eigen administratie hebben:

- De Friesland Zorgverzekeraar (per 1-1-2019 in centrale Achmea administratie)
- Eurocross Assistance International
- InShared Holding B.V., InShared Nederland B.V., InShared Services B.V.
- Klant Contact Services B.V.
- OZF (Achmea Zorgverzekeringen N.V.)
- Pim Mulier B.V.
- Actify (Achmea Vitaliteit BV)

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 staatsobligaties 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.

Gedragscode Verzekeraars

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

Global Reporting Initiative (GRI)

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

Goodwill

Een actief dat de toekomstige economische voordelen vertegenwoordigt die voortvloeien uit in een 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);



Begrippenlijst

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

Klantbelang Centraal-score

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

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

Maatschappelijk betrokken ondernemen

Door maatschappelijk betrokken te ondernemen laten we zien dat we ons verantwoordelijk voelen voor de kwaliteit

van leven in de samenleving en de gemeenschappen waarin wij actief zijn. Oftewel een 'goede buur' zijn door iets te doen voor een ander. Voorbeeld hiervan is het stimuleren en mogelijk maken van vrijwilligerswerk door medewerkers.

Maatschappelijk geaccepteerd rendement

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

Marktrisico

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

Microverzekeringen

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

Moedermaatschappij

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

Mortgage-Backed Securities (MBS)

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

Onderpand (collateral)

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

Operationeel risico

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

Optie

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

Own Risk-beleggingen

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

Pensioenpijlers

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

Principles for Responsible Investment (PRI)

De 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



Begrippenlijst

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. unepfi.org.

Private equity

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

Renterisico

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

Schaderatio

De schaderatio is claims, inclusief 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 of beoordelen haar economische, sociale en milieu-Invloed. Achmea richt zich in het bijzonder op vijf stakeholder groepen: onze klanten, onze medewerkers, onze (business) partners, onze aandeelhouders en de maatschappij.

Tegenpartijrisico

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

Toereikendheidstoets van de verzekeringstechnische verplichtingen (LAT)

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

Ultimate Forward Rate (UFR)

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

Unit-linked contracten

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

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

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

Uitsluiting (in relatie tot verantwoord beleggen)

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

VCS-certificaten

VCS staat voor Voluntary Carbon Standard. Dit is een standaard die gebruikt wordt om te bepalen of er bij een duurzaam project emissiereductie plaatsvindt. VCS wordt alleen gebruikt ter beoordeling voor het verkrijgen van VERs (Verified Emission Reduction credits). De door VCS uitgegeven VERs worden ook wel VCU (Voluntary Carbon Unit) genoemd.

Verantwoord beleggen

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



Begrippenlijst

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 premie inlegt en een schadevergoeding ontvangt indien een specifieke toekomstige onzekere gebeurtenis (de verzekerde gebeurtenis) de polishouder nadelig beïnvloedt.

Verzekeringstechnisch risico

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



Colofon en contactinformatie

Dit is het Nederlandse jaarverslag van Achmea over 2018. Van dit verslag is een Engelse versie beschikbaar. In geval van verschillen tussen beide versies prevaleert de Nederlandse tekst. Het jaarrapport is te downloaden op de website van Achmea, www.achmea.nl.

Achmea B.V.

Handelsweg 2
3707 NH Zeist
Postbus 866
3700 AW Zeist

telefoon 030 693 70 00
www.achmea.nl

Corporate Communicatie

achmeacommunicatie@achmea.nl

Investor Relations

investors@achmea.com

Achmea MVO

mvo@achmea.nl

Editor

Jan Jaap Omvlee,
Cognito Financial Communications,
Amsterdam

Vormgeving

Sensum, Almere



JAARRAPPORT 2018

Deel 2



INHOUDSOPGAVE

Het jaarverslag van Achmea bestaat uit drie delen. Hiermee sluiten we per deel aan op de specifieke interesses van onze stakeholders en willen wij de helderheid en toegankelijkheid vergroten. De drie delen tezamen vormen het geïntegreerd jaarverslag van Achmea. Lees meer over onze aanpak op rapportering op pagina 38 van deel 1.

DEEL 1

Dit is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep, vooral klanten, medewerkers, studenten en belangenorganisaties. Dit deel gaat in op onze strategie, de voortgang over 2018 en onze visie op de toekomst. Op de duurzaamheidsinformatie opgenomen in dit deel heeft de extern accountant een beoordeling uitgevoerd. Het assurance-rapport met het oordeel van de accountant is opgenomen bij deel 2 op pagina 201 tot en met 204.



DEEL 2

Dit is het 'Jaarrapport'. Dit deel gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat het bestuursverslag (het tot het bestuursverslag behorende 'Jaaroverzicht' is opgenomen in Deel 1), de jaarrekening, het verslag van de Raad van Commissarissen, en doet verslag over onze Governance en over ons risicomanagement. De extern accountant heeft de (geconsolideerde) jaarrekening 2018, zoals opgenomen op pagina's 45 tot en met 179 van het Jaarrapport, gecontroleerd. De controleverklaring is opgenomen bij deel 2 (overige informatie) op pagina 185 tot en met 200.



DEEL 3

Deel 3 met 'Supplementen' bevat detailinformatie over duurzaamheid en bijlagen bij de andere delen.



DEEL 2

BESTUURSVERSLAG	3	JAARREKENING	43
RESULTATEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2018	3	Geconsolideerde jaarrekening	45
Groepsresultaten	3	Toelichting op geconsolideerde jaarrekening	51
Schade & Inkomen Nederland	6	Enkelvoudige jaarrekening	168
Zorg Nederland	8	Toelichting op enkelvoudige jaarrekening	170
Pensioen & Leven Nederland	10	OVERIGE INFORMATIE	180
Oudedagsvoorzieningen Nederland	12	Trustee verslagen overige eigen vermogensinstrumenten	181
Internationale activiteiten	14	Statutaire regeling inzake bestemming van het resultaat	182
Overige activiteiten	16	Aandeelhouders van Achmea op 31 december 2018	183
Beleggingen	18	Verklaring van de Raad van Bestuur van Achmea B.V.	184
Kapitaal- en risicomanagement	20	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	185
GOVERNANCE	21	Assurance rapport	201
Verslag van de Raad van Commissarissen	22		
Corporate Governance	33		
Biografieën van bestuurders en commissarissen	39		

Resultaten en ontwikkelingen in 2018

Groepsresultaten

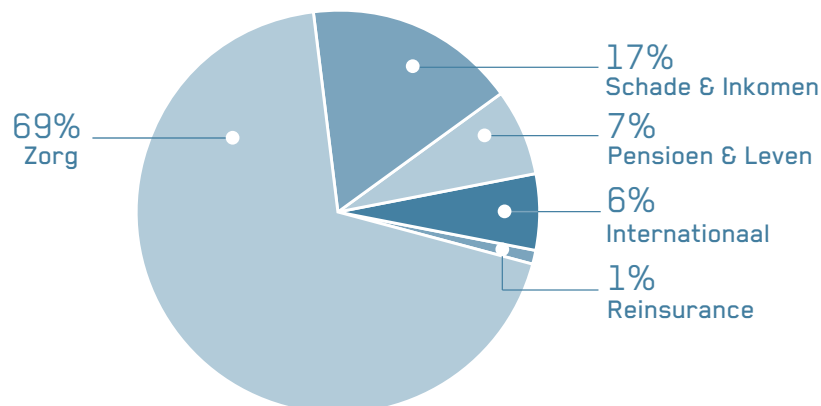
BRUTO VERDIENDE PREMIES
€19.918 miljoen

NETTORESULTAAT
€315 miljoen

EIGEN VERMOGEN
€9.705 miljoen

SOLVABILITEIT SII
203%¹

Bruto verdiende premies



¹ Voor voorziene dividenden en coupons op hybride kapitaal.

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	19.918	19.350	3%
Netto verdiende premies	19.685	19.348	2%
Beleggingsopbrengsten incl. deelnemingen en joint ventures	1.073	2.243	-52%
Bancaire en overige baten	578	474	22%
Totale baten	21.336	22.065	-3%
Netto schaden, uitkeringen en mutaties verzekeringsverplichtingen	18.018	18.973	-5%
Bedrijfskosten	2.358	2.277	4%
Rente, vergelijkbare en overige lasten	394	494	-20%
Totale lasten	20.770	21.744	-4%
Resultaat voor belasting	566	321	76%
Vennootschapsbelasting	251	105	n.b.
Nettoresultaat	315	216	46%

n.b.: niet betekenisvol

RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN

Het operationele resultaat over 2018 is gestegen tot €391 miljoen (2017: €349 miljoen). Het sterke resultaat wordt ondersteund door Pensioen & Leven en Zorg. Ook Schade & Inkomen levert een aanzienlijke bijdrage aan het operationeel resultaat. Daarnaast laten Oudedagsvoorzieningen en onze Internationale activiteiten een verbetering zien ten opzichte van 2017.

De gecombineerde ratio (COR) bij onze schade- en inkomensactiviteiten kwam uit op 95,5%, gelijk aan vorig jaar. Het onderliggende resultaat van onze schade- en inkomensverzekeringen

is verder verbeterd. De januaristormen, met een impact van €85 miljoen en 2,6% op de COR, zijn hiermee volledig opgevangen. De verbetering van het onderliggende resultaat wordt verklaard door groei in premie, schadelastbeheersing en kostenmaatregelen. Het per saldo lagere operationeel resultaat ten opzichte van 2017 is dan ook het gevolg van lagere beleggingsopbrengsten.

Onze zorgactiviteiten boekten een hoger resultaat dan in 2017 door een beter resultaat op oude jaren. De basisverzekering is in 2018 echter nog altijd verlieslatend. Zonder de in 2017 getroffen verliesvoorziening van €108 miljoen was het resultaat negatief geweest. Voor de basiszorgverzekering 2019 hebben we de premie

meer richting kostendekkend niveau kunnen vaststellen dan in eerdere jaren, waardoor in de resultaten over 2018 een beperkt bedrag van €21 miljoen aan verliesvoorziening is opgenomen. Het resultaat uit de aanvullende zorgverzekeringen is ten opzichte van 2017 gestegen vanwege een lager zorggebruik door onze klanten.

Pensioen & Leven heeft een sterk en stabiel resultaat over 2018 waarbij een hoger technisch resultaat en lagere bedrijfskosten de lagere beleggingsresultaten grotendeels hebben gecompenseerd. Ook in 2018 zijn we verder gegaan met het verbeteren van onze processen en systemen en zijn de uitvoeringskosten verder gedaald.

Het resultaat uit Oudedagsvoorzieningen is verbeterd ten opzichte van 2017. Deze verbetering komt voort uit een hogere rentemarge bij Achmea Bank, lagere kosten door uitbesteding en lagere opstartkosten voor het Centraal Beheer APF. Ook is het resultaat van Achmea Investment Management verder verbeterd en het beheerd vermogen gestegen tot €129 miljard. Per 1 juli 2018 is de uitfasering van de pensioenuitvoering aan verplicht gestelde bedrijfstakpensioenfondsen (BPF-en) succesvol afgerond.

Onze Internationale activiteiten laten ten opzichte van 2017 een forse verbetering van het operationeel resultaat zien. Met het opstarten van onze online dienstverlening in Canada in de schadeverzekeringsmarkt en het afronden van de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First hebben wij verdere invulling gegeven aan onze internationale strategie die rust op onze kernkwaliteiten: schade- en zorgexpertise via digitale en bancaire distributie.

Het segment Overige activiteiten kent dit jaar een lager resultaat dan in 2017. Naast de financieringslasten en aandeelhouderskosten wordt het resultaat beïnvloed door een hogere schadelast bij Achmea Reinsurance als gevolg van de storm Friederike van 18 januari 2018. Voortvloeiend uit ons businessplan "Samen Waarmaken" is een additionele ophoging van de reorganisatievoorziening voor het reduceren van het aantal medewerkers en kantoorlocaties opgenomen. Het lagere resultaat ten opzichte van vorig jaar wordt ook deels verklaard door incidentele meevallers in 2017, een gewijzigde kostenallocatie en hogere investeringen in innovatie.

OPERATIONEEL RESULTAAT SEGMENTEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017
Schade & Inkomen Nederland	97	166
Pensioen & Leven Nederland	334	342
Oudedagsvoorzieningen Nederland	15	12
Internationale activiteiten	29	16
Overige activiteiten	-212	-59
Operationeel resultaat (ex-Zorg)	263	477
Zorg Nederland	128	-128
Operationeel resultaat	391	349

Het nettoresultaat bedraagt €315 miljoen (2017: €216 miljoen). Hierin is het transactieresultaat opgenomen van de joint-venture met Fairfax in Canada (€8 miljoen) en de verkoop van Independer (€167 miljoen). In 2017 had het transactieresultaat betrekking op de verkoop van Friends First, afronding van de overdracht van de private banking activiteiten van Staalbankiers aan Van Lanschot (€8 miljoen) en de lasten voor de migratie van vijf bedrijfstakpensioenfondsen naar Centric.

De belastingdruk is beïnvloed door de aangekondigde trapsgewijze verlaging van de vennootschapsbelasting in Nederland van 25% naar 20,5% in 2021. Dit leidt tot een verlaging van de latente belastingpositie en hiermee tot een netto last van €141 miljoen en een toevoeging aan het eigen vermogen van €22 miljoen. Op de lange termijn heeft deze maatregel een positief effect op de nettowinst. Ook is er, als gevolg van een uitspraak eind juli 2018, een voorziening van €35 miljoen genomen. Deze voorziening heeft betrekking op de fiscale afwikkeling in Nederland van de ontvangen vergoeding voor de desinvestering van ons belang in de Poolse verzekeraar PZU in de jaren 2009 en 2010. Door beide redenen is de effectieve belastingdruk in 2018 hoger dan de nominale belastingdruk.

SAMENSTELLING NETTORESULTAAT

(€ MILJOEN)

	2018	2017
Operationeel resultaat	391	349
Transactieresultaat	175	-28
Resultaat voor belastingen	566	321
Belastingen	251	105
Nettoresultaat	315	216

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies zijn in 2018 met 3% gestegen tot €19.918 miljoen (2017: €19.350 miljoen). De hogere premieomzet komt voornamelijk uit onze basiszorgactiviteiten in Nederland.

De particuliere en zakelijke premieomzet binnen Schade & Inkomen is verder gegroeid door portefeuillegroei en premiemaatregelen. Internationaal steeg de premieomzet uit onze schadeactiviteiten in lokale valuta eveneens maar door wisselkoerseffecten is er een daling van de omzet in euro's. De premieomzet uit levenactiviteiten nam af, in lijn met onze verwachtingen, door de eerder gemaakte keuze om te stoppen met het actief aanbieden van verzekerde pensioenoplossingen in Nederland. Daarnaast was de premieomzet lager door de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First per 1 juni 2018.

BRUTO VERDIENDE PREMIES	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Schade	3.897	3.868
Zorg	14.435	13.636
Leven	1.586	1.846
Totaal bruto verdiende premies	19.918	19.350

Bedrijfskosten

In 2018 zijn de bruto bedrijfskosten gestegen tot €2.211 miljoen (2017: €2.136 miljoen). Gecorrigeerd voor incidentele posten dalen de bruto bedrijfskosten met €58 miljoen (3%). Deze afname is voornamelijk het gevolg van een daling in het aantal medewerkers en lagere huisvestingskosten door centralisatie van kantoorlocaties. Om deze structurele daling te realiseren is in 2018 de reorganisatievoorziening in het kader van "Samen Waarmaken" verder verhoogd. Dit ten behoeve van de bekostiging van de verdere reductie van het aantal medewerkers en bedrijfslocaties, mede door het samenvoegen van activiteiten.

Het totaal aantal interne en externe medewerkers in Nederland is in 2018 gedaald tot 13.772 FTE (ultimo 2017: 14.484 FTE). De daling van het aantal arbeidsplaatsen in Nederland met meer dan 700 FTE is het gevolg van verdere optimalisatie van processen en systemen en strategische keuzes. Zo leidt de verkoop van Independer tot een daling van 292 FTE. Eerder communiceerden wij dat gedurende de planperiode tot 2020 bij Achmea het aantal medewerkers met 2.000 zal afnemen. Sinds de start van de planperiode is het aantal medewerkers in Nederland met ruim 1.500 gedaald. De realisatie is hierdoor vergevorderd.

Het aantal interne en externe medewerkers in het buitenland is gedaald naar 2.864 FTE (ultimo 2017: 2.946 FTE). Deze daling is het gevolg van de verkoop van de Ierse levensverzekeraar Friends First. Gecorrigeerd hiervoor stijgt het aantal internationale medewerkers met 240 ter ondersteuning van de groei.

Beleggingen

In 2018 bedroegen de beleggingsopbrengsten uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening¹ €1.066 miljoen (2017: €1.248 miljoen). Hogere herwaarderingen op vastgoed door een verbeterd marktsentiment hadden een positieve impact. Ook profiteerden wij van een uitlopende swapsread op een deel van de portefeuille, waarvan de beleggingen gewaardeerd worden op marktrente en de verplichtingen op swaprente. Tegenover deze positieve ontwikkelingen staan lagere realisaties op vastrentende waarden en lagere realisaties en waardering van aandelen als gevolg van onder meer de beursontwikkelingen eind 2018. Ook waren de valutaresultaten in 2018 sterk negatief. De waardeontwikkeling door beweging in de marktrente van onze vastrentende waarden en interest derivaten in ons Nederlands Pensioen- en Levenbedrijf is niet direct in het resultaat zichtbaar. Alle gerealiseerde en niet-gerealiseerde beleggingsresultaten op vastrentende waarden en interest derivaten voor eigen rekening en risico worden verantwoord in het zogenaamde Fund for Future Appropriation (FFA). Dit fonds is een onderdeel van de technische voorzieningen ter dekking van de verplichtingen aan onze klanten met een pensioen- of levensverzekering. Door een daling van de rente is het FFA in 2018 met €0,2 miljard toegenomen in 2018 tot €7 miljard.

De waarde van de beleggingsportefeuille voor eigen rekening² is licht gestegen tot €45,1 miljard (2017: €44,6 miljard). Deze stijging is vooral het gevolg van de additionele aankopen die de waarde van de vastrentende portefeuille hebben doen stijgen.

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.

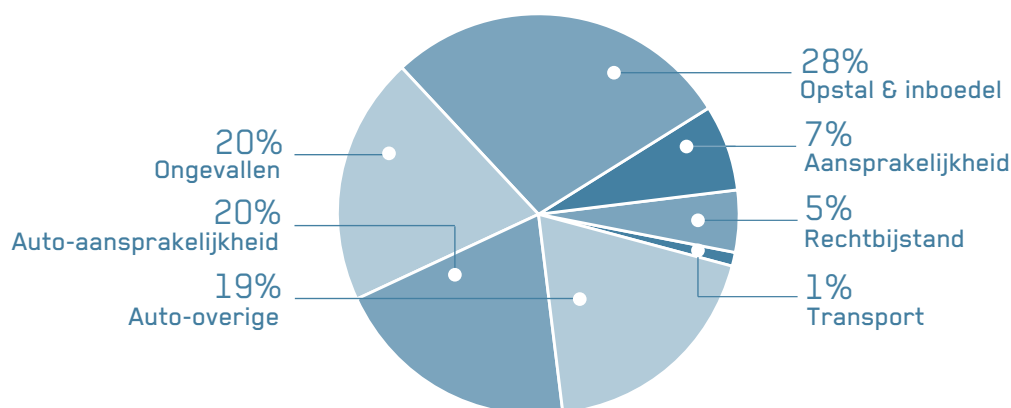
² In het jaarrapport worden de vastrentende fondsen weergegeven als onderdeel van de vastrentende portefeuille en vastgoed fondsen als onderdeel van vastgoed. In de jaarrekening zijn deze beleggingscategorieën onderdeel van aandelen en soortgelijke beleggingen.

Resultaten en ontwikkelingen in 2018

Schade & Inkomen Nederland

BRUTO VERDIENDE PREMIES €3.364 miljoen	OPERATIONEEL RESULTAAT €97 miljoen	GECOMBINEERDE RATIO SCHADE 96,0%	GECOMBINEERDE RATIO INKOMEN 93,2%
---	---------------------------------------	--	---

Bruto verdiende premies



RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	3.364	3.290	2%
Netto verdiende premies	3.228	3.160	2%
Opbrengsten uit beleggingen	60	111	-46%
Overige baten	19	16	19%
Totaal operationele baten	3.307	3.287	1%
Schades, uitkeringen en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	2.339	2.286	2%
Bedrijfskosten	845	818	3%
Overige lasten	26	17	53%
Totaal operationele lasten	3.210	3.121	3%
Operationeel resultaat	97	166	-42%

ALGEMEEN

Achmea is marktleider in het segment schade- en inkomensverzekeringen. Wij bieden onze particuliere en zakelijke klanten onder meer auto-, brand-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Ook bieden we verschillende verzuim- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen aan. We staan onze klanten bij met innovatieve diensten die onder andere inzicht geven in de mogelijke risico's die zij lopen. Hiermee helpen we onze klanten schades zo veel mogelijk te voorkomen of te verminderen. We bieden onze schade- en inkomensproducten aan onder de merken Centraal Beheer, Interpolis, FBTO, Avéro Achmea en InShared waarbij de focus ligt op hoge klanttevredenheid, innovatieve dienstverlening en gedigitaliseerde processen. Onze focus op klantgerichtheid werpt zijn vruchten af. Centraal Beheer is in de particuliere markt in

2018 uitgeroepen tot klantvriendelijkste verzekeraar van Nederland (CustomerFirst Award). Met onze dienstverlening kunnen klanten steeds vaker op elk moment en op verschillende manieren met ons communiceren.

Bruto verdiende premies

In 2018 zijn de bruto premies met €74 miljoen toegenomen tot €3.364 miljoen (2017: €3.290 miljoen).

De premieomzet uit schadeverzekeringen nam toe tot €2.784 miljoen (2017: €2.690 miljoen) door portefeuillegroei en premieaantregelen in zowel het particuliere als het zakelijke segment. De premieomzet uit inkomensverzekeringen kwam uit op €580 miljoen (2017: €600 miljoen).



Bedrijfskosten

In 2018 zijn de bedrijfskosten gestegen met 3% tot €845 miljoen. Deze hogere kosten worden verklaard door verdere investeringen in digitalisering van onze klantbediening en investeringen om de schadelast te reduceren. Dankzij de groei van onze portefeuille is de kostenratio licht gedaald tot 25,4% (2017: 25,5%).

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat in 2018 bedraagt €97 miljoen (2017: €166 miljoen). De afname wordt vooral veroorzaakt door lagere beleggingsopbrengsten in 2018 (€51 miljoen) als gevolg van relatief hoge realisaties op vastrentende waarden in 2017 en de ontwikkeling van valutaresultaten in 2018. Aanhoudende focus op schadelastbeheersing en premiemaatregelen dragen bij aan een positieve ontwikkeling van het operationeel resultaat. We zijn in staat geweest om de hogere schadelast als gevolg van de januaristormen (impact op de gecombineerde ratio van 2,6%-punt) hiermee op te vangen. Mede hierdoor blijft de gecombineerde ratio stabiel op een niveau van 95,5%.

SCHADEVERZEKERINGEN

Het operationeel resultaat van onze schadeverzekeringen nam in 2018 af tot €72 miljoen (2017: €119 miljoen) en wordt vrijwel geheel veroorzaakt door lagere beleggingsopbrengsten in 2018.

Verzekeringstechnisch is het resultaat stabiel gebleven. De impact van de januaristormen in 2018 (netto-impact schaderatio: 3,2%-punt) is geheel opgevangen door sterk verbeterde reguliere resultaten als gevolg van doorgevoerde rendementsmaatregelen in de particuliere en de zakelijke schadeportefeuille. Deze maatregelen bestaan uit premie-aanpassingen en schadelastbeheersing.

Een belangrijke pijler onder schadelastbeheersing is het voorkomen van schade bij de klant. Dit doen wij onder meer door het ontwikkelen van innovatieve oplossingen zoals de AutoModus app, BlueLabel en AgroAlarm. Deze oplossingen zijn ook beschikbaar voor niet-verzekeringsklanten en dragen bij aan een veiliger en klimaatbestendiger maatschappij.

De gecombineerde ratio van onze schadeverzekeringen bedroeg 96,0% in 2018 (2017: 96,0%). Exclusief de januaristormen kwam de gecombineerde ratio uit op 92,8%. De voor de januaristormen gecorrigeerde schaderatio kwam uit op 66,8% (2017: 69,4%). De kostenratio verbeterde in de huidige periode met 0,6% tot 26,0% (2017: 26,6%).

INKOMENSVERZEKERINGEN

Het resultaat op inkomensverzekeringen bedraagt €25 miljoen (2017: €47 miljoen). Het lagere resultaat is vrijwel geheel veroorzaakt door lagere beleggingsopbrengsten. Het verzekeringstechnische resultaat is licht verbeterd. In het verzekeringstechnische resultaat worden lagere resultaten op arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandige ondernemers en verzuimverzekeringen gecompenseerd door hogere resultaten in collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. We helpen onze klanten door intensieve aandacht voor herstel en re-integratie. Met continue verbetering van onze aanpak versnellen wij de re-integratie van zieken. Dit heeft een positief effect op het resultaat.

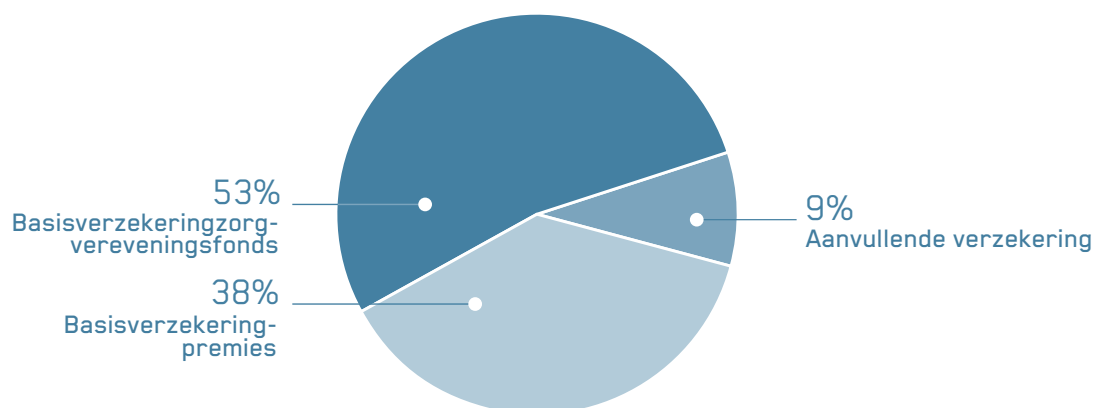
De gecombineerde ratio op inkomensverzekeringen verbeterde in 2018 tot 93,2% (2017: 93,3%). De schaderatio kwam in 2018 uit op 70,6% (2017: 72,8%) en de kostenratio kwam uit op 22,6% (2017: 20,5%).

Resultaten en ontwikkelingen in 2018

Zorg Nederland

BRUTO VERDIENDE PREMIES €13.942 miljoen	OPERATIONEEL RESULTAAT €128 miljoen	GECOMBINEERDE RATIO BASISVERZEKERING 99,4%	GECOMBINEERDE RATIO AANVULLENDE VERZEKERING 92,4%
--	--	--	---

Bruto verdiende premies



RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	13.942	13.184	6%
<i>Waarvan basiszorgverzekering</i>	12.621	11.869	6%
Netto verdiende premies	14.031	13.518	4%
Opbrengsten uit beleggingen	3	47	n.b.
Overige baten	107	107	0%
Totaal operationele baten	14.141	13.672	3%
Schades, uitkeringen en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	13.426	13.249	1%
Bedrijfskosten	526	511	3%
Overige lasten	61	40	n.b.
Totaal operationele lasten	14.013	13.800	2%
Operationeel resultaat	128	-128	n.b.

n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Zilveren Kruis, De Friesland Zorgverzekeraar, FBTO, Avéro Achmea, Interpolis, OZF, Pro Life en Ziezo bieden basis- en aanvullende zorgverzekeringen. Alarmcentrale Eurocross biedt wereldwijde medische hulpverlening.

In het Nederlandse zorgstelsel heeft iedereen een basiszorgverzekering en zijn er geen acceptatiecriteria. Daarmee is er solidariteit tussen jong en oud, arm en rijk en ziek en gezond. Dit is uniek in de wereld: minder dan 5% van de wereldbevolking leeft in een land waar iedereen toegang

heeft tot dezelfde goede zorg. Ontwikkelingen als de vergrijzing, nieuwe behandelingen en medicijnen en tekorten op de arbeidsmarkt zetten ook in Nederland de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg onder druk. Dit onderstreept het belang om de zorg beter te organiseren en meer aandacht te besteden aan preventie en een gezonde leefstijl.

Zilveren Kruis en de andere zorgmerken van Achmea willen gezondheid dichterbij brengen voor iedereen. We hebben de ambitie zorg veilig thuis aan te kunnen bieden. Dit maakt de impact van een behandeling minder ingrijpend, verbetert de kwaliteit van leven én helpt om de premie betaalbaar te houden.



Met initiatieven als Gezond Ondernemen en het leefstijlplatform Actify helpen we klanten om gezonder te werken en te leven.

Circa 5 miljoen Nederlanders kiezen ervoor om in 2019 bij één van onze zorgmerken verzekerd te zijn. Hiermee is Achmea marktleider met een geschat marktaandeel van 29%. Het organiseren van solidariteit tussen klanten en het verenigen van belangen in de zorg past bij de coöperatieve identiteit van Achmea. Het geeft invulling aan onze maatschappelijke rol. Verder draagt zorg bij aan synergievoordelen in de vorm van lagere uitvoeringskosten en kapitaaleisen en kunnen we als Achmea beter helpen in bredere maatschappelijke vraagstukken rond vergrijzing, arbeidsvoorwaarden en wonen.

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies van de basis- en aanvullende zorgverzekeringen zijn met 6% gestegen naar €13.942 miljoen (2017: €13.184 miljoen). De premieomzet vanuit de basiszorgverzekeringen bedraagt €12.621 miljoen (2017: €11.869 miljoen). De omzet is gestegen door hogere premies van de basiszorgverzekeringen en hogere bijdrage vanuit het zorgverzekeringsfonds in verband met de zorgkostenstijging in Nederland. De premieomzet vanuit de aanvullende zorgverzekeringen is nagenoeg stabiel gebleven op €1.321 miljoen (2017: €1.315 miljoen).

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten van onze zorgactiviteiten zijn €526 miljoen (2017: €511 miljoen). De stijging komt door de in 2018 gevormde reorganisatievoorzieningen (€29 miljoen). De reorganisatievoorzieningen hebben betrekking op de integratie van De Friesland Zorgverzekeraar met Zilveren Kruis en de sluiting van het Achmea pand in Zwolle. Deze integratie leidt in de toekomst tot lagere bedrijfskosten. In 2017 was er sprake van een eenmalige bate door het wijzigen van een pensioenregeling bij enkele zorgentiteiten van €24 miljoen. Gecorrigeerd voor deze incidentele posten zijn de bedrijfskosten gedaald met €38 miljoen (-7%). De daling is een direct gevolg van initiatieven tot harmonisatie van systemen en bedrijfsprocessen waardoor het aantal medewerkers is afgenomen.

Operationeel resultaat

BASISZORGVERZEKERINGEN

Het operationeel resultaat op de basiszorgverzekeringen over 2018 bedraagt €45 miljoen (2017: €175 miljoen negatief). In 2017 is een voorziening voor niet-kostendekkende premie in 2018 gevormd van €108 miljoen. Hiermee is het resultaat op de basiszorgverzekeringen verlieslatend.

Het operationele resultaat op tekenjaar 2018 is €18 miljoen negatief (2017: €15 miljoen). Het tekenjaar 2018 kent ten opzichte van de raming ten tijde van de premiestelling in november 2017 hogere zorgkosten – waaronder hogere kosten door prijsinflatie en dure geneesmiddelen, verpleging en verzorging, en geriatrische

revalidatie door de toenemende vergrijzing – deels gecompenseerd door een hogere bijdrage vanuit het Zorgvereeningsfonds. Daarnaast zijn in 2018 reorganisatievoorzieningen gevormd.

Het incidentele resultaat uit oude jaren bedraagt €84 miljoen (2017: €83 miljoen negatief). In 2018 wordt dit positieve resultaat verklaard door lagere zorgkosten die vooral betrekking hebben op Medisch Specialistische Zorg, Farmacie en GGZ op het tekenjaar 2017. Het negatieve resultaat in 2017 was voor een groot deel het gevolg van een bijstelling van de bijdrage door het Zorginstituut Nederland.

In 2018 is er beperkt kapitaal ingezet voor de premiestelling 2019. Voor twee labels is een voorziening getroffen van €21 miljoen, terwijl er in 2017 nog sprake was een voorziening van €108 miljoen voor niet-kostendekkende premie in 2018. De beperkte inzet van kapitaal is in lijn met de doelstelling om een kostendekkende premie te hanteren voor de basisverzekeringsactiviteiten.

De gecombineerde ratio op de basiszorgverzekeringen bedraagt 99,4% (2017: 101,6%) en is verbeterd door lagere zorgkosten op de oude jaren dan verwacht.

AANVULLENDE ZORGVERZEKERINGEN

De aanvullende zorgverzekeringen dragen voor €85 miljoen bij aan het operationeel resultaat op de zorgactiviteiten (2017: €55 miljoen). De stijging van het resultaat komt voort uit tekenjaar 2018 en uit oude jaren. Het hogere resultaat op het tekenjaar 2018 komt door een lagere schadelast. Op voorgaande tekenjaren ontwikkelden de zorgkosten zich €9 miljoen gunstiger dan in 2017. Het percentage basiszorgverzekerden met een aanvullende dekking blijft in 2018 stabiel rond de 80%. Dit bevestigt de waarde van aanvullende verzekeringen voor onze klanten.

De gecombineerde ratio van de aanvullende zorgverzekeringen is in 2018 verbeterd tot 92,4% (2017: 96,0%).

OVERIG (ZORGKANTOREN & DIENSTEN)

Het operationeel resultaat van Overig bedraagt in 2018 €2 miljoen negatief (2017: €8 miljoen negatief). De categorie Overig heeft betrekking op zorgkantoren die de Wet langdurige zorg (Wlz) uitvoeren en activiteiten gerelateerd aan zorgdienstverlening. De toename van het operationeel resultaat wordt verklaard door een hogere beheerskostenvergoeding Wlz en een daling van de bedrijfskosten.

Resultaten en ontwikkelingen in 2018

Pensioen & Leven Nederland

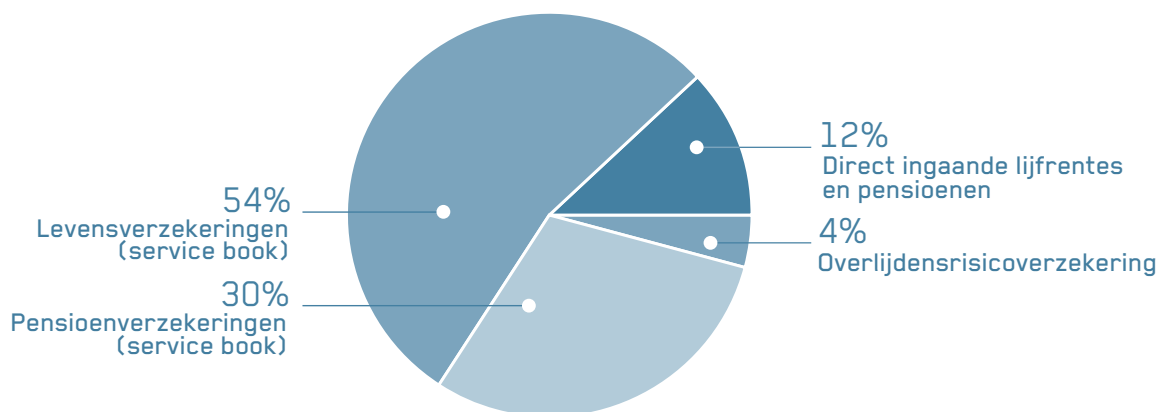
BRUTO VERDIENDE PREMIES

€1.420 miljoen

OPERATIONEEL RESULTAAT

€334 miljoen

Bruto verdiende premies



RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	1.420	1.569	-9%
Netto verdiende premies	1.389	1.537	-10%
Beleggingsopbrengsten incl. deelnemingen en joint ventures	555	1.468	-62%
Overige baten	9	18	-50%
Totaal operationele baten	1.953	3.023	-35%
Schades, uitkeringen en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	1.459	2.481	-41%
Bedrijfskosten	150	172	-13%
Overige lasten	10	28	-64%
Totaal operationele lasten	1.619	2.681	-40%
Operationeel resultaat	334	342	-2%

ALGEMEEN

Pensioen & Leven beheert de collectieve pensioencontracten en traditionele spaar- en levensverzekeringen. Daarnaast beheert de serviceorganisatie een groeiende 'open-book' portefeuille bestaande uit overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) en direct ingaande lijfrentes en pensioenen. De serviceorganisatie richt zich op het behalen van een stabiel resultaat met een positieve kapitaalgeneratie en behoud van klanttevredenheid.

Bruto verdiende premies

In 2018 is de bruto premieomzet met 9% gedaald tot €1.420 miljoen (2017: €1.569 miljoen). Hiervan is €1.193 miljoen afkomstig van het service-book en €227 miljoen uit het open-book.

De premieomzet op onze service-book pensioenportefeuille daalde met 13% als gevolg van de reguliere portefeuilleontwikkeling en afloop. De totale omzet bedroeg €424 miljoen (2017: €490 miljoen). Op deze portefeuille worden in lijn met onze strategie geen nieuwe pensioenverzekeringcontracten meer afgesloten. Gegeven de lange looptijden van de contracten in onze pensioenportefeuille lopen de verplichtingen langzaam af. Voor de service-book levenportefeuille bedraagt het premieveral 7% en daalde de totale omzet naar €769 miljoen (2017: €831 miljoen). De terugloop van onze portefeuilleomvang, zowel voor de pensioen- als levenportefeuille, ontwikkelt zich in lijn met onze verwachtingen.

De premieomzet uit overlijdensrisicoverzekering is gestegen tot €54 miljoen (2017: €49 miljoen). De groei in nieuwe ORV producten



is echter gedaald door het vervallen van de verplichting tot het afsluiten hiervan bij een NHG-hypotheek. De productie van direct ingaande lijfrentes en pensioenen is in 2018 €173 miljoen (2017: €199 miljoen).

Bedrijfskosten

In 2018 zijn de bedrijfskosten verder afgenomen met 13% tot €150 miljoen (2017: €172 miljoen). De afname is het gevolg van een afname van het aantal medewerkers in lijn met het portefeuilleverloop, een reductie van IT-systemen, procesoptimalisatie en een gewijzigde kostenallocatie. In 2018 is een aanvullend investeringsprogramma gestart om in de komende jaren het aantal IT-systemen stapsgewijs verder te reduceren.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat is in 2018 vrijwel stabiel gebleven met €334 miljoen (2017: €342 miljoen). Een lichte daling van het resultaat wordt veroorzaakt door een lager beleggingsresultaat, wat grotendeels wordt gecompenseerd door een beter technisch- en kostenresultaat.

Het technische resultaat is in 2018 met €8 miljoen gestegen ten opzichte van dezelfde periode in het voorgaande jaar. Dit komt met name door een hogere voorziening voor premievrijstelling als gevolg van arbeidsongeschiktheid in 2017.

Ten opzichte van 2017 is het beleggingsresultaat met €29 miljoen gedaald. De daling wordt vooral veroorzaakt door lagere valutaresultaten en herwaarderingen door dalende financiële markten in 2018. De stijging in waarde van vastgoedbeleggingen compenseert dit deels. Ook de uitloop van de swapsread heeft een positief effect gehad. Zowel de vastgoedbeleggingen als de uitloop swapsread hebben slechts gedeeltelijk de daling kunnen opvangen.



Resultaten en ontwikkelingen in 2018

Oudedagsvoorzieningen Nederland

NETTO RENTEMARGE	OPERATIONEEL RESULTAAT	BEHEERD VERMOGEN	COMMON EQUITY TIER 1 RATIO ACHMEA BANK
€112 miljoen	€15 miljoen	€129 miljard	20,8%

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Administratie- en beheersvergoeding	121	158	-23%
Netto rentemarge	112	106	6%
Gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten	-2	1	n.b.
Overige inkomsten	1	7	-86%
Totaal operationele baten	232	272	-15%
Bedrijfskosten	219	266	-18%
Overige lasten	-1	2	n.b.
Mutatie van de kredietvoorzieningen	-1	-8	-88%
Totaal operationele lasten	217	260	-17%
Operationeel resultaat	15	12	25%

n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Met Oudedagsvoorzieningen biedt Achmea pensioenfondsen, werkgevers en retail klanten oplossingen voor pensioenservices, vermogensopbouw en wonen. Zo biedt Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (Centraal Beheer APF) een alternatief voor pensioenverzekeren in de tweede pijler van het Nederlandse pensioenstelsel. Aangevuld met producten voor vermogensopbouw en wonen in de derde en vierde pijler, kunnen klanten kiezen uit een breed assortiment aan financiële dienstverlening. Deze producten en diensten worden aangeboden onder het merk Centraal Beheer en gevoerd door Achmea Bank, Achmea Investment Management, Achmea Pensioenservices en Achmea Pensioen & Leven.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat van Oudedagsvoorzieningen is in 2018 toegenomen tot €15 miljoen (2017: €12 miljoen). De resultaatsverbetering wordt voornamelijk gedreven door een hogere netto rentemarge bij Achmea Bank, stijging van de fee-omzet bij Achmea Investment Management en door kostenbesparingen. Daarnaast zijn de opstartinvesteringen van het Centraal Beheer APF in 2018 lager dan in 2017. Het operationeel resultaat van Achmea Pensioenservices is afgenomen als gevolg van kosten gerelateerd aan de afbouw van het BPF-bedrijf.

ACHMEA BANK

Het resultaat van Achmea Bank is gestegen tot €36 miljoen (2017: €24 miljoen). Deze toename is het gevolg van een daling van de kosten en verbetering van het renteresultaat. Het renteresultaat is verbeterd door lagere financieringskosten. Dit ondanks lagere rente-inkomsten door een daling van de hypotheekportefeuille en lagere tarieven bij nieuw gesloten hypotheekleningen en rente-herzieningen.

De bedrijfskosten zijn gedaald door uitbesteding van het hypotheekproces, de implementatie van een nieuw spaarsysteem, afname van de bijbehorende projectkosten en lagere bijdrage voor de opstartkosten van het Centraal Beheer APF.

De Common Equity Tier 1 ratio bedraagt eind 2018 20,8%, (20,4% op 31 december 2017) en is gestegen door een afname van de hypotheekportefeuille en ingehouden winst.

ACHMEA INVESTMENT MANAGEMENT

Het beheerd vermogen (AuM) is per 31 december 2018 gestegen tot €129 miljard (31 december 2017: €120 miljard). De stijging in AuM komt door instroom van nieuwe klanten, waaronder Stichting Pensioenfonds Huisartsen.



De resultaatsbijdrage van Achmea Investment Management is gestegen tot €8 miljoen (2017: €4 miljoen) door een stijging van de fee omzet en een daling van de kosten. De stijging van de omzet wordt gedreven door de instroom van nieuwe klanten, nieuwe mandaten en omzetgroei van het Centraal Beheer APF. De kosten zijn gedaald door het onder eigen beheer brengen van extern vermogensbeheer en het wegvallen van de bijdrage aan de opstartkosten van het Centraal Beheer APF. Deze kostendalingen zijn voor een deel gecompenseerd door lichte stijgingen van de personeels- en overige kosten.

ACHMEA PENSIOENSERVICES

Achmea heeft ervoor gekozen om de administratieve dienstverlening aan verplichte bedrijfstakpensioenfondsen af te bouwen. Per 1 juli 2018 is de afbouw van de dienstverlening aan deze pensioenfondsen succesvol afgerond. Achmea Pensioenservices richt zich hierdoor op de dienstverlening aan het Centraal Beheer APF en de ondernemings-, beroeps- en vrijgestelde

bedrijfstakpensioenfondsen. Het aantal pensioenfondsen van het Centraal Beheer APF wordt de komende tijd uitgebreid met de geplande overgang per 1 januari 2019 van Stichting Pensioenfonds Cindu en het Delta Loyd APF. Daarnaast was 2018 een zeer succesvol jaar in de werkgeversmarkt.

Achmea Pensioenservices heeft met Pensioenfonds Alliance en Metro Pensioenfonds twee nieuwe klanten mogen verwelkomen en daarnaast is het aantal geadmistreerde deelnemers uit ondernemings-, beroeps-, en vrijgestelde pensioenfondsen gestegen.

Het operationeel resultaat uit Achmea Pensioenservices is gedaald tot €29 miljoen negatief (2017: €16 miljoen negatief). De daling van het resultaat komt door kosten die samenhangen met de strategische keuze om het BPF-bedrijf af te bouwen. Achmea Pensioenservices investeert in het verder optimaliseren van haar processen om haar kostenniveau verder omlaag te brengen en haar door klanten hoog gewaardeerde dienstverlening te kunnen blijven waarborgen.

Resultaten en ontwikkelingen in 2018

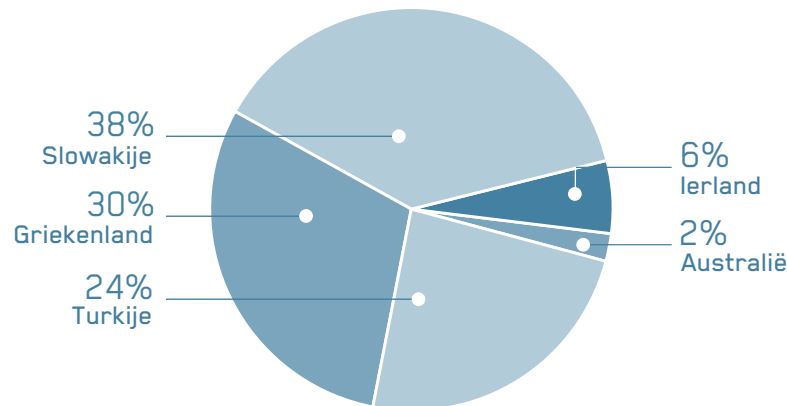
Internationale activiteiten

BRUTO VERDIENDE PREMIES
€1.106 miljoen

OPERATIONEEL RESULTAAT
€29 miljoen

ACTIEVE BUITENLANDSE VESTIGINGEN
5

Bruto verdiende premies



RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Bruto verdiende premies	1.106	1.206	-8%
Netto verdiende premies	924	1.004	-8%
Opbrengsten uit beleggingen	77	209	-63%
Overige baten	47	50	-6%
Totaal operationele baten	1.048	1.263	-17%
Schades, uitkeringen en mutatie verzekeringstechnische verplichtingen	722	905	-20%
Bedrijfskosten	266	307	-13%
Overige lasten	31	35	-11%
Totaal operationele lasten	1.019	1.247	-18%
Operationeel resultaat	29	16	81%

ALGEMEEN

Achmea Internationaal richt zich op de kernactiviteiten schade-, zorg- en landbouwverzekeringen, gedistribueerd via het online (direct) en bancaire kanaal. Achmea volgt een internationale groeistrategie door het exporteren van in Nederland opgedane kennis van niches en online expertise. Dit wordt in geselecteerde internationale markten doelgericht en met een beperkt kapitaalbeslag ingezet. We versnellen de groei en winnen marktaandeel in bestaande en nieuwe markten. Bovendien heeft ons online merk Anytime zijn activiteiten uitgebreid naar Cyprus. Achmea heeft via een samenwerking met Fairfax, een Canadese

Holding, de Canadese markt voor schadeverzekeringen betreden met een volledig digitale propositie onder het merk Onlia. De verkoop van Friends First aan Aviva is met succes afgerond.

Bruto verdiende premies

De bruto verdiende premies in euro's zijn in het afgelopen jaar met 8% gedaald naar €1.106 miljoen (2017: €1.206 miljoen). Deze daling in euro's wordt voornamelijk veroorzaakt door de verkoop van Friends First in mei (premies van 5 maanden in 2018) en de devaluatie van de Turkse Lira. Gecorrigeerd voor wisselkoerseffecten zijn in Zorg de premieopbrengsten gestegen met 11% en in Schade met 7%.



In Slowakije presteerden zowel de Zorg- als de Schade productlijnen goed met een groei van 8% voor Zorg en 11% voor Schade. Ons digitale kanaal ontwikkelt zich snel en liet een premiestijging van 13% zien.

In Griekenland vertoonden de productlijnen Schade en Zorg een sterke groei in vergelijking met vorig jaar (respectievelijk 5% en 19%). Na 8 jaar recessie groeit de Griekse economie weer. Het directe online verzekeringsmerk van Interamerican, Anytime, groeide in 2018 naar circa 355.000 klanten (2017: circa 315.000). Voortbouwend op het succes van Anytime in Griekenland zijn deze activiteiten in juli 2018 uitgebreid naar Cyprus.

In Turkije groeide de bruto verdiende premies met 10% naar TRY 1.522 miljoen (2017: TRY 1.379 miljoen). Zorg (+21%) en niet-motor (+23%) presteerden goed, terwijl de motorportefeuille daalde met 13%. Dit komt voornamelijk door de terugloop van auto verkopen en focus op andere schadeproducten.

De bruto verdiende premie in Australië steeg in lokale valuta met 29% naar AUD 32 miljoen (2017: AUD 25 miljoen) dankzij succesvolle samenwerking met de Rabobank en onze innovatieve distributiestrategie.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten laten in 2018 een daling zien van 13% naar €266 miljoen. Deze daling wordt grotendeels verklaard door de devaluatie van de Turkse Lira en verkoop van Friends First. Gecorrigeerd hiervoor, resteert een lichte groei van bedrijfskosten. Deze toename wordt verklaard door investeringen in het digitale kanaal, het lanceren van Onlia in Canada en daarnaast hogere kosten gerelateerd aan autonome groei in de verschillende landen.

Operationeel resultaat

Het totale operationele resultaat is €29 miljoen (2017: €16 miljoen). Met name Slowakije, Turkije en Griekenland zorgden voor een positieve bijdrage aan het operationeel resultaat. In het jaar 2018 profiteerde het internationale bedrijf van hogere beleggingsresultaten en kostenbesparingen.



Resultaten en ontwikkelingen in 2018

Overige activiteiten

OPERATIONEEL RESULTAAT OVERIGE ACTIVITEITEN	OPERATIONEEL RESULTAAT ACHMEA REINSURANCE	BRUTO VERDIENDE PREMIES ACHMEA REINSURANCE	BEHEERD VERMOGEN SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE
€-212 miljoen	€-13 miljoen	€205 miljoen	€21,5 miljard

RESULTATEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017	Δ
Totaal inkomen	254	261	-3%
<i>Waarvan bruto verdiende premies</i>	205	255	-20%
Bedrijfskosten	352	203	73%
<i>Waarvan premiegebonden herverzekeringcommissie</i>	45	50	-10%
Rente & overige lasten	114	117	-3%
<i>Waarvan rente en vergelijkbare lasten</i>	57	62	-8%
Totaal operationele lasten	466	320	46%
Operationeel resultaat	-212	-59	n.b.

n.b.: niet betekenisvol

ALGEMEEN

Overige activiteiten bevat onder andere het resultaat van onze Shared Service Centers, holdingactiviteiten, Achmea Reinsurance, Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Independer. Als onderdeel van Achmea verzorgt Achmea Reinsurance herverzekeringsopties voor de groep en accepteert Achmea Reinsurance op beperkte schaal externe herverzekeringrisico's. Het vastgoedvermogensbeheerbedrijf Syntrus Achmea Real Estate & Finance beheert zowel de vastgoedportefeuilles van de verzekeringsentiteiten als van externe klanten.

Eind 2018 is Independer verkocht aan De Persgroep. Dit vanwege de strategische keuze en focus op de online klantbediening via eigen distributiekanalen. De verkoop leidt voor Achmea tot een transactieresultaat van €167 miljoen.

Operationeel resultaat

Het resultaat van Overige activiteiten wordt in sterke mate bepaald door holdingkosten, rentelasten op onze externe leningen en het resultaat van de bedrijven in dit segment.

In 2018 bedraagt het operationeel resultaat €212 miljoen negatief (2017: €59 miljoen negatief). De daling in het resultaat wordt met name verklaard door reorganisatiekosten van €41 miljoen als gevolg van een verdere afname van het aantal medewerkers en centralisatie van bedrijfslocaties. In 2017 was er nog een vrijval op de reorganisatievoorziening van €28 miljoen. Daarnaast is het resultaat van Achmea Reinsurance met €18 miljoen gedaald tot €13 miljoen negatief als gevolg van de invloed van januaristorm

Friederike (€30 miljoen eigen behoud). Ook €18 miljoen hogere investeringen in nieuwe initiatieven en diensten, het wegvallen van een deel van het resultaat van Independer en een gewijzigde doorbelastingssystematiek dragen bij aan de daling van het resultaat.

Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Independer dragen beide positief bij aan het resultaat in 2018 (de bijdrage van Independer is over elf maanden door verkoop per 1 december 2018).

ACHMEA REINSURANCE COMPANY

Als herverzekeringsexpert van Achmea vervult Achmea Reinsurance drie functies: adviseur, inkoper en risicodragers. In haar rol als groepsherverzekerder en risicodragers biedt Achmea Reinsurance herverzekeringdekking aan de Nederlandse en de buitenlandse juridische entiteiten van de groep. De externe herverzekeringportefeuille van Achmea Reinsurance is opgebouwd voor diversificatie van verzekeringsrisico's en winstgroei van Achmea.

Het operationeel resultaat is in 2018 €13 miljoen negatief (2017: €5 miljoen). De daling in het resultaat wordt primair veroorzaakt door €30 miljoen netto schadelast door de zware storm die op 18 januari 2018 over Nederland en andere delen van Noord-West Europa trok. Daarnaast zijn de beleggingsresultaten lager dan in 2017. Op de externe herverzekeringportefeuille is ondanks diverse wereldwijde calamiteiten een positief resultaat gerealiseerd van €4 miljoen. Over 2017 was dit als gevolg van recordhoge wereldwijde natuurrampen een verlies van €17 miljoen.



De bruto premieomzet is in 2018 €205 miljoen (2017: €255 miljoen). De premieomzet was in 2017 eenmalig €37 miljoen hoger door het verleggen van de hernieuwingsdatum voor groepsverzekeringen in dat jaar.

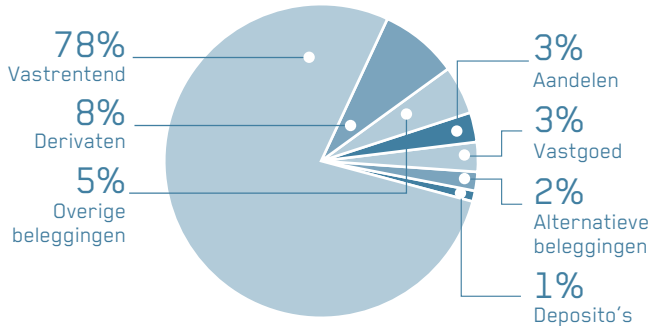
SYNTRUS ACHMEA REAL ESTATE & FINANCE

Het beheerd vermogen in vastgoed en hypotheek is toegenomen tot €21,5 miljard (2017: €19,7 miljard). De toename vloeit voort uit nieuwe mandaten van institutionele beleggers en hogere waardering van bestaande portefeuilles. Van de verschillende beleggingscategorieën kenden vooral hypotheek en woningen een sterke groei. De beheersvergoeding steeg naar €82 miljoen (2017: €72 miljoen). Deze toename wordt verklaard door een toename van het aantal verstrekte Particuliere hypotheek vanwege hogere mandaten. Daarnaast is de stijging te danken aan hogere herwaarderingen over alle productgroepen, maar met name bij Woningbeleggingen. Het resultaat stijgt door hogere vergoedingen naar €11 miljoen (2017: €8 miljoen).

Beleggingen

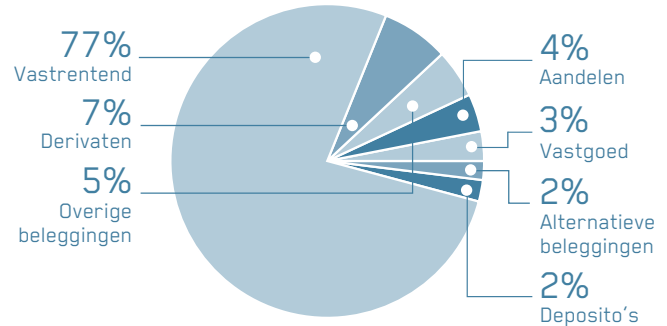
Totale beleggingsportefeuille¹

(31-12-2018: €45,1 miljard)



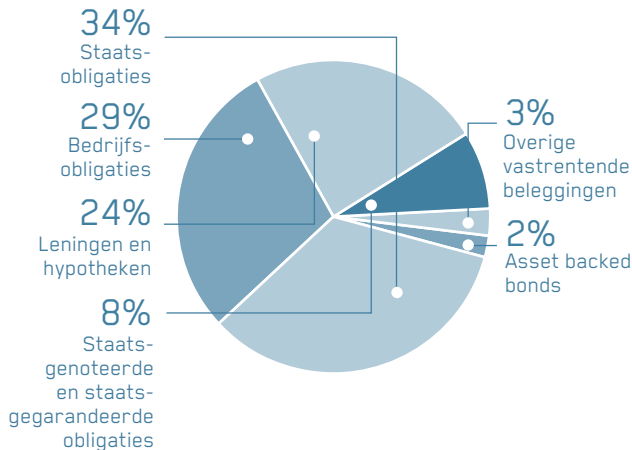
Totale beleggingsportefeuille^{1,2}

(31-12-2017: €44,6 miljard)



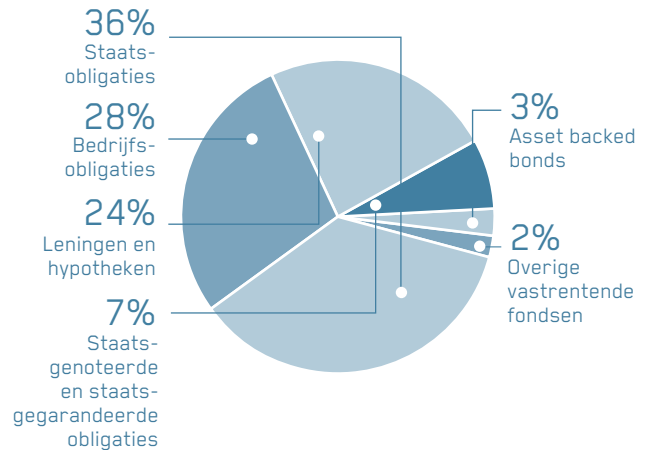
Relatieve verdeling vastrentende portefeuille

(31-12-2018: €35,4 miljard)



Relatieve verdeling vastrentende portefeuille²

(31-12-2017: €34,4 miljard)



- 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 beleggingscategorieën onderdeel van aandelen en soortgelijke beleggingen.
- Exclusief "aangehouden voor verkoop" ("held for sale") beleggingen van de verkochte entiteiten van Friends First.

BELEGGINGSRENDEMENTEN

De opbrengsten uit onze beleggingsportefeuille voor eigen rekening³ bedroegen €1.066 miljoen in 2018 (2017: €1.248 miljoen). Hogere herwaarderingen op vastgoed als gevolg van een beter marktsentiment hadden een positieve impact.

Specifiek de segmenten woningen en kantoren kenden in 2018 hoge waardeinstijgingen. Tegenover deze positieve ontwikkelingen staan lagere realisaties op vastrentende waarden en aandelen alsmede een stijging van de impairments op aandelen als gevolg van het slechte beursklimaat eind 2018. Daarnaast zijn de negatieve valutaresultaten aanzienlijk toegenomen.

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.

Beleggingen

VASTRENTENDE PORTEFEUILLE

De waarde van onze vastrentende portefeuille is in 2018 met 3% toegenomen tot €35,4 miljard (eind 2017: €34,4 miljard). De toename is voornamelijk ten gevolge van de toegenomen geldmarktzettingen. Los van dit effect is de vastrentende waarden portefeuille nagenoeg stabiel gebleven.

Het aandeel staatsobligaties, staatsgerelateerde obligaties en staatsgegarandeerde leningen is binnen de vastrentende portefeuille met ruim €15,0 miljard (eind 2017: €14,7 miljard) oftewel 42% (eind 2017: 43%) in 2018 nagenoeg constant gebleven. 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 (€7 miljoen eind 2018).

In 2018 hebben we de portefeuille woninghypotheken verder uitgebreid door een deel van de staatsobligatie-portefeuille af te bouwen. De portefeuille woninghypotheken is toegenomen tot €7,5 miljard (2017: €7,2 miljard). Hiermee verhogen we het rendement van onze portefeuille. We hebben het aandeel directe hypotheken in onze portefeuille in 2018 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 vastrentende waarden zonder rating (23%) hebben voornamelijk betrekking op de directe hypotheken (eind 2017: 23%).

AANDELEN- EN ALTERNATIEVE BELEGGINGSPORTEFEUILLE

Onze aandelenportefeuille bedroeg eind 2018 €1,5 miljard (eind 2017: €1,6 miljard), een aandeel van 3% in onze totale beleggingsportefeuille. Deze daling is het gevolg van de negatieve waardeontwikkeling van de portefeuille in 2018 van circa 8% door het slechte beursklimaat eind 2018. Naast onze aandelenportefeuille beheren we ook een portefeuille met alternatieve beleggingen zoals private equity, hedgefondsen, infrastructuur en grondstoffen. Deze portefeuille bedroeg eind 2018 €0,8 miljard (eind 2017: €0,8 miljard).

VASTGOEDPORTEFEUILLE

Onze vastgoedportefeuille is in 2018, ondanks de positieve waarde-ontwikkeling, door voornamelijk verkopen per saldo met €1,4 miljard nagenoeg gelijk gebleven en kent eind 2018 een aandeel van 3% van onze totale beleggingsportefeuille. Eind 2018 bestond onze vastgoedportefeuille voor €1,1 miljard uit directe vastgoedbeleggingen, waarvan 50% woningen, 26% winkelpanden, 22% kantoorpanden en 2% overig onroerend goed. Onze vastgoedportefeuille omvatte daarnaast €275 miljoen (2017: €232 miljoen) aan indirecte vastgoedbeleggingen.

TOP 5 BELEGGINGEN STAATSOBLIGATIES

(€ MILJOEN)

	31-12-2018	31-12-2017	RATING
Nederland	6.697	6.881	AAA
Duitsland	1.959	2.986	AAA
Frankrijk	1.158	1.351	AA
Oostenrijk	432	415	AA
Spanje	333	263	A

VERDELING VASTRENTENDE PORTEFEUILLE NAAR RATING

	31-12-2018	31-12-2017 ¹
AAA	35%	36%
AA	14%	14%
A	13%	13%
BBB	14%	13%
<BBB	1%	1%
Geen rating	23%	23%
Totaal	100%	100%

¹ Exclusief "aangehouden voor verkoop" ("held for sale") beleggingen van de verkochte entiteiten van Friends First.



Kapitaal- en risicomanagement

Achmea heeft als financiële dienstverlener te maken met verzekeringsrisico, marktrisico, tegenpartijrisico, liquiditeitsrisico, operationeel risico, compliance risico en strategisch risico.

Effectief kapitaal- en risicomanagement zorgt ervoor dat Achmea risico's tijdig onderkend en weloverwogen beheerst. Ook zorgt dit ervoor dat Achmea en al haar onder toezicht staande entiteiten voldoende kapitaal hebben om op de korte en lange termijn de belangen van alle stakeholders te waarborgen en het kapitaal voldoende efficiënt wordt ingezet.

Achmea beschikt eind 2018 over een solide Solvency II kapitaalpositie met een solvabiliteitsratio van 198%. De samenstelling van het risicoprofiel en de geïdentificeerde belangrijkste risico's zijn in 2018 grotendeels ongewijzigd gebleven.

In toelichting 2 (p. 58) Kapitaal- en risicomanagement in de jaarrekening staat een uitgebreide beschrijving van de ontwikkelingen in 2018, de kapitaalpositie, het risicoprofiel en het kapitaal- en risicomanagementbeleid van Achmea.



Governance

Verslag van de Raad van Commissarissen	22
Corporate Governance	33
Biografieën van bestuurders en commissarissen	39

Verslag van de Raad van Commissarissen

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2018

In 2018 waren de strategie van de Groep en de langetermijn-waardecreatie belangrijke onderwerpen op de agenda van de Raad van Commissarissen. In dat kader zijn de strategische ontwikkelingen voor Achmea en de daarmee samenhangende dilemma's, de macro-economische omgevingsanalyse en de kansen en risico's voor de onderneming meerdere malen onderwerp van bespreking geweest.

Andere belangrijke onderwerpen waarbij is stilgestaan zijn de voortgang op de strategische agenda en de realisatie van de doelen voor de planperiode Samen Waarmaken (2017-2019), het kapitaalbeleid en verkoop van enkele onderdelen waaronder Independer. De voortgang op de positieve ontwikkeling van de liquiditeits- en solvabiliteitspositie van de Groep, evenals van de rentabiliteit en free capital generation is nauwgezet gevolgd.

De Raad van Commissarissen heeft goedkeuring verleend aan het besluit tot inkoop van eigen aandelen. De algemene vergadering heeft de Raad van Bestuur op 2 februari 2018 gemachtigd uitvoering te geven aan de inkoop van eigen aandelen.

De Raad van Commissarissen heeft in 2018 aandacht gegeven aan successieplanning en de samenstelling van de Raad van Bestuur, dit mede in het licht van de invulling van de vacature in de Raad van Bestuur. Daarnaast is eveneens aandacht besteed aan de samenstelling van de Raad van Commissarissen mede in het licht van het aflopen van benoemingstermijnen bij een viertal commissarissen in 2019. In de commissies van de Raad van Commissarissen kwamen daarnaast onder meer aan de orde risicobeheer, compliance, het beloningsbeleid, diversiteitsbeleid en management development.

De Raad van Commissarissen beoordeelt de relatie met de Raad van Bestuur als goed. Geconstateerd is dat de rapportages en verslagen voor de Raad van Commissarissen en de kwaliteit van de informatievoorziening van een goed niveau waren. Daarbij worden in de rapportages de belangen van de stakeholders van de onderneming evenwichtig meegenomen.

TAKEN EN WERKZAAMHEDEN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

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 2018 zijn dertien vergaderingen van de Raad van Commissarissen gehouden, negen reguliere vergaderingen en een viertal extra vergaderingen. De vergaderingen vonden nagenoeg allemaal plaats op het hoofdkantoor van Achmea in Zeist. Een tweedaagse strategiesessie is gehouden in Amsterdam en in Utrecht bij Rabobank en een vergadering is gehouden in Leeuwarden. Tijdens de strategiesessie hebben de leden van de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur gesproken over de strategische richting van Achmea. Het bezoek aan Rabobank in Utrecht stond in het teken van de distributierelatie met Rabobank en de samenwerking tussen Rabobank en Achmea.

Het bedrijfsbezoek aan de locatie in Leeuwarden stond in het teken van de belangrijkste IT ontwikkelingen verband houdende met digitale veiligheid en het zijn van een digitale verzekeraar. Daarnaast is de ontwikkeling van De Friesland Zorgverzekeraar binnen Achmea en de strategie van De Friesland Zorgverzekeraar aan de orde geweest. Ook zijn de actualiteiten rondom het faillissement van MC IJsselmeerziekenhuizen en MC Slotervaart besproken.

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 2018 achttien vergaderingen gehouden, de Remuneratiecommissie vier en de Selectie- & Benoemingscommissie heeft vijftien vergaderingen gehouden. In nagenoeg alle vergaderingen was de Raad van Commissarissen volledig aanwezig. De tabel op de volgende pagina 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.

Verslag van de Raad van Commissarissen

AANWEZIGHEIDSPERCENTAGES

NAAM	RAAD VAN COMMISSARISSEN	AUDIT & RISK COMMITTEE	SELECTIE- & BENOEMINGSCOMMISSIE	REMUNERATIECOMMISSIE
J. van den Berg	92%			100% ¹
P.H.M. Hofsté	100%	89%		
S.T. van Lonkhuijzen	92%			100%
M. Lückerath	92%		100%	100%
A.C.W. Sneller	92%	94%		
A.W. Veenman	100%	94%	100%	100%
A.J.A.M. Vermeer	100% ²		100% ²	100% ²
R.Th. Wijmenga	92%	100%		
W.H. de Weijer	100%		100% ³	

^{1.} Toegetreden per de Remuneratie commissievergadering van 27 september 2018.

^{2.} Teruggetreden per 17 april 2018, na afloop van zijn 3e zittingstermijn.

^{3.} Toegetreden per de Selectie- & Benoemingscommissievergadering van 14 juni 2018.

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.

De Raad van Commissarissen is, met het oog op de ontwikkeling van het Business Plan 2019-2021, in een vroegtijdig stadium betrokken bij strategische vraagstukken en heeft daar in meerdere sessies met de Raad van Bestuur over gesproken.

De Raad van Commissarissen besprak in dat kader met de Raad van Bestuur ook een aantal dilemma's waaronder i) de mate waarin schaarse middelen worden ingezet ten behoeve van het ontwikkelen van innovaties en nieuwe verdienmodellen versus het opbouwen van kapitaalbuffers en het vergroten van rendement op kapitaal 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, mede met het oog op het behouden van een gezonde solvabiliteit die nodig is om mogelijke bewegingen in de schadeontwikkeling en budgetverevening op te kunnen blijven vangen en onder meer het kunnen financieren van innovaties.

De strategie van Achmea richt zich op het versterken van de huidige businessmodellen én het ontwikkelen van nieuwe producten, diensten en businessmodellen. Achmea is als bedrijf met coöperatieve wortels gericht op de lange termijn. De lange termijn waardecreatie, die in de strategie van Achmea verankerd is, richt zich onder andere op het aanbieden van producten en diensten die een maatschappelijke meerwaarde hebben en zien we ook terug in het maatschappelijk verantwoord beleggen. Achmea werkt samen met klanten, leden en partners aan een gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving. Met de Raad van Bestuur hecht de Raad van Commissarissen veel waarde

aan de dialoog die Achmea voert met haar stakeholders, die mede richting geeft aan de impact die Achmea wil hebben op de maatschappij en de wijze waarop Achmea op de lange termijn waarde creëert voor haar stakeholders.

De maatschappelijk relevante thema's waarmee Achmea impact wil hebben voor klanten en de maatschappij en op lange termijn waarde wil creëren zijn: gezondheid dichterbij voor iedereen, schone, veilige en slimme mobiliteit, veilige woon-, leef- en werkomgeving, (financiële) oplossingen voor nu, straks en later. De Raad van Commissarissen onderschrijft de keuze voor deze thema's. Met deze thema's 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. In 2018 is gesproken over de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties en de keuze van Achmea om te willen excelleren in SDG Goede gezondheid en welzijn, Duurzame steden en gemeenschappen en Klimaatactie. Deze drie SDG's raken belangrijke ontwikkelingen en risico's waarmee onze klanten en de samenleving te maken hebben én zijn nauw verbonden met de kernactiviteiten van Achmea.

De Raad van Commissarissen heeft ook met de Raad van Bestuur gesproken over de financiële ambities van de Groep, de economische onzekerheden en daarmee samenhangende kansen en 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 telkens met de Raad van Bestuur de realisatie van de financiële ambities, het verder terugdringen van kosten en complexiteit en het tegelijkertijd

Verslag van de Raad van Commissarissen

onverminderd inzetten op de excellente (digitale) klantbediening, innovaties en strategische initiatieven om het lange termijn rendement te verhogen gevolgd. De Raad van Commissarissen heeft daarbij met de Raad van Bestuur verder gesproken over vereenvoudiging van de inrichting van de organisatie en het tijdig kunnen inspelen op technologische ontwikkelingen.

Ook de uitvoering van de internationale strategie in 2018 met de focus op i) groei in bestaande markten mede op basis van de kernkwaliteiten in het Nederlandse bedrijf en ii) het ontwikkelen van een digitale schadeverzekeraar in bestaande internationale markten met inzet van online competenties vanuit het Nederlandse bedrijf is uitgebreid besproken, waaronder de start van Onlia Canada.

De Raad van Commissarissen heeft geconstateerd dat in 2018 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 medewerkerbetrokkenheidsscores hoog zijn. Ook de onzekerheden rondom bijvoorbeeld de ontwikkeling van het initiatief wetsvoorstel verbod op winstuitkering zorgverzekeraars, de ontwikkeling van de zorgpremies en premiestelling in relatie tot 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). Daarnaast is gesproken over de ontwikkeling rondom de dienstverlening aan het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds alsmede de activiteiten op het gebied van pensioenservices, vermogens- en vastgoedbeheer.

Eind 2018 werd ingestemd met het Business Plan 2019-2021 en is het Budget voor 2019 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.

Financiën en risico

De Raad van Commissarissen heeft in 2018 ieder kwartaal uitgebreid gesproken over de financiële situatie van Achmea op basis van de halfjaar- en kwartaalcijfers. Daarnaast is het jaarrapport over 2017 besproken en goedgekeurd. Bij de besprekingen 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 en de positieve effecten van de getroffen rendementsmaatregelen binnen het schadedomein, die geleid hebben tot een verbeterd technisch resultaat en een geleidelijke verlaging van de combined ratio. Tegelijkertijd waren de twee zware stormen die in januari 2018 over ons land trokken van invloed op de schadelast. Daarnaast kwamen de positieve ontwikkeling van de financiële ratio's, de structurele kostendaling, de impact van de wijziging van het vennootschapsbelasting tarief, de reorganisatiekosten, de positieve schade- en vereveningsbijstellingen binnen Zorg en een fors lagere verliesvoorziening in het zorgbedrijf ten opzichte van voorgaand jaar aan de orde. Daarbij onderschrijft de Raad van Commissarissen het belang dat de Raad van Bestuur hecht aan balansoptimalisatie.

De Raad van Commissarissen heeft geconstateerd dat de door de Raad van Bestuur genomen maatregelen voor verbetering van de structurele performance een positieve bijdrage hebben geleverd aan het verbeterde rendement. De financiële positie van Achmea is verbeterd ten opzichte van eind 2017.

Ook risico's en het effect daarvan op Achmea waren in 2018 een belangrijk onderwerp voor de Raad van Commissarissen. Onderdeel hiervan zijn de besprekingen over de risicobereidheid van de Groep, de risico- en compliance rapportages alsmede nieuwe risico's die zich ontwikkelen. Zo is in 2018 uitvoerig stilgestaan bij de rating, het kapitaalbeleid, het wetsvoorstel verbod winstuitkering zorgverzekeraars. Daarnaast is de interne beheersing van de compliance en operationele risico's, waaronder de beheersing van de risico's op de onderwerpen fiscaliteit, Product Approval Review Process (PARP), privacy en cybersecurity uitgebreid besproken. De Raad van Commissarissen heeft vastgesteld dat de integrale risicorapportage verder is verbeterd en van hoge kwaliteit is.

De Raad van Commissarissen heeft goedkeuring gegeven aan het dividendvoorstel van de Raad van Bestuur en vastgesteld dat daaraan een goede onderbouwing ten grondslag ligt waarin de belangen van alle stakeholders zijn afgewogen. De algemene vergadering heeft besloten om over 2017 dividend uit te keren aan de houders van preferente aandelen en de houders van gewone aandelen.

Verder is de Raad van Commissarissen door de Raad van Bestuur intensief betrokken bij het besluit tot inkoop van eigen aandelen. De Raad van Commissarissen heeft daar goedkeuring aan verleend en de algemene vergadering 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

Met de Raad van Bestuur concludeerde de Raad van Commissarissen dat ook in 2018 de nalevingsvereisten vanuit wet- en regelgeving, extern toezichthouders en (inter)nationale (branche)organisaties niet

Verslag van de Raad van Commissarissen

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 echter onverminderd hoog.

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

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.

Rol van werkgever en beloning

Vanuit haar rol als werkgever heeft de Raad van Commissarissen gesproken over beloning en de samenstelling van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen.

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 versoeringen doorgevoerd in het beloningsbeleid voor bestuursleden en het senior management. De variabele beloning is bij Achmea voor alle in Nederland werkzame personen beperkt tot maximaal 20%, waarbij ook geen gebruik wordt gemaakt van de wettelijke uitzonderingsmogelijkheid voor buiten-cao personeel in Nederland uit de Wet Beloningsbeleid Financiële Ondernemingen.

De Raad van Commissarissen ziet als hoogste orgaan toe op het beloningsbeleid van de Groep, of dat 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.

De Raad van Commissarissen heeft geconcludeerd dat de uitgevoerde remuneratiebenchmark geen aanleiding gaf tot beleidsaanpassingen in de remuneratie van de Raad van Bestuur in 2018. Het niveau van hun remuneratie, onder de mediaan van de peer group, wordt als passend gezien. Die conclusie wordt onderschreven door de Raad van Bestuur in hun visie op hun remuneratie. Het vaste salaris van de leden van de Raad van Bestuur is conform bestaand beleid per 1 januari 2018 aangepast met de cao verhoging van 2%. Op 1 januari 2018 is daarnaast voor vijf leden van de Raad van Bestuur de al eerder afgesproken, maar op hun eigen verzoek uitgestelde, salarisverhoging doorgevoerd die verband houdt met een eerdere aanpassing (maximering variabele beloning op 20%) van hun variabele beloningsstructuur.

Zie Toelichting 35 van de geconsolideerde jaarrekening.

In 2018 zijn de vergoedingen voor de leden van de Raad van Commissarissen niet gewijzigd. Zie verder Toelichting 35 van de geconsolideerde jaarrekening.

Achmea publiceert gedetailleerd over haar beloningsbeleid, inclusief de beloning van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen in het Achmea Remuneratierapport 2018 dat in mei 2019 verschijnt op www.achmea.nl.

Samenstelling Raad van Bestuur

De samenstelling van de Raad van Bestuur is in 2018 onveranderd gebleven. De Raad van Commissarissen heeft de heer Henk Timmer, sinds 2014 lid van de Raad van Bestuur en Chief Risk Officer, per 1 maart 2018 herbenoemd voor een periode van vier jaar.

De heer Konterman, vice-voorzitter van de Raad van Bestuur, is teruggetreden per 1 januari 2019. Na een dienstverband van 36 jaar, waarvan ruim vijf jaar als lid van de Raad van Bestuur, gaat hij zich richten op toezichthoudende functies.

Het proces rondom de invulling van de vacature die in de Raad van Bestuur is ontstaan door het vertrek van de heer Konterman bevindt zich in een gevorderd stadium.

Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen telde per 31 december 2018 acht leden. De Raad was samengesteld uit vier vrouwen en vier mannen.

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.

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

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is gewijzigd in 2018. De heer Van den Berg is per 16 februari 2018, op voordracht van Vereniging Achmea, benoemd door de algemene vergadering. De heer Vermeer is, na afloop van zijn derde benoemingstermijn, op 17 april 2018 teruggetreden als lid van de Raad van Commissarissen. Het selectie- en benoemingsproces ter invulling van deze vacature bevindt zich in een gevorderd stadium.

Verslag van de Raad van Commissarissen

SAMENSTELLING RAAD VAN COMMISSARISSEN PER 31 DECEMBER 2018

NAAM	NATIONALITEIT	GESLACHT	FUNCTIE	TERMIJN	LOPENDE TERMIJN
J. van den Berg ^a (1964)	Nederlands	Man	Lid	Eerste	2018-2022
P.H.M. Hofsté ^c (1961)	Nederlands	Vrouw	Lid	Eerste	2015-2019
S.T. van Lonkhuijzen ^a (1960)	Nederlands	Vrouw	Lid	Tweede	2015-2019
M. Lückerath ^c (1968)	Nederlands	Vrouw	Lid	Tweede	2015-2019
A.C.W. Sneller ^c (1965)	Nederlands	Vrouw	Lid	Tweede	2017-2021
A.W. Veenman ^a (1947)	Nederlands	Man	Voorzitter	Derde	2017-2021
R.Th. Wijmenga ^b (1957)	Nederlands	Man	Lid	Eerste	2015-2019
W.H. de Weijer ^a (1953)	Nederlands	Man	Vice-voorzitter	Eerste	2016-2020

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 / REMUNERATIE	JURIDISCH / COMPLIANCE	COMMERCIE / KLANTBELANG CENTRAAL	IT	ZORG
J. van den Berg	Geneeskunde / Management	•	•	•			•		•		
P.H.M. Hofsté	Economie / Accountancy	•	•		•	•		•			
S.T. van Lonkhuijzen	Bedrijfskunde	•		•			•				•
M. Lückerath	Economie		•		•	•	•	•			
A.C.W. Sneller	Econometrie / Controlling	•				•		•	•	•	
A.W. Veenman	Werktuigbouwkunde	•	•			•		•	•	•	
R.Th. Wijmenga	Econometrie	•	•	•		•		•	•		
W.H. de Weijer	Zorgmanagement	•	•	•			•				•

Permanente educatie

In 2018 zijn acht permanente educatiesessies (PE-sessies) georganiseerd voor de leden van de Raad van Commissarissen. Alle sessies werden door nagenoeg alle commissarissen bijgewoond. In de verschillende PE-sessies is aandacht besteed aan het mededingingsrecht, maatschappelijk verantwoord beleggen en de Principles for Responsible Investment, het Intern model marktrisico onder Solvency II, ontwikkelingen rondom data analytics in binnen- en buitenland, IFRS 9 en IFRS 17 en multicultureel vakmanschap en werkgeverschap. Daarnaast is in de IT summercourses aandacht besteed aan ontwikkelingen op het gebied van Artificial Intelligence, Cloud, Data en Blockchain.

Evaluatie Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen voert jaarlijks een evaluatie van het eigen functioneren uit. Na de evaluatie in 2017 die is uitgevoerd met behulp van een extern adviseur, heeft de Raad van Commissarissen over het functioneren in 2018 een zelfevaluatie uitgevoerd. De uitkomsten van de evaluatie zijn uitgebreid besproken door de Raad van Commissarissen. uitkomsten en verdere verbeterpunten zijn eveneens met de Raad van Bestuur besproken.

In de evaluatie van de Raad van Commissarissen kwamen de volgende punten aan bod: de samenstelling en rol van de Raad van

Verslag van de Raad van Commissarissen

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 verdere 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 van Commissarissen functioneert onafhankelijk, is divers en complementair samengesteld, heeft veel kennis en is goed toegerust voor zijn werkzaamheden. 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.

Naar aanleiding van de verbeterpunten uit de vorige evaluatie is er in 2018 extra aandacht geweest voor vlootshouwen 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 strategische ontwikkelingen en daarmee samenhangende dilemma's, de lange termijn waardecreatie, en nieuwe verdienmodellen.

Als suggesties voor verdere verbetering zijn onder meer naar voren gekomen: vereenvoudiging van de governance en naast aandacht voor financiële en risico gerelateerde onderwerpen, meer aandacht voor commerciële en business onderwerpen.

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.

Daarnaast is culturele diversiteit onderwerp van gesprek geweest. Daarbij is besproken dat Achmea een inclusieve organisatie wil zijn waar iedereen zichzelf kan zijn en waarin we open staan voor alle talenten. Middels een PE-sessie is bewustwording gerealiseerd over multiculturele diversiteit.

Relatie met de aandeelhouders

Met uitzondering van de algemene vergadering 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. Daarbij wordt de voorzitter 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 algemene vergadering heeft op voordracht van de Raad van Commissarissen de externe accountant op 17 april 2018 herbenoemd voor de jaren 2019 en 2020.

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 2018 tweemaal in beslotenheid gesproken met de externe accountant. Daarbij is onder meer stilgestaan bij Integrated reporting en het proces rond de jaarafsluiting, de wijzigingen in de Finance kolom van de Groep en de impact van de ontwikkelingen rondom de digitale verzekeraar op de werkzaamheden en werkwijze van Risk en Compliance. 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 2018 wederom ook aandacht besteed aan de vergelijking met de markt (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 Internal Audit. Zo wordt jaarlijks het Auditjaarplan, na advies van het Audit & Risk committee, door de Raad van Commissarissen vastgesteld. Het Audit Memorandum tezamen met de management letter van de externe accountant bieden de Raad

Verslag van de Raad van Commissarissen

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 de 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 Compliance

De Raad van Commissarissen heeft geconstateerd dat de compliance functie goed is verankerd in de organisatie en efficiënt is ingericht. De Risk en Compliance rapportages zijn van hoge kwaliteit en geven inzicht in het integrale risicobeeld van Achmea. De Risk en Compliance rapportage geeft 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.

Relatie met de Centrale Ondernemingsraad (COR)

De Raad van Commissarissen beoordeelt de relatie met de Centrale Ondernemingsraad als goed. 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 2018 roulerend ieder afzonderlijk een vergadering van de COR bijgewoond. Volgens het versterkt aanbevelingsrecht conform de wet mag de COR voor 1/3 van de 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 2018 niet plaatsgevonden.

De Raad van Commissarissen heeft een commissie Risk Self Assessment 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 en mevrouw Petri Hofsté. Het Audit & Risk Committee treedt ook op als Audit & Risk Committee voor de Raden van Commissarissen van de Otso's Zorg, Schade & Inkomen en Pensioen & Leven.

De vergaderingen van het Audit & Risk Committee worden gewoonlijk bijgewoond door de voorzitter van de Raad van Bestuur, de Chief Financial Officer, de Chief Risk Officer, de directeur Internal Audit en de externe accountant (PwC). Op verzoek van de voorzitter worden de directeuren Financieel Management, Reporting, Compliance & Operational Risk Management, Insurance Risk Management en Enterprise 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 2018 in het teken van (de realisatie van) het financiële beleid, de (ontwikkeling van de) resultaten gedurende de verslagperiode en de gevoeligheid daarvan voor mogelijke interne en externe risico's. In dat kader is ook in 2018 weer veel aandacht besteed aan de reguliere rapportages van zowel Riskmanagement als Compliance als van de interne en externe accountant. Ook heeft het Audit & Risk Committee de jaar- en halfjaarcijfers, voorafgaand aan externe publicatie, geëvalueerd en besproken. Dat zelfde geldt voor de kwartaalcijfers, die voorafgaand aan toezending aan de aandeelhouders samen met de controlerapporten van de externe accountant zijn besproken. In 2018 is daarnaast expliciet gesproken over de risicobereidheid van de onderneming en de beheersing daarvan, o.a. aan de hand van de Risk & Compliance rapportages en Audit Memoranda.

Tijdens de vergaderingen over de jaarcijfers van 2017 is aandacht besteed aan de solvabiliteits- en liquiditeitspositie van Achmea en het resultaat over 2017, welke een significante verbetering liet zien ten opzichte van het jaar daarvoor. Daarnaast is het voorstel tot en de afweging van de Raad van Bestuur inzake de uitkering van dividend aan de houders van preferente en gewone aandelen uitgebreid besproken. Datzelfde geldt voor de overwegingen om over te gaan tot inkoop van aandelen. Ook is stilgestaan bij het afsluitproces en de vaststelling van de Solvency II ratio.

Het Audit & Risk Committee is door de Raad van Bestuur regelmatig geïnformeerd 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 daarover in 2018 periodiek besproken en daarbij vastgesteld dat goede voortgang is gemaakt op de ontwikkeling van de verschillende parameters. Bij de behandeling van de rolling forecast is door het Audit & Risk Committee 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. De druk op de financiële ratio's als gevolg van de januaristorm is daarbij meerdere keren aan de orde geweest. Het is positief te constateren dat belangrijke financiële ratio's, zelfs ondanks deze druk, in 2018 een verbetering hebben laten zien.

Verslag van de Raad van Commissarissen

Andere onderwerpen die de commissie heeft besproken zijn het Recovery Plan 2018, het Solvency and Financial Condition Reporting, het Regular Supervisory Report, de Achmea Waardering 2017, de rating, de goedkeuring door de toezichthouder van het intern model marktrisico en de implementatie van het intern model marktrisico alsmede de herziening van het kapitaalbeleid en de uitkering van dividend door de Otso's. Daarnaast is veelvuldig en intensief met de Raad van Bestuur gesproken over portfoliomaatregelen. Ook is het Audit & Risk Committee in 2018 door de Raad van Bestuur op de hoogte gehouden van de gesprekken met de toezichthouders.

Bij de behandeling van de Risk & Compliance rapportages is door het Audit & Risk Committee, naast de gebruikelijke aandacht voor compliance- en operationele risico's, nadrukkelijk stilgestaan bij de ontwikkeling van de financiële ratio's, de risico's daarvan en de wijze waarop die risico's beheerst (kunnen) worden. Ook is het Audit & Risk Committee ingegaan op de IFRS toereikendheidstoetsen en is in 2018 uitgebreid gesproken over het wetsvoorstel Verbod winstuitkering door zorgverzekeraars en de mogelijke impact hiervan voor Achmea. Per 25 mei 2018 is de AVG in werking getreden en het Audit & Risk Committee heeft meerdere malen de voortgang van de implementatie door Achmea besproken.

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 2019, het beleggingsplan 2018 - 2019 en de daarmee samenhangende sturing en bewaking.

Ook in 2018 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 de voorspelbaarheid van de zorgresultaten, de premiestelling Zorg 2019 en de implementatie van IFRS 9 en IFRS 17.

Eind 2018 werd het Business Plan 2019-2021 en het budget voor 2019 uitgebreid besproken. De commissie heeft in haar overwegingen uitvoerig stilgestaan bij de verwachtingen bij de ontwikkeling van de zorgmarkt.

Het Audit & Risk Committee heeft met PwC de management letter van PwC besproken. Vastgesteld is dat Achmea goede stappen heeft gezet in het verbeteren van de kwaliteit van rapportages aan de Raad van Bestuur en de commissarissen. Het Audit & Risk Committee heeft zowel PwC als de Raad van Bestuur bevestigd 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.

Tot slot heeft de commissie op diverse momenten gesproken over de belastingpositie van de groep, de aangekondigde trapsgewijze verlaging van de vennootschapsbelasting (vpb) in Nederland en de verlaging van de latente belastingpositie als gevolg daarvan, 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 Lückerrath (voorzitter), mevrouw Joke van Lonkhuijzen, de heer Aad Veenman en de heer Jan van den Berg (per 1 juli 2018), als opvolger van de heer Antoon Vermeer die in verband met de maximale benoemingstermijn per 17 april is teruggetreden. De Remuneratiecommissie laat zich regelmatig adviseren door interne en externe deskundigen op het terrein van het Achmea beloningsbeleid, waaronder de directeur Human Resources, en de secretaris die ook lid zijn van de Centrale Commissie Beheerst Beloningsbeleid.

Toe zien op een verantwoorde beloning

Een kerntaak 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 het jaarlijkse Remuneratierapport Achmea op www.achmea.nl).

In de vergaderingen van de Remuneratiecommissie wordt 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 en de zogenoemde 'risk takers' en 'identified staff'. Ten slotte wordt ieder jaar besproken of het Groepsbeloningsbeleid moet worden aangepast. In 2018 heeft geen materiële wijziging plaatsgevonden van het schriftelijk vastgelegde Groepsbeloningsbeleid. Wel is de redactie ervan aangepast, zodat het actueel blijft en in lijn met wet- en regelgeving.

Evaluatie vereenvoudigd en aangescherpt proces van prestatiesturing

Per 1 januari 2017 is het proces van prestatiesturing in de Achmeagroep herzien en vereenvoudigd.

Bij de herziening werd gekozen voor meer eenvoud en een scherpere sturing, door het aantal Key Performance Indicators (KPI's) te beperken en tegelijkertijd scherper te definiëren. Op een wijze die past bij de strategie en lange termijnwaarde creatie, maar ook binnen het risicoprofiel en de 'risk appetite' van de onderneming. Verder is er een directe koppeling gemaakt met de Algemene Gedragscode Achmea. Bij overtredingen ervan

Verslag van de Raad van Commissarissen

vindt een neerwaartse bijstelling van de variabele beloning plaats. Vanuit de meerjarige strategiekaart, 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 ontstaat er een goede balans in het soort performance indicatoren, korte en lange termijn prestatie sturing en in de criteria op basis waarvan eventueel variabele beloning wordt toegekend. Ook persoonlijke ontwikkeldoelstellingen zijn onderdeel van de sturing, bijvoorbeeld in het kader van het versterken van leiderschap.

In 2018 is het vereenvoudigde en aangescherpte proces prestatie sturing geëvalueerd. De Remuneratiecommissie heeft naar aanleiding van deze evaluatie vastgesteld dat de beoogde doelstellingen bij de herziening, zoals meer focus in de sturing, verdere verbetering van de kwaliteit van de KPI's, behoud van een goede balans in de targets bij variabele beloning en meer eenvoud en transparantie ook in de praktijk worden gerealiseerd.

Prestatiebeoordeling en variabele beloning Raad van Bestuur

De Remuneratiecommissie beoordeelt ieder jaar de realisatie van de prestaties van de individuele leden van de Raad van Bestuur over het voorliggende prestatiejaar. Daartoe zijn individuele gesprekken gevoerd met de leden van de Raad van Bestuur. De Remuneratiecommissie adviseert aan de Raad van Commissarissen daarover, met name ook of er variabele beloning kan worden toegekend.

Over 2017 is variabele beloning toegekend aan de Leden van de Raad van Bestuur en andere groepen medewerkers bij Achmea, mede gelet op het positieve resultaat over 2017. De helft van de variabele beloning aan de leden van de Raad van Bestuur is daarbij in mei 2018 uitgekeerd, de andere helft is uitgesteld en wordt na een duurzaamheidstoets betaalbaar in 2023.

De definitieve besluitvorming over de toekenning van variabele beloning over het prestatiejaar 2018 moet nog plaatsvinden. Meer daarover zal worden gepubliceerd in het Achmea Remuneratierapport 2018 dat in mei 2019 verschijnt.

In 2018 heeft geen neerwaartse aanpassing of terugvorderingen van beloningen aan leden van de Raad van Bestuur met betrekking tot eerdere jaren plaatsgevonden.

De interne beloningsverhouding

De Remuneratiecommissie heeft het afgelopen jaar de interne beloningsverhouding besproken, ook wel de CEO pay ratio genoemd, en daarbij de best practices met betrekking tot de wijze waarop de CEO pay ratio wordt berekend geëvalueerd. Als maatstaf voor de interne beloningsverhouding is gekeken naar

de verhouding tussen de totale beloning van de voorzitter van de Raad van Bestuur en die van de gemiddelde medewerker bij Achmea in 2018.

De CEO pay ratio is berekend op basis van de totale remuneratie van de voorzitter van de Raad van Bestuur (som vaste salaris + last variabele beloning + pensioen) gedeeld door de gemiddelde salarislast + pensioen per interne fte van Achmea in Nederland en daarbuiten.

De CEO pay ratio bedraagt in 2018 22,9 (in 2017: 21,3). De CEO pay ratio is wat hoger dan in 2017 als gevolg van de variabele beloning van de voorzitter over 2017 die in de last van 2018 is verwerkt. In de last 2017 was deze nihil.

In het Achmea Remuneratierapport 2017 is de CEO pay ratio nog gerapporteerd op basis van een ander verhoudingsgetal, te weten de vaste jaarbeloning van de voorzitter van de Raad van Bestuur gedeeld door de mediaan van de vaste jaarbeloning van het Nederlandse cao personeel. Op basis van die berekening bedroeg de CEO pay ratio in 2017 18,5. De reden dat voor een andere berekeningssystematiek is gekozen, was omdat er in 2017 nog weinig zicht was op een 'best practice'. De Remuneratiecommissie heeft het afgelopen najaar de door andere organisaties gehanteerde CEO pay ratio's laten inventariseren en besloten om met ingang van 2018 het verhoudingsgetal te baseren op de totale remuneratie. Het vorig jaar gerapporteerde verhoudingsgetal is op deze basis herrekend. Deze berekeningssystematiek draagt naar de mening van de Remuneratiecommissie bij aan verdere transparantie en sluit beter aan bij de best practice in Nederland.

De interne beloningsverhoudingen waren in 2018 ook onderwerp van het gesprek tussen de voorzitters van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en de Centrale Ondernemingsraad in één van de overlegvergaderingen. Dit liep vooruit op de wijziging in de Wet op de Ondernemingsraden en was overigens al langer gebruik bij Achmea.

Overige onderwerpen

Andere onderwerpen die het afgelopen jaar aandacht kregen waren de uitkomsten van de Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen evaluatie 2017 van het Ministerie van Financiën, de ontwikkelingen naar aanleiding van het debat over de beloning bij banken, en de nieuwe aanpak die binnen Achmea ontwikkeld is op gebied van Talent, Ontwikkelen en Presteren ('TOP').

Remuneratieverslaglegging 2018

Een gedetailleerd overzicht van de beloning van de actieve leden van de Raad van Bestuur is te vinden in de Toelichting 35 in de geconsolideerde jaarrekening "Transacties met verbonden partijen".

Voor meer informatie over de beloning wordt verwezen naar het Remuneratierapport, dat eind mei 2019 op onze websites www.achmea.nl en www.achmea.com wordt gepubliceerd.

Verslag van de Raad van Commissarissen

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 Wim de Weijer (per 14 juni 2018), als opvolger van de heer Antoon Vermeer die in verband met de maximale benoemingstermijn per 17 april 2018 is teruggetreden.

Mutaties en vacatures

In 2018 was een belangrijke prioriteit de samenstelling van de Raad van Bestuur. Dit vanwege het terugtrekken van de heer Roelof Konterman per 1 januari 2019 en de als gevolg daarvan in te vullen vacature. Daarnaast is het aflopen van de benoemingstermijnen van mevrouw Tetteroo en de heer Otto in 2019 onderwerp van gesprek geweest. 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, heeft de Selectie- & Benoemingscommissie geadviseerd aan de Raad van Commissarissen over herbenoemingen.

Daarnaast heeft de samenstelling van de Raad van Commissarissen veel aandacht gehad vanwege i) de invulling van de vacature die is ontstaan na het terugtrekken van de heer Antoon Vermeer per 17 april 2018 na afloop van zijn derde benoemingstermijn en ii) het aflopen van de benoemingstermijnen van mevrouw Petri Hofsté, mevrouw Joke van Lonkhuijzen, mevrouw Mijntje Luckerath en de heer Roel Wijmenga per de datum van de algemene vergadering in april 2019.

Vorig jaar heeft de Raad van Commissarissen in haar verslag reeds een toelichting gegeven op de herbenoeming van de heer Timmer per 1 maart 2018 voor een periode van vier jaar.

Mevrouw Van Lonkhuijzen heeft aangegeven, zich na een periode van acht jaar niet beschikbaar voor een eventuele derde benoemingstermijn.

De commissie heeft uitgebreid 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, heeft de commissie geadviseerd aan de Raad van Commissarissen over herbenoemingen.

De commissie heeft zich ook gebogen over de invulling van de vacature in de Raad van Commissarissen die is ontstaan

in 2018. 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, heeft de Selectie- & Benoemingscommissie een wervings- en selectieprocedure gestart en op basis daarvan geadviseerd aan de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen heeft op basis daarvan een kandidaat voorgedragen voor benoeming door de algemene vergadering.

Opvolgingsplanning

De Selectie- & Benoemingscommissie heeft in 2018 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 2018 ook weer in de gehele Raad van Commissarissen plaatsgevonden. Aan de orde kwamen 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 handhaaft 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 hanteert op advies van de commissie specifiek voor de samenstelling van de Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur een aantal accenten in het diversiteitbeleid. Deze accenten zijn i) 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), ii) 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 2018 EN DIVIDEND

De jaarrekening 2018 van Achmea B.V. is gecontroleerd door PwC en PwC heeft hierbij op 12 maart 2019 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 2018 vast te stellen. De Raad van Bestuur stelt voor, na vaststelling van de jaarrekening door de algemene vergadering, een dividend van €118 miljoen uit te keren over de gewone aandelen. Voor de preferente aandelen adviseert de Raad van Bestuur aan de algemene vergadering om in te stemmen met een uitkering van het volledige dividend gelijk aan 5,5% van het volgestorte kapitaal. Behalve de vaststelling van

Verslag van de Raad van Commissarissen

de jaarrekening wordt de algemene vergadering gevraagd om het 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 2018.

WOORD VAN DANK

Wij willen graag de heer Antoon Vermeer, vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen, die op 17 april 2018 na drie benoemings-termijnen is teruggetreden uit de Raad van Commissarissen, danken voor zijn langjarige betrokkenheid als commissaris bij Achmea en haar dochtervennootschappen en voor de zeer waardevolle bijdrage die hij daarbij aan onze Groep heeft geleverd.

Daarnaast willen wij graag de heer Roelof Konterman, die per 1 januari 2019 is teruggetreden uit de Raad van Bestuur, danken voor zijn langjarige en grote betrokkenheid, zijn inzet als lid en vice-voorzitter van de Raad van Bestuur voor Achmea en de samenleving en zijn grote bijdrage aan de ontwikkeling van Achmea. Hij is de afgelopen jaren van groot belang geweest bij zowel de groei als de stroomlijning van de activiteiten op het gebied van de zorgverzekeringen en IT en de internationale activiteiten.

Ook willen wij 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.

12 maart 2019

De Raad van Commissarissen

A.W. (Aad) Veenman, Voorzitter

W.H. (Wim) de Weijer, Vice-voorzitter

J. (Jan) van den Berg ¹

P.H.M. (Petri) Hofsté

S.T. (Joke) van Lonkhuijzen-Hoekstra

M. (Mijntje) Lückerath-Rovers

A.C.W. (Lineke) Sneller

R.Th. (Roel) Wijmenga

1. De heer Jan van den Berg is door de algemene vergadering benoemd en per 16 februari 2018 toegetreden tot de Raad van Commissarissen.

Corporate governance

INLEIDING

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 meerderheid van de principes uit de Nederlandse corporate governance code.

Ontwikkelingen in de Raad van Bestuur in 2018

De Raad van Bestuur is in 2018 ongewijzigd gebleven. De Raad van Commissarissen heeft de heer Timmer per 1 maart 2018 herbenoemd voor een periode van vier jaar.

De heer Konterman, vice-voorzitter van de Raad van Bestuur, heeft besloten Achmea per 1 januari 2019 te verlaten. Na een dienstverband van 36 jaar, waarvan ruim vijf jaar als lid van de Raad van Bestuur, is hij terug getreden om zich meer te gaan richten op toezichthoudende functies. De heer Konterman is de afgelopen jaren van groot belang geweest bij zowel de groei als de stroomlijning van de activiteiten op het gebied van de zorgverzekeringen en IT en de internationale activiteiten. Als lid en vice-voorzitter van de Raad van Bestuur heeft de heer Konterman zich met grote betrokkenheid ingezet voor Achmea en de samenleving. De invulling van de vacature die in de Raad van Bestuur is ontstaan door het vertrek van de heer Konterman is nog niet afgerond.

Ontwikkelingen in de Raad van Commissarissen in 2018

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 Van den Berg per 16 februari 2018, op voordracht van Vereniging Achmea.

De heer Vermeer is op 17 april 2018 teruggetreden als lid van de Raad van Commissarissen van Achmea B.V. en Achmea Schadeverzekeringen N.V. De vacature die is ontstaan als gevolg van het terugtreden van de heer Vermeer is nog niet vervuld; wel is het selectie- en benoemingsproces in een vergevorderd stadium.

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 2018) 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 deel 3 Supplementen – Principles for Sustainable Insurance. 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 jaarverslag 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 van aandeelhouders. 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.

Net als in voorgaande jaren waren er in 2018 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)

Corporate governance

Hoewel alle commissarissen van Achmea hun taak vervullen zonder last en ruggespraak, voldoen per 31 december 2018 twee van de acht leden van de Raad van Commissarissen van Achmea B.V. niet aan het individuele onafhankelijkheidscriterium 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 de aandeelhouder, die gericht zijn op het belang van de klant en de continuïteit van Achmea. Mevrouw Hofsté is in 2015 voorgedragen door de COR als lid van de Raad van Commissarissen bij Achmea 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 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. Overigens dient principe 2.1.8 in samenhang gelezen te worden met principe 2.1.7, waar 2.1.7 ziet op de criteria ter borging van de onafhankelijkheid van de raad als geheel. De onafhankelijkheid van de raad is geborgd en de samenstelling van de raad voldoet aan de criteria van principe 2.1.7.

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.

SAMENSTELLING RAAD VAN BESTUUR PER 31 DECEMBER 2018

NAAM	NATIONALITEIT	GESLACHT	OPLEIDING	FUNCTIE	BENOEMD
W.A.J. van Duin (1960)	Nederlands	Man	Rechten	Voorzitter	Januari 2004
R. Konterman (1956)	Nederlands	Man	Economie	Vice-voorzitter	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	Maart 2014
B.E.M. Tetteroo (1969)	Nederlands	Vrouw	Economie / Accountancy	Lid	Juni 2015
R. Otto (1967)	Nederlands	Man	Rechten / MBA	Lid	Augustus 2015

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. De algemene vergadering wordt uiteraard jaarlijks geïnformeerd over de beloningen van de leden van de Raad van Bestuur middels de passages in het jaarrapport over deze beloning en het jaarlijkse Remuneratierapport.

De manier waarop Achmea de Corporate governance code heeft overgenomen en verankerd, heeft de goedkeuring van de Raad van Commissarissen. Onze huidige corporate governance structuur heeft eveneens de instemming van de algemene vergadering.

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.

Corporate governance

RAAD VAN BESTUUR

Verantwoordelijkheden en rol in de corporate governance

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 het bestuur van de ondernemingen of entiteiten van Achmea. In 2018 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 in de vergaderingen van de Raad van Bestuur regelmatig wordt stilgestaan bij risicomanagement en compliance en dat naast de CFO en CRO nog andere leden van de Raad van Bestuur zitting hebben in het Finance & Risk Committee. In de tweede helft van 2018 is door de Raad van Bestuur besloten om het Finance & Risk Committee te splitsen in een Asset Liability Committee onder voorzitterschap van de CFO en een Group Risk Committee waarvan het voorzitterschap bij de CRO ligt. Hierdoor kan meer kortcyclisch worden gestuurd op de balans en op groepsniveau kan op deze wijze nog meer aandacht worden besteed aan integraal risicomanagement.

De leden van de Raad van Bestuur 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 distributiekanaalen (direct, intermediair, bankverzekeren) en disciplines als Financiën, Risk, 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 toezichhouders.

De Raad van Bestuur bestond per 31 december 2018 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.

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 gebeurt 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

Corporate governance

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.

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 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 zetels in de Raad van Commissarissen. Daarnaast heeft Vereniging Achmea, als de indirecte houder van het A-aandeel, het recht om uit de leden van de Raad van Commissarissen de voorzitter te benoemen. Rabobank mag kandidaten voor twee 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. 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 (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 per 31 december 2018 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 2018 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.

Voor de samenstelling van de Raad van Commissarissen per 31 december 2018 en de expertisetabel wordt verwezen naar het verslag van de Raad van Commissarissen.

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 2018 gevolgde educatie wordt verwezen naar het Verslag van de Raad van Commissarissen, zoals opgenomen in dit Jaarverslag.

Corporate governance

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 primair door het Audit & Risk Committee besproken. Deze vergaderingen worden bijgewoond door de voorzitter van de Raad van Bestuur, de CFO, de CRO, de directeur Internal Audit en de externe accountant. De directeuren 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 en de directeur Internal Audit. 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 prestatie management (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 zijn beurt weer certificaten van aandelen heeft uitgegeven aan Vereniging Achmea. Het bestuur van STAK Achmea werd per 31 december 2018 gevormd door de voorzitter en de twee vice-voorzitters 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 2018 in totaal 64,48% van de dividendrechten van Achmea en 60,76% van de stemrechten bij de algemene vergadering.

Rabobank, de op een na grootste aandeelhouder van Achmea, is eveneens een coöperatieve organisatie. Rabobank bezat eind 2018 in totaal 30% van de dividendrechten van Achmea en 28,27% van de stemrechten bij de algemene vergadering.

Overige aandeelhouders, die samen 5,52% van de dividendrechten en 5,19% van de stemrechten in de algemene vergadering 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 5,78% van het totale uitstaande aandelenkapitaal van Achmea uit preferente aandelen die worden aangehouden door Achmea Tussenholding B.V. 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 Achmea: dat stemrecht ligt bij Achmea Tussenholding B.V.

Corporate governance

AANDEELHOUDERS PER 31 DECEMBER 2018

	KAPITAALRECHTEN	STEMRECHTEN
Vereniging Achmea (direct en via STAK)	64,48%	60,76%
Rabobank	30%	28,27%
BCP Group	2,73%	2,57%
Gothaer Allgemeine Versicherung	0,53%	0,50%
Gothaer Finanz Holding	0,61%	0,57%
Schweizerische Mobiliar Holding	0,71%	0,67%
Stichting Beheer Aandelen Achmea	0,94%	0,89%
Achmea Tussenholding B.V.*		5,78%

* *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 een statutenwijziging, de 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 februari 2018 vond een algemene vergadering plaats. Naast de goedkeuring van inkoop van aandelen door Achmea zijn de benoeming van de heer Van den Berg tot commissaris en herbenoeming van de heer Timmer als lid van de Raad van Bestuur in deze vergadering aan de orde geweest. In de in april 2018 gehouden jaarlijkse algemene vergadering zijn naast de reguliere besluiten over het jaarverslag en de jaarrekening 2017, de dividenduitkering en de decharge van de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen, besluiten genomen over aanpassing van het dividendbeleid en het terugtreden van de heer Vermeer 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 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 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 dat dividend heeft vastgesteld (tenzij een andere datum wordt bepaald). De Raad van Bestuur kan de algemene vergadering voorstellen om het dividend geheel of gedeeltelijk anders dan in contanten uit te keren. De algemene vergadering kan besluiten het geheel of een deel van het nettoresultaat uit te keren. De algemene vergadering kan op voorstel van de Raad van Bestuur besluiten tot de uitkering van een interim-dividend. Het dividendbeleid van Achmea wordt nader toegelicht in het hoofdstuk Kapitaal- en Risicomanagement.

ETHIEKKOMMISSIE

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 2018 in de Ethiekcommissie, naast individuele casuïstiek, aan bod kwamen zijn onder meer:

- Bewustwordingscampagne Veilig Onderweg
- Maatschappelijk verantwoord beleggen
- Ethische digitaliseringsvraagstukken, zowel vanuit het klant- en werkgeversperspectief
- Alcoholbeleid binnen Achmea bij evenementen
- Achmea Rookvrij

Biografieën 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 en Schade, Intermediair en Direct. Hij werd op 1 oktober 2008 benoemd tot vice-voorzitter 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. voorzitter van het Verbond van Verzekeraars en bestuurslid van het dagelijks bestuur van VNO-NCW. Internationaal is hij per 1 januari 2019 voorzitter van de International Federation of Health Plans (IFHP), lid van de Raad van Bestuur van European Alliance Partners Eurapco, lid van de Geneva Association en lid van de Raad van Toezicht van Stichting PharmAcces Group Foundation.

ROELOF KONTERMAN (1956)

Vice-voorzitter 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. Per 31 december 2018 is de heer Konterman teruggetreden uit de Raad van Bestuur. Gedurende 2018 waren zijn primaire aandachtsgebieden Zilveren Kruis, De Friesland en de IT organisatie van Achmea. Daarnaast was de heer Konterman lid van de Raad van Commissarissen van Independer, lid van de Raad van Commissarissen van De Friesland Zorgverzekeraar en Achmea Zorgverzekeringen N.V. en lid van de Raad van Commissarissen van Scout 24 (Zwitserland).



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 hypotheek 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.

Biografieën bestuurders en commissarissen

Raad van commissarissen

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 kernverantwoordelijkheden van de heer Timmer 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 de divisie Pensioen & Leven. 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. 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 (SAREF). Mevrouw Tetteroo zit daarnaast in de Raad van Toezicht van de Kunsthal.

Biografieën bestuurders en commissarissen

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 ook boegbeeld van de Topsector Logistiek.

ANTOON J.A.M. VERMEER (1949)

Vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen

Antoon Vermeer was tot april 2018 vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen. Hij was 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 vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen van Rabobank Nederland.

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 is op dit moment voorzitter van het Philips Pensioen Fonds en tot 1 april 2019 lid van de Raad van Commissarissen van Bouwinvest.



WIM H. DE WEIJER (1953)

Wim de Weijer is vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen. Hij is tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen van Achmea Zorgverzekeringen N.V. en haar dochtermaatschappijen. Tot 1 april 2018 was hij vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen van PGGM N.V. Daarnaast is hij voorzitter van de Raad van Commissarissen van Wielco B.V. (Medux, Midepoint, HartingBank) en lid van de Raad van Commissarissen van ADG.

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 MyTomorrows.

Biografieën bestuurders en commissarissen

Raad van commissarissen

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 BV. 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 NV. 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.

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 lid van de Monitoring Commissie Code Pensioenfondsen. Voorheen was mevrouw Lückerath commissaris bij ASN Beleggingsinstellingen en groenfondsen. Zij is auteur van vele (populair-) wetenschappelijke publicaties en lid van de redactie van het Jaarboek Corporate Governance.

LINEKE A.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 aan Nyenrode Business Universiteit. Zij begon haar loopbaan in 1988 bij Ortec Consultants en heeft CIO-posities 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 Hal Armstrong Beheer, en niet-uitvoerend bestuurder bij Ortec International.

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

Joke van Lonkhuijzen – Hoekstra is lid van de Raad van Commissarissen en tevens lid van de Raad van Commissarissen van Achmea Zorgverzekeringen N.V. en haar dochtermaatschappijen. 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 2016 was zij CFO en lid van de Raad van Bestuur van Cordaan. Zij is voorzitter van het Curatorium Postdoctorale Opleiding Verandermanagement aan de Vrije Universiteit Amsterdam, sinds juni 2017 lid van de Raad van Commissarissen van Monuta Holding en Monuta Uitvaartverzekeringen en sinds 2018 voorzitter van de Raad van Commissarissen van Baker Tilly, accountancy en belastingadvies.



Jaarrekening

Geconsolideerde jaarrekening	45
Toelichting op geconsolideerde jaarrekening	51
Enkelvoudige jaarrekening	168
Toelichting op enkelvoudige jaarrekening	170

Inhoud geconsolideerde jaarrekening

GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

Geconsolideerd overzicht van de financiële positie (voor bestemming van het resultaat)	45
Geconsolideerde winst- en verliesrekening	46
Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat	47
Geconsolideerd mutatieoverzicht van het totaal eigen vermogen	48
Geconsolideerd kasstroomoverzicht	49
Algemeen	51
1. Algemene waarderingsgrondslagen	51
2. Kapitaal- en risicomangement	58
3. Gesegmenteerde informatie	86
4. Gebeurtenissen na balansdatum	91
Toelichting significante onderdelen Balans en Winst- en verliesrekening	92
5. Vastgoedbeleggingen	92
6. Beleggingen	93
7. Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten en aandeel herverzekeraars inverzekeringsverplichtingen	98
8. Financiële verplichtingen	109
9. Reële waarde hiërarchie	114
10. Netto verdiende premies	123
11. Beleggingsopbrengsten	125
12. Netto lasten uit verzekeringscontracten	127
Overige toelichtingen	128
13. Immateriële activa	128
14. Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	132
15. Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	133
16. Latente belastingvorderingen en -verplichtingen	134
17. Vorderingen en overlopende activa	135
18. Liquide middelen	136
19. Eigen vermogen	137
20. Overige voorzieningen	140
21. Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen	145
22. Overige opbrengsten	146
23. Rente- en vergelijkbare lasten	146
24. Bedrijfskosten	147
25. Overige lasten	148
26. Vennootschapsbelasting	148
27. Netto overig totaalresultaat	150
28. Resultaat per aandeel	150
29. Hedge accounting	151
30. Operationele leasecontracten	152
31. Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen	152
32. Kredietkwaliteit financiële activa en toelichting uitstel IFRS 9	154
33. Overdracht van financiële activa en zekerheden	158
34. Belangen in dochtermaatschappijen	160
35. Transacties met verbonden partijen	161

Geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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

		(€ MILJOEN)	
	TOELICHTING	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Activa			
Immateriële activa	13	739	792
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures	14	50	84
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	15	403	415
Vastgoedbeleggingen	5	1.103	1.113
Beleggingen	6	70.948	72.702
Latente belastingvorderingen	16	553	712
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen	7	671	656
Vorderingen en overlopende activa	17	5.883	6.487
Liquide middelen	18	1.466	2.884
		81.816	85.845
Activa geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'	21		5.101
Totaal activa		81.816	90.946
Eigen vermogen			
Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap		9.697	9.941
Minderheidsbelang		8	8
Totaal eigen vermogen	19	9.705	9.949
Verplichtingen			
Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten	7	55.065	57.293
Overige voorzieningen	20	1.089	1.111
Financiële verplichtingen	8	15.197	16.755
Derivaten	6	731	770
Latente belastingverplichtingen	16	10	13
Verschuldigde vennootschapsbelasting		19	53
		72.111	75.995
Verplichtingen geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'	21		5.002
Totaal verplichtingen		72.111	80.997
Totaal eigen vermogen en verplichtingen		81.816	90.946



Geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING

	TOELICHTING	(€ MILJOEN)	
		2018	2017
Bruto verdiende premies		19.918	19.350
Herverzekeringspremies		-294	-343
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek herverzekering)		61	341
Netto verdiende premies	10	19.685	19.348
Opbrengsten uit geassocieerde deelnemingen en joint ventures		7	10
Beleggingsopbrengsten	11	1.066	2.233
Overige opbrengsten	22	578	474
Totale baten		21.336	22.065
Netto lasten uit verzekeringscontracten	12	17.995	18.823
Reële waardemutaties en uitkeringen uit hoofde van beleggingscontracten		23	150
Rente- en vergelijkbare lasten	23	288	339
Bedrijfskosten	24	2.358	2.277
Overige lasten	25	106	155
Totale lasten		20.770	21.744
Resultaat voor belasting		566	321
Vennootschapsbelasting naar het resultaat		107	105
Vennootschapsbelasting effect tariefswijziging		144	
Totaal vennootschapsbelasting	26	251	105
Nettoresultaat		315	216
Nettoresultaat toekomend aan:			
Houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap		314	215
Minderheidsaandeelhouders		1	1
Resultaat per aandeel	28	0,63	0,37

Geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT

	TOELICHTING	(€ MILJOEN)	
		2018	2017
Posten die niet worden gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening ¹			
Herwaarderingen van de nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenverplichtingen ²		12	-19
Ongerealiseerde winsten en verliezen op terreinen en gebouwen voor eigen gebruik ³		9	4
		21	-15
Posten die kunnen worden gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening ¹			
Valutaverschillen bij omrekening van vreemde valuta (inclusief realisaties) bij dochtermaatschappijen, Geassocieerde deelnemingen, goodwill en joint ventures ⁴		-53	-41
Ongerealiseerde waardeveranderingen bij financiële instrumenten geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop' ³		-79	47
Aandeel in overig totaalresultaat van Geassocieerde deelnemingen en joint ventures ³			4
Mutaties van de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van ongerealiseerde beleggingsopbrengsten ³		-84	167
Reclassificatie naar de Winst- en verliesrekening als Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van gerealiseerde beleggingsopbrengsten ³		9	62
Waardeveranderingen uit financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop ³		-128	-220
Bijzondere waardevermindering financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop ³		48	16
		-287	35
Netto overig totaalresultaat	27	-266	20
Nettoresultaat		315	216
Totaalresultaat		49	236
Totaalresultaat toekomend aan:			
Houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap		48	235
Minderheidsbelang		1	1

^{1.} Binnen dit overzicht is de netto positie (inclusief belastingen) weergegeven

^{2.} Verantwoord als onderdeel van de Overige reserves

^{3.} Verantwoord als onderdeel van de Herwaarderingsreserve

^{4.} Verantwoord als onderdeel van Reserve valutakoersverschillen

Geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

GECONSOLIDEERD MUTATIEOVERZICHT VAN HET TOTAAL EIGEN VERMOGEN

(€ MILJOEN)

	AANDELEN KAPITAAL / AGIO	EIGEN AANDELEN	WETTE- LIJKE RESERVE	HERWAAR- DERINGS- RESERVE	RESERVE KOERS- VER- SCHILLEN	HEDGING RESERVE	OVERIGE RESERVES	RESUL- TAAT OVER HET BOEKJAAR	OVERIGE EIGEN VER- MOGENS INSTRU- MENTEN	SUB TOTAAL EIGEN VER- MOGEN ¹	MINDER- HEIDS- BELANG	TOTAAL EIGEN VER- MOGEN
Balans 1 januari 2017	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
Netto overig totaalresultaat				-225	-53		12			-266		-266
Nettoresultaat								314		314	1	315
Totaalresultaat				-225	-53		12	314		48	1	49
Bestemming van reserves			-662	37			840	-215				
Dividend- en couponbetalingen							-192			-192	-1	-193
Uitgifte, verkoop en inkoop van vermogensinstrumenten		-100								-100		-100
Balans 31 december 2018	11.357	-335	34	746	-416	-7	-3.346	314	1.350	9.697	8	9.705

¹ 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 2017: €10.923 miljoen). Voor meer informatie hierover zie Toelichting 19.

Per 1 januari 2018 zijn de reserves vanuit de voormalige ziekenfondsen niet langer beklemd. Als gevolg hiervan is €622 miljoen binnen het eigen vermogen gereclassificeerd van 'Wettelijke reserve' naar 'Overige reserves'.

In 2018 heeft de Raad van Bestuur aandelen van Achmea ingekocht voor een vastgestelde definitieve koopprijs van €100 miljoen. Deze transactie is in bovenstaand overzicht opgenomen onder 'Uitgifte, verkoop en inkoop van vermogensinstrumenten'. De ingekochte aandelen zijn opgenomen voor de transactiewaarde.

In 2018 is €51 miljoen (2017: €51 miljoen) aan couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten (onder aftrek van belastingen) uitgekeerd. Met betrekking tot het resultaat over 2017 is in 2018 €124 miljoen uitgekeerd aan de houders van gewone aandelen (2017: nihil). In 2018 is een bedrag van €20 miljoen (2017: €20 miljoen) aan dividend uitgekeerd op preferente aandelen. Achmea B.V. heeft hiervan €3 miljoen (2017: €3 miljoen) als dividend terugontvangen uit hoofde van de certificaten die zij houdt in Stichting Administratiekantoor Achmea Tussenholding.



Geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT

	TOELICHTING	2018	2017
(€ MILJOEN)			
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Resultaat voor belasting		566	321
<i>Aanpassingen voor items zonder kasstromen en herrubriceringen:</i>			
Ongerealiseerde waardeveranderingen op Beleggingen, inclusief resultaten vreemde valuta en mutatie voorziening voor oninbaarheid		459	-515
Afschrijving en bijzondere waardevermindering van Immateriële activa, Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen (inclusief resultaten vreemde valuta)		82	86
Afschrijving van Overlopende acquisitiekosten opgenomen onder Vorderingen en overlopende activa (inclusief resultaten vreemde valuta)		22	34
Opbrengsten uit Geassocieerde deelnemingen en joint ventures		-7	28
(Opgelopen) Rentelasten		24	9
Overige mutaties en herrubriceringen		44	-38
		1.190	-75
<i>Mutaties in operationele activa en verplichtingen:</i>			
Mutaties in Vorderingen en overlopende activa (exclusief overlopende acquisitiekosten) en Overige schulden opgenomen onder Financiële verplichtingen		716	921
Mutaties in Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten na aftrek aandeel herverzekeraars		-2.435	-1.035
Mutaties in Overige voorzieningen		57	-199
Mutaties in Financiële verplichtingen (exclusief holdingactiviteiten)		-1.658	-154
Mutaties in activa en verplichtingen geclassificeerd als 'Aangehouden voor verkoop'		-99	
		-3.419	-467
<i>Operationele kasstromen niet begrepen in het resultaat voor belasting:</i>			
Aankopen van Vastgoedbeleggingen		-17	-6
Aankopen van Beleggingen		-27.716	-31.658
Desinvesteringen van Vastgoedbeleggingen		133	66
Desinvesteringen van Beleggingen		28.392	32.797
Geactiveerde Overlopende acquisitiekosten opgenomen onder Vorderingen en overlopende activa		-13	-55
Ontvangen/betaalde vennootschapsbelasting			82
Overige mutaties		98	113
		877	1.339
Totaal Kasstroom uit operationele activiteiten		-1.352	797



Geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT (VERVOLG)

(€ MILJOEN)

	TOELICHTING	2018	2017
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
Aankopen van Dochtermaatschappijen, Geassocieerde deelnemingen en joint ventures en andere investeringen (na aftrek van liquide middelen)		-10	
Aankopen van Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen		-48	-55
Investeringen in Immateriële activa		-26	-16
Verkopen van Dochtermaatschappijen, Geassocieerde deelnemingen, joint ventures en andere investeringen (na aftrek van liquide middelen) ¹		333	6
Verkopen van Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen		9	17
Desinvesteringen in Immateriële activa			15
Ontvangen dividend van Geassocieerde deelnemingen en joint ventures		38	65
		296	32
Kasstroom uit financieringsactiviteiten			
Inkoop van eigen aandelen		-100	
Dividenden en couponbetalingen		-209	-85
Betaalde rente		-53	-52
		-362	-137
Netto kasstroom		-1.418	692
Netto liquide middelen per 1 januari		2.884	2.192
Netto liquide middelen per 31 december	18	1.466	2.884
Liquide middelen omvatten de volgende posten:			
Kas- en banksaldi		1.448	2.860
Direct opvraagbare deposito's		18	24
Liquide middelen per 31 december	18	1.466	2.884

^{1.} De bruto verkoopopbrengsten en de meeverkochte liquide middelen bedragen respectievelijk €392 miljoen en €59 miljoen. De onderliggende verkochte totale activa (hoofdzakelijk Beleggingen) en totale verplichtingen (hoofdzakelijk Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten) bedragen respectievelijk €5.236 miljoen en €5.017 miljoen en hebben betrekking op de desinvesteringen zoals uiteengezet in Toelichting 21 - Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen.

In de kasstromen uit operationele activiteiten over 2018 zijn ontvangen rente van €1.487 miljoen (2017: €1.523 miljoen), ontvangen dividenden van €92 miljoen (2017: €86 miljoen) en betaalde rente van €16 miljoen (2017: €20 miljoen) inbegrepen.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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.

1. ALGEMENE WAARDERINGSGRONDSLAGEN

A. GOEDKEURING JAARREKENING

De geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. voor het jaar eindigend op 31 december 2018 is goedgekeurd voor publicatie in overeenstemming met het besluit van de Raad van Bestuur op 12 maart 2019. 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 2018 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. Indien in deze geconsolideerde jaarrekening de definitie balans is genoemd, wordt hiermee het overzicht van de financiële positie bedoeld.

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 Initiative van de IASB en gerelateerde materialiteit uitgangspunten, zoveel mogelijk beperkt.

Daarnaast heeft Achmea de toelichtingen gesplitst in het hoofdstuk 'significante onderdelen Balans en 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 2018 zijn de volgende nieuwe standaarden, wijzigingen of interpretaties door de International Accounting Standard Board (IASB) van kracht geworden.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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. Achmea maakt gebruik van de deferral benadering van IFRS 9 zoals genoemd in deze aanpassing. Achmea mag deze benadering toepassen omdat de verzekering gerelateerde verplichtingen ten opzichte van de totale verplichtingen tussen de 80% en 90% zijn en Achmea geen significante niet verzekering gerelateerde activiteiten heeft. Als gevolg van gebruik van de deferral benadering heeft Achmea de verplichting om in de jaarrekening vanaf 2018 aanvullende toelichtingen op te nemen. Deze zijn opgenomen in Toelichting 33.

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 verantwoordt met betrekking tot de overdracht van goederen of levering van diensten aan klanten ter hoogte van de vergoeding 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. 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. Deze standaard heeft geen materieel effect op het Nettoresultaat en het Totaal eigen vermogen gelet op de beperkte omvang van de dienstverleningsactiviteiten bij Achmea en het feit dat de opbrengstverantwoording onder IAS 18 al in lijn was met IFRS 15.

Overige aanpassingen

Behalve de hiervoor genoemde (wijzigingen in) standaarden zijn er in 2018 de volgende aanpassingen van standaarden van kracht geworden. Deze hebben geen significante impact op het Totaal eigen vermogen per 31 december 2018 en Nettoresultaat 2018 van Achmea omdat deze niet van toepassing zijn op Achmea en/of een beperkte wijziging tot gevolg hebben:

- Amendments to IFRS 2: Classification and measurement of share-based payment transactions (verduidelijking van de vereisten voor de classificatie en waardering van op aandelen gebaseerde betalingen).
- Amendments to IAS 40: Transfers of investment property (verduidelijking inzake de reclassificatie van een vastgoedobject van en naar beleggingsvastgoed).
- Annual improvements to IFRSs 2014-2016 cycle: jaarlijkse verbeteringen bestaande uit een aantal niet-urgente wijzigingen.
- IFRIC Interpretation 22 Foreign currency transactions and advance consideration: verwerking van bepaalde typen valuta-effecten.

D. WIJZIGINGEN IN STANDAARDEN EN AANPASSINGEN MET EEN TOEKOMSTIGE TOEPASSINGSDATUM

De volgende standaarden en interpretaties met een toekomstige toepassingsdatum zijn gepubliceerd in 2018 of in eerdere jaren en zijn niet door Achmea toegepast bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening 2018. Deze betreffen:

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

De standaard treedt in werking voor boekjaren die beginnen op of na 1 januari 2018, waarbij een eerdere toepassing is toegestaan. Achmea stelt toepassing van deze standaard uit zoals genoemd onder de paragraaf 'Amendments to IFRS 4 Insurance Contracts'. De vereiste toelichtingen in het kader van dit uitstel zijn opgenomen in Toelichting 32 Kredietkwaliteit financiële activa.

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 16 Leases

IFRS 16 Leases geeft uitgangspunten voor het op de balans opnemen, de waardering en presentatie van leasecontracten. In de jaarrekening van de lessee resulteren alle leaseovereenkomsten, met uitzondering van leasecontracten met een looptijd van korter dan één jaar en zogenaamde small leases, in een actief die het recht om het geleasede 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 2018 beperkt. Gelet op deze beperkte omvang heeft de standaard geen materiële impact op het Totaal activa, Totaal verplichtingen, Totaal eigen vermogen en Nettoresultaat van Achmea. Voor een indicatie van de (maximale) omvang van de gerelateerde actiefpost wordt verwezen naar Toelichting 30 Operationele leasecontracten.

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. In 2018 heeft de IASB de voorlopige beslissing genomen de vereiste implementatiedatum uit te stellen tot 1 januari 2022. Deze standaard is in mei 2017 gepubliceerd door de IASB. Per 31 december 2018 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 19: Plan Amendment, Curtailment or Settlement

De aanpassingen zijn gericht op de verslaggeving van aanpassingen, kortingen en afsluiting van een toegezegde pensioenregeling tijdens een verslaggevingsperiode. Indien een dergelijke wijziging plaatsvindt moet Achmea haar aannames omtrent de pensioenvoorziening en de reële waarde van de activa actualiseren om de kosten van een dergelijke wijziging in te kunnen schatten. De aanpassing schrijft voor dat Achmea verplicht is om deze geactualiseerde informatie te gebruiken om de servicekosten en de netto rente correct te kunnen verantwoorden als gevolg van een wijziging in de toegezegde pensioenregeling. De aanpassingen treden in werking voor boekjaren die beginnen op of na 1 januari 2019. Per 31 december 2018 is deze standaard nog niet goedgekeurd door de EU. Achmea beoordeelt momenteel het effect van deze standaard.

Overige aanpassingen met een toekomstige ingangsdatum

Behalve bovengenoemde (wijzigingen in) standaarden met een toekomstige toepassingsdatum, zijn er in 2018 of in eerdere jaren (wijzigingen in) standaarden gepubliceerd die niet door Achmea toegepast zijn bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening 2018. 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:

- 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).
- IFRS 3 Business Combinations: Definition of a Business (amendments, ingangsdatum 1 januari 2020).
- IAS 1 and IAS 8: Definition of Material (amendments, ingangsdatum 1 januari 2020).

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Wijzigingen die goedgekeurd zijn door de EU per 31 december 2018:

- IFRS 9 Prepayment features with negative compensation (amendments, ingangsdatum 1 januari 2019, zie paragraaf IFRS 9 Financial Instruments).
- IFRIC Interpretation 23 Uncertainty over income tax treatment (ingangsdatum 1 januari 2019).

E. AANPASSINGEN MET BETREKKING TOT WAARDERINGSGRONDSLAGEN, CORRECTIES OVER EERDERE PERIODES EN WIJZIGINGEN IN PRESENTATIE

Er zijn geen materiële aanpassingen met betrekking tot waarderingsgrondslagen, correcties over eerdere periodes en wijzigingen in presentatie.

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 2017. Voor de aanpassingen in de waardering van de te ontvangen vennootschapsbelasting verwijzen wij naar I. Belangrijkste aannames en schattingen voor waardering.

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 uitvoerbare ('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.

De uitkomst van de beoordeling of er sprake is van overheersende zeggenschap 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.

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*.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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.

Intercompany 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 verslaggeving 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

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 onrealiseerde 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 belangrijke schatting opgenomen die niet bij een specifieke balanspost is toegelicht.

Waardering verschuldigde vennootschapsbelasting

De waardering van de acute vennootschapsbelasting is onder andere afhankelijk van de toepassing van de fiscale wetgeving en uitspraken in gerechtelijke procedures. Het kan onduidelijk zijn hoe een specifieke bepaling binnen de fiscale wetgeving van toepassing is op een bepaalde transactie of omstandigheid. De daadwerkelijk acute vennootschapsbelasting kan daarom leiden tot andere kasstromen uit hoofde van de fiscale positie.

Conform voorgaande jaren is ook eind 2018 onduidelijkheid omtrent het van toepassing zijn van de deelnemingsvrijstelling op resultaten die verbonden zijn aan de verkoop van het belang in de Poolse verzekeraar PZU. De aanvaardbaarheid van de fiscale behandeling zoals gekozen door Achmea is afhankelijk van een uitspraak in gerechtelijke procedures. In juli 2018 heeft er een uitspraak plaatsgevonden, waardoor Achmea de voorziening voor de meest waarschijnlijke uitkomst heeft verhoogd. Het effect hiervan (€35 miljoen) is verwerkt als onderdeel van de vennootschapsbelasting in de eerste helft van 2018. De daadwerkelijk te betalen vennootschapsbelasting kan afwijken. Zowel Achmea als de belastingdienst hebben beroep in cassatie ingesteld bij de Hoge Raad.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 ervoor dat Achmea en al haar onder toezicht staande entiteiten voldoende kapitaal hebben om op de korte en lange termijn de belangen van alle stakeholders te waarborgen en het kapitaal voldoende efficiënt wordt ingezet. 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 aan de hand van de volgende onderdelen: A. Ontwikkelingen in 2018, B. Kapitaalpositie, C. Risicoprofiel, D. Risicomanagement systeem, E. Verzekeringsrisico, F. Marktrisico, G. Tegenpartijrisico, H. Liquiditeitsrisico, I. Operationeel risico, J. Compliance risico en K. Kapitaalmanagement.

A. ONTWIKKELINGEN IN 2018

Deze paragraaf bevat een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in 2018 op het gebied van kapitaal- en risicomanagement, eerst algemeen en vervolgens toegespitst op de financiële en niet-financiële risico's.

Algemeen

Algemene ontwikkelingen hebben betrekking op de algehele kapitaal- en risicopositie en de generieke veranderingen in het risicomanagement systeem.

Achmea beschikt eind 2018 over een solide Solvency II kapitaalpositie met een solvabiliteitsratio van 198%. Zie onderdeel B voor een nadere toelichting op de kapitaalpositie.

De samenstelling van het risicoprofiel en de geïdentificeerde belangrijkste risico's bij het realiseren van de strategie zijn in 2018 grotendeels ongewijzigd gebleven. Zie onderdeel C voor een volledige beschrijving. In 2018 is aandacht besteed aan het initiatiefwetsvoorstel met betrekking tot het verbod op winstuitkering vanuit zorgverzekeraars, wat impact kan hebben op de hoogte van het beschikbare kapitaal. Ook is aandacht uitgegaan naar (technologische) ontwikkelingen in de financiële dienstverlening met een mogelijke impact op de schadeportefeuille en de mogelijke consequenties van langdurig laag blijvende of dalende rentes.

De risicobereidheid van Achmea is in 2018 geactualiseerd met onder meer aanpassingen in de Key Risico Indicatoren. De risicobereidheid van Achmea Groep en de onderliggende entiteiten zelf is hierbij niet materieel gewijzigd.

Het kapitaalbeleid van Achmea is verder vormgegeven. Hierbij is onder meer een vervolg gegeven aan de invulling van de uitgangspunten rondom het vaststellen van de economische solvabiliteit met gebruik van de Exit Value metriek. Dit is een toets om vast te stellen dat de verzekeraar de middelen heeft om de verzekeringsportefeuille op korte termijn over te dragen aan een andere partij.

Er is gestart met de implementatie van een volledige modelrisico governance, waarbij de scope is uitgebreid van alleen Solvency II modellen naar alle modellen binnen Achmea. Modelrisico betreft hierbij het verkeerde gebruik en/of onjuiste uitkomsten van modellen. Voor de meeste bedrijfsonderdelen zijn modelinventarisaties en risicobeoordelingen afgerond. Op basis hiervan zijn implementatieplannen opgesteld voor de inrichting van ontbrekende beheersmaatregelen. De komende drie jaar worden de benodigde modelvalidaties uitgevoerd.

Bij de committee-structuur is het Finance & Risk Committee (FRC) op groepsniveau vervangen door een Group Risk Committee (GRC) en een Asset Liability Committee (ALCO).

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Financiële risico's

De financiële risico's bestaan uit verzekeringsrisico, marktrisico, tegenpartijrisico en liquiditeitsrisico, zie paragraaf C Risicoprofiel voor een nadere toelichting.

Achmea heeft in 2018 goedkeuring ontvangen van het college van toezichthouders voor het gebruik van het partieel intern model voor het berekenen van het vereiste kapitaal voor marktrisico voor de verzekeringsentiteiten. Achmea hanteerde al een goedgekeurd intern model voor de verzekeringsrisico's van de schade- en inkomensverzekeringen. Het partieel intern model voor marktrisico zal Achmea beter inzicht geven in de risico's, waardoor deze beter beheerst kunnen worden. Het partieel intern model inclusief marktrisico is vanaf 1 juli 2018 gebruikt voor het berekenen van het vereiste kapitaal voor Achmea B.V., Achmea Pensioen & Levensverzekeringen N.V., Achmea Schadeverzekeringen N.V., Hagelunie N.V. en Achmea Reinsurance Company N.V.

In het verlengde van de hiervoor genoemde verkregen goedkeuring van het partieel intern model is het marktriscobeleid aangepast zodat de monitoring en sturing uitgevoerd wordt conform dit nieuwe model. Hierbij is in het bijzonder het renteriscobeheer aangescherpt waarbij op basis van het nieuwe partieel intern model maandelijks wordt bijgestuurd.

Het marktriscobudget van de beleggingsportefeuille is nagenoeg gelijk gehouden aan de afgelopen jaren. Met het nieuwe intern model voor marktrisico is het mogelijk om een beleggingsportefeuille te vormen die bij een gelijk marktrisico een hoger verwacht rendement genereert vanuit de beleggingsvisie van Achmea. De aanpassing hiervoor wordt de komende jaren in stappen geïmplementeerd.

Het eigen behoud van het schade catastrofe herverzekeringsprogramma is verlaagd wat bijdraagt aan het verlagen van de kans op incidentele negatieve resultaten.

Specifieke onderwerpen bij de financiële risico's die in 2018 extra aandacht hebben gekregen zijn de potentiële gevolgen van de Brexit en de economische en valutaontwikkelingen in Turkije. De directe impact van een mogelijke harde Brexit wordt als beperkt ingeschat. Er is mogelijk wel sprake van een indirecte impact als gevolg van mogelijke schommelingen op de financiële markten door rente-, spread- en valutawijzigingen. Hoewel het valutarisico op de Turkse Lira niet is afgedekt hebben de ontwikkelingen in Turkije een beperkte impact op groepsniveau. Monitoring van deze ontwikkelingen vindt plaats, waardoor tijdig mitigerende acties kunnen worden genomen.

Niet-financiële risico's

De niet-financiële risico's bestaan uit het operationele en compliance risico, zie onderdeel C Risicoprofiel voor een nadere toelichting.

In 2018 is er veel aandacht besteed aan de implementatie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 is ingegaan waarmee aangescherpte privacy vereisten gelden voor Achmea gericht op de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens.

De aandacht voor informatiebeveiliging blijft onveranderd hoog gezien de snelle ontwikkelingen voor cybercriminaliteit, waardoor ook Achmea kwetsbaar blijft voor dit risico. Dit vraagt continue alertheid en aanvullende maatregelen, die onder meer zijn vormgegeven in de vorm van een "veilig werken" awareness campagne voor de medewerkers. Mede op basis van een uitgebreide scenario-analyse die rond dit risico is uitgevoerd is een cyberrisico verzekering afgesloten.

Achmea heeft een gestructureerd productontwikkelingsproces, waarbij actieve producten en diensten periodiek op diverse aspecten worden getoetst. Hierbij gaat extra aandacht uit naar de maatschappelijke ontwikkelingen ten aanzien van de niet wettelijke zorgplicht voor bestaande en nieuwe producten en diensten.

De discussie over beleggingsverzekeringen is nog steeds actueel getuige ook de dagvaarding die Achmea in januari 2019 van Vereniging Woekerpolis.nl en de Consumentenbond heeft ontvangen. In november 2018 waren we benaderd om met hen in overleg te gaan over een verdergaande aanvullende compensatieregeling. Wij zijn hier niet op ingegaan omdat wij ons niet herkennen in het geschetste beeld en de vermeende aansprakelijkheid.

Het Internal Control Framework (CFW) dat wordt gebruikt voor de interne beheersing, waaronder de verslaggevingsrisico's, is verder doorontwikkeld waarbij de opgenomen Key Controls zijn herijkt. Aanvullend wordt vastgesteld hoe deze in de toekomst verdergaand gestandaardiseerd en geautomatiseerd kunnen worden.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

B. KAPITAALPOSITIE

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 doelratio van minimaal 165%.

Per 31 december 2018 zijn de Achmea Groep en alle entiteiten die daar deel van uitmaken voldoende gekapitaliseerd volgens de wettelijke vereisten.

Verzekeringsactiviteiten

Solvency II is het solvabiliteitsregime voor verzekeraars dat vanaf 1 januari 2016 in de Europese Unie van kracht is.

SOLVABILITEITSRATIO

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Toegestaan Solvency II eigen vermogen	8.925	8.386
Vereist kapitaal	4.497	4.555
Surplus	4.428	3.831
Ratio (%)	198%	184%

Voor de berekening van het vereist kapitaal ('Solvency Capital Requirement' (SCR)) onder Solvency II hanteert Achmea als risicomodel een door het college van toezichthouders goedgekeurd partieel intern model. Rekening is gehouden met de gewijzigde belastingwetgeving. Voor een nadere toelichting over het partieel intern model en een overzicht met de opbouw van het vereiste kapitaal wordt verwezen naar onderdeel C Risicoprofiel.

De Solvency II ratio is met 14%-pt gestegen tot 198% (31 december 2017: 184%). De verbeterde kapitaalpositie komt tot stand door een combinatie van een toename in het toegestaan Solvency II eigen vermogen ('Eligible own funds') met €539 miljoen tot €8.925 miljoen (2017: €8.386 miljoen) en een afname van het vereist kapitaal met €58 miljoen tot €4.497 miljoen (2017: €4.555 miljoen).

In onderstaande tabel is de opbouw van het toegestaan Solvency II eigen vermogen opgenomen. Zie onderdeel K Kapitaalmanagement voor de gehanteerde kapitaalinstrumenten. Dit vermogen dient als buffer om risico's en financiële verliezen op te kunnen vangen.

TOEGESTAAN SOLVENCY II EIGEN VERMOGEN

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Tier 1	7.070	6.363
Tier 2	1.347	1.340
Tier 3	508	683
Totaal toegestaan Solvency II eigen vermogen	8.925	8.386

De toename in het toegestaan Solvency II eigen vermogen is het gevolg van positieve technische resultaten in het schade-, zorg- en levenbedrijf, de gedaalde rente, de uitgelopen spreads van Zuid-Europese landen en ontvangen dividenden van de CRD-entiteiten. Hiertegenover staat een daling van de waarde van aandelen en door uitbetaalde dividenden en coupons. Daarnaast hebben de gewijzigde wetgeving op de vennootschapsbelasting en devaluatie van de Turkse Lira een negatief effect. De verkopen van Independer en Friends First leveren een positieve bijdrage aan de ontwikkeling van het vermogen.

De opbouw van het eigen vermogen onder de Solvency II regelgeving is niet gelijk aan het eigen vermogen onder IFRS. Bij de bepaling van de groepssolvabiliteit voor 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

AANSLUITING TUSSEN HET IFRS EIGEN VERMOGEN EN TOEGESTAAN SOLVENCY II EIGEN VERMOGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
IFRS eigen vermogen	9.705	9.949
Achternestelde leningen, kwalificeerbaar als eigen vermogen onder IFRS	-1.350	-1.350
Ingekochte eigen aandelen	335	235
Totaal IFRS overschot van activa -/- verplichtingen	8.690	8.834
Solvency II herwaarderingen	-355	-825
Totaal overschot gebaseerd op economische waarde van activa -/- verplichtingen	8.335	8.009
Achternestelde leningen, kwalificeerbaar als eigen vermogen onder Solvency II en eigen vermogen componenten vallend onder de overgangsmaatregelen ("grandfathering")	2.076	1.940
Beschikbaar Solvency II eigen vermogen	10.411	9.949
Te verwachten dividenden, uitkeringen en kosten	-209	-315
Niet kwalificeerbaar eigen vermogen als gevolg van tier 3 restrictie		-53
Ingekochte eigen aandelen	-335	-235
Eigen vermogen in bancaire en beleggingsinstellingen (CRD IV)	-911	-923
Overige restricties	-31	-37
Toegestaan Solvency II eigen vermogen	8.925	8.386

Belangrijkste aannames en schattingen bij de Solvency II berekening

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 realisaties 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; deze verwachtingen zijn mede gebaseerd op aannames op het gebied van sterfte, schade, verval, arbeidsongeschiktheid, kosten en rente.
- Marktwaarde van niet uit de balans blijvende verplichtingen.
- Geprojecteerde fiscale resultaten (na schok) en analyse van toekomstige realisaties.
- De compensatiemogelijkheden van uitgestelde belastingen.

Tevens is de finale omvang van de SCR (inclusief het toegestaan Solvency II eigen vermogen) nog onderhevig aan beoordeling door De Nederlandsche Bank als onderdeel van het toezichtsproces van de toezichthoudende autoriteiten en als gevolg daarvan kunnen interpretaties wijzigen en daarmee de gerapporteerde Solvency II cijfers.

Bancaire activiteiten

De Europese Unie heeft richtlijnen uitgevaardigd over kapitaalvereisten van banken, gebaseerd op de richtlijnen die zijn ontwikkeld door het Bazels Comité van Banktoezichthouders. 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 20,4% in 2017 naar 20,8% in 2018.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

KAPITAALRATIO CRD IV/CRR

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Kernkapitaal - Tier 1	847	894
Aanvullend kapitaal - Tier 2	3	4
Toetsingsvermogen	850	898
Risicogewogen activa	4.085	4.414
Core Equity Tier 1 ratio	20,7%	20,3%
Total Capital ratio	20,8%	20,4%

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 zijn vanuit de CRR aftrekposten van toepassing, waaronder het nog niet door de accountant gecontroleerde positieve resultaat.

C. RISICOPROFIEL

Het risicoprofiel en de risicoclassificatie van Achmea als financiële dienstverlener bestaat uit onderstaande hoofd risico's:

Financieel	
Verzekeringsrisico	Door het productenaanbod als verzekeraar loopt Achmea leven-, schade- en zorgrisico's.
Marktrisico	Als financiële dienstverlener loopt Achmea marktrisico, vanwege haar beleggingsportefeuille, hypothecaire leningen, minimumgaranties en winstdeling (levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen), retail bankproducten (hypothecaire leningen, deposito's, spaarrekeningen en rekeningen courant) en buitenlandse investeringen.
Tegenpartijrisico	Achmea loopt tegenpartijrisico op het gebied van beleggingen, treasury, herverzekering, zorgaanbieders, tussenpersonen en polishouders.
Liquiditeitsrisico	Achmea loopt liquiditeitsrisico op groepsniveau en binnen de entiteiten, bij de verzekerings- en bancaire activiteiten.
Niet-financieel	
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.

Kwantitatief risicoprofiel

Het vereiste kapitaal (SCR) geeft een kwantificering van het risicoprofiel. Voor de berekening van het vereiste kapitaal onder Solvency II hanteert Achmea als risicomodel een door het college van toezichthouders goedgekeurd partieel intern model.

Scope partieel intern model

In het partieel intern model worden de risico's berekend met een intern model danwel met de standaardformule van Solvency II. De scope van het interne model is:

- Voor het schaderisico het premie- en reserverisico van Achmea Schadeverzekeringen N.V. (exclusief Achmea Australië), N.V. Hagelunie, Interamerican Property and Casualty Insurance Company S.A. en Achmea B.V.
- Voor het schaderisico het natuurlijke catastroferisico van Achmea Schadeverzekeringen N.V. (exclusief Achmea Australië), N.V. Hagelunie, Interamerican Property and Casualty Insurance Company S.A., Achmea Reinsurance Company N.V. (exclusief externe inkomende herverzekeringcontracten) en Achmea B.V.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

- Voor het zorgrisico (health Not Similar to Life Techniques, NSLT) het premie- en reserverisico voor ziekteverzuim- en ongevallenzekerings van Achmea Schadeverzekeringen N.V., Interamerican Property and Casualty Insurance Company S.A. en Achmea B.V.
- Voor het zorgrisico (health Similar to Life Techniques, SLT) de risico's met betrekking tot invalidering-, revalidering- en herzieningsrisico van Achmea Schadeverzekeringen N.V. en Achmea B.V.
- Voor het marktrisico de risico's met betrekking tot rente-, aandelen-, vastgoed en spreadrisico van Achmea Schadeverzekeringen N.V., N.V. Hagelunie, Achmea Reinsurance Company N.V., Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. en Achmea B.V.

Uitkomsten 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. Het marktrisico voor 2018 is berekend op basis van het goedgekeurd partieel intern model voor marktrisico, waarbij het marktrisico voor 2017 is berekend op basis van de standaardformule onder Solvency II.

VEREIST KAPITAAL

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Marktrisico	2.566	2.075
Tegenpartijrisico	261	643
Levenrisico	1.636	1.760
Zorgrisico	1.832	1.889
Schaderisico	823	816
Immateriële activa		1
Diversificatie	-2.496	-2.632
Basis vereist kapitaal	4.622	4.552
Verliescompensatievermogen	-787	-616
Operationeel risico	596	586
Vereist kapitaal (geconsolideerd)	4.431	4.522
Vereist kapitaal andere financiële sectoren & andere entiteiten	66	33
Vereist kapitaal	4.497	4.555

In overeenstemming met de Solvency II regelgeving is bij de berekening van het vereist kapitaal rekening gehouden met het verliescompensatievermogen. Dit omvat (1) het verliescompensatievermogen van verwachte winsten voor het interne model voor het premie-, reserve en marktrisico en (2) het verliescompensatievermogen van uitgestelde belastingen (LACDT). Bij verliezen kan een deel hiervan worden gecompenseerd door deze posten.

Een groot deel van het vereist kapitaal komt direct voort uit het productenaanbod en wordt gevormd door het verzekeringsrisico dat bestaat uit het levenrisico, schaderisico en zorgrisico. Het vereist kapitaal is gedaald door een combinatie van effecten. Het verzekeringsrisico voor leven- en zorgrisico's is gedaald. De daling van het levenrisico hangt samen met de verkoop van Friends First en de krimpende levenportefeuille in Nederland. De daling van het zorgrisico hangt samen met de verkoop van Friends First (arbeidsongeschiktheidsportefeuille) en lagere schadevoorzieningen in het zorgbedrijf. Het marktrisico is juist gestegen omdat in het partieel intern model voor marktrisico dat vanaf 1 juli 2018 wordt gebruikt hypotheken worden meegenomen onder het spreadrisico en ook kapitaal voor Europese staatsobligaties wordt aangehouden.

Tegenover de stijging van het marktrisico staat een daling van het tegenpartijrisico, omdat hypotheken daarin niet meer worden meegenomen. Ten slotte is er sprake van beperkt lagere diversificatie-effecten.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Belangrijkste risico's

Aan het begin van deze paragraaf zijn de hoofdrisico's van Achmea beschreven. Onderstaand zijn de belangrijkste risico's en onzekerheden van deze hoofdrisico'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.

Het is belangrijk dat Achmea snel genoeg haar processen en producten/diensten vernieuwt en aanpast op nieuwe ontwikkelingen. De (technologische) ontwikkelingen in de financiële dienstverlening gaan snel. Specifieke aandachtspunten hierbij zijn de mogelijkheid dat andere aanbieders nieuwe distributie-, product-, en/of dienstverleningsmodellen introduceren en het afnemen van de verzekeringsbehoefte waardoor als gevolg van technologische ontwikkelingen bepaalde risico's niet of minder voorkomen (bijv. zelfrijdende auto's, brandbestendige huizen, verschuiving van bezit naar gebruik gerelateerde verzekeringen (meer aansprakelijkheid)) waardoor een verzekering hiervoor minder nodig dan wel overbodig wordt. Dit risico speelt vooral een rol bij schadeverzekeringen.

Om te kunnen innoveren en strategisch verantwoorde investeringen te kunnen doen is voldoende investeringsruimte van belang. Voldoende Free Capital Generation door structurele winstgevendheid of balansoptimalisatie zijn belangrijk om hier invulling aan te geven.

Het initiatiefwetsvoorstel met betrekking tot het verbod op winstuitkering vanuit zorgverzekeraars kan impact hebben op de hoogte van het beschikbare kapitaal en daarmee op de hoogte van de groepsolvabiliteit.

Achmea heeft als financiële dienstverlener, vanwege haar beleggingsportefeuille, producten met minimum garanties en winstdelingsbepalingen een grote blootstelling aan 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 beheerst door een gespreide beleggingsportefeuille en een actief beheer op de verschillende financiële posities.

Als de rentestand lang op een laag niveau zal blijven of zelfs lager wordt dan leidt dat tot toekomstige 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 waarderingcurve na 20 jaar (door het gebruik van de Ultimate Forward Rate) met beleggingsopbrengsten te verdienen.

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.

In verband met lange looptijden van pensioen- en levencontracten loopt Achmea langlevensrisico. Door bijvoorbeeld doorbraken in de medische wetenschap en veranderende leefstijl gewoontes kan het toekomstige uitkeringenpatroon van de leven- en pensioenactiviteiten sterk veranderen. Het langlevensrisico wordt bewaakt waarbij wordt gekeken naar het spreiden van de leven- en pensioenportefeuille en het overdragen van het risico.

In de Schade & Inkomen portefeuille kunnen zich tegenvallers manifesteren als gevolg van hogere dan nu verwachte letselschades en/of afwijkingen in de geschatte invaliderings- en revalideringskansen waardoor de schades hoger uitkomen dan de huidige reserveringsniveaus. Catastrofes zoals aardbevingen en stormen kunnen een grote impact hebben, waarbij de kans op catastrofes lijkt toe te nemen door de klimaatontwikkelingen. Het catastroferisico wordt in belangrijke mate gemitigeerd door herverzekering.

Belangrijke onderkende operationele en compliance risico's zijn gericht op informatiebeveiliging en cybercriminaliteit, mogelijke aansprakelijkheidsclaims en de reputatie van Achmea die in toenemende mate beïnvloed wordt door incidenten op social media en/of verlies/diefstal van privacy gevoelige informatie. Daarnaast blijft de reputatie van verzekeraars als onderdeel van de financiële sector onder druk staan.

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Competenties en talenten zijn belangrijk voor het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen van Achmea. Hierbij gaat extra aandacht uit naar ondernemerschap, innovatie, ‘agile werken’, 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).

D. RISICOMANAGEMENT SYSTEEM

Het risicomanagement systeem van Achmea beschrijft hoe op Achmea niveau en per hoofd risico de risico’s worden beheerst. Kapitaalmanagement maakt hier een integraal onderdeel van uit.

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:

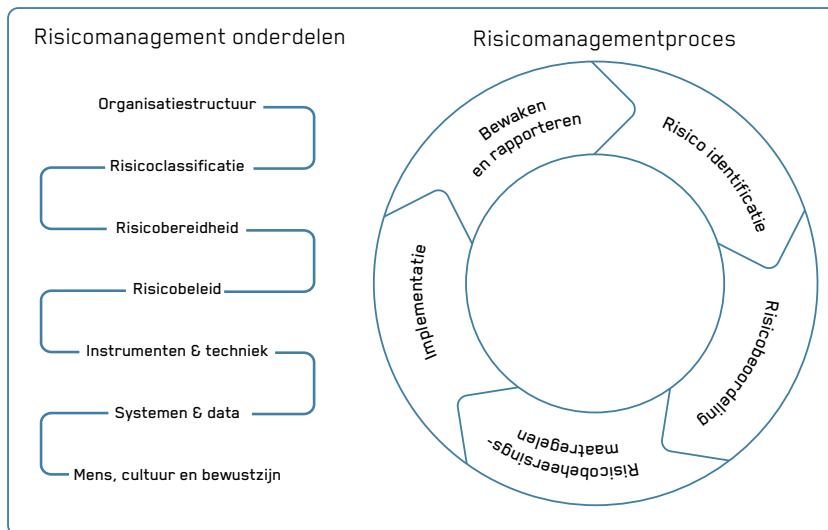
- Uitgangspunten ten aanzien van de risicobereidheid zoals het hebben van een solide kapitaals- en liquiditeitspositie waarmee Achmea nu en in de toekomst aan haar verplichtingen kan voldoen.
- Uitgangspunten ten aanzien van de inrichting van risicomanagement en de gekozen integrale benadering voor het 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.

Het Integrale Risico Management Framework (IRMF) van Achmea beschrijft het risicomanagement systeem van Achmea en geeft een nadere invulling van de uitgangspunten ten aanzien van de risicostrategie.

Integrale Risico Management Framework (IRMF)

Het IRMF beschrijft hoe de risico’s bij Achmea worden beheerst bij het streven naar de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen. Het IRMF draagt ertoe bij dat risico-informatie op een goede manier tot stand komt, wordt gerapporteerd en wordt gebruikt als basis voor besluitvorming en verantwoording op alle relevante organisatieniveaus. Ook ondersteunt het IRMF 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.

RISICOMANAGEMENT RAAMWERK



Het IRMF bestaat uit zeven risicomanagement onderdelen die het risicomanagement proces ondersteunen bij de noodzakelijke stappen om risico’s van alle risicotypes continu te identificeren, te beoordelen, te beheersen, te bewaken en te rapporteren.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Three Lines of Defence model

Achmea's organisatiestructuur is gebaseerd op het 'Three Lines of Defence' model (drie verdedigingslijnes).

DRIE VERDEDIGINGSLINIËS

EERSTELIJS	TWEEDELIJS	DERDELIJS
UITVOERING & BEHEERSING <ul style="list-style-type: none"> • Raad van Bestuur, Group Risk Committee en Asset Liability Committee op groepsniveau • Business management en decentrale risico comités binnen de bedrijfsonderdelen 	ONDERSTEUNING, BEWAKING & RAPPORTAGE <ul style="list-style-type: none"> • De stafafdeling Risk & Compliance borgt de risicomanagement, actuariële en compliance functie op groepsniveau. • Binnen de bedrijfsonderdelen zijn aanvullend tweedelijns afdelingen aanwezig zoals de Operational Risk & Compliance afdelingen binnen de Nederlandse bedrijfsonderdelen. 	TOETSING & BEOORDELING <ul style="list-style-type: none"> • De stafafdeling Internal Audit, werkzaam op zowel groeps- als bedrijfsonderdeelniveau.

Achmea's lijnorganisatie, de eerste verdedigingslijn, is primair verantwoordelijk voor risicomanagement. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een adequate inrichting en uitvoering van het risicomanagement systeem. De aanwezigheid van een Chief Risk Officer binnen de Raad van Bestuur draagt bij aan de permanente aandacht voor risicomanagement in de bedrijfsvoering. De Raad van Bestuur legt hierbij verantwoording af aan de Raad van Commissarissen en aan de algemene vergadering van aandeelhouders van Achmea. De eerste lijn wordt hierbij ondersteund door de tweede lijn die ook de uitvoering door de eerste lijn bewaakt en 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.

Risico comités

Achmea heeft risico comités op zowel groepsniveau als binnen de bedrijfsonderdelen.

- Het Audit & Risk Committee ondersteunt de Raad van Commissarissen in haar toezicht op onder andere financiële, administratief organisatorische en compliance zaken, alsmede over het risicoprofiel en de werking van het risicomanagement systeem. De Raden van Commissarissen van Achmea Schadeverzekeringen N.V., Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. en Achmea Zorgverzekeringen N.V. (inclusief de dochters van laatstgenoemde) hebben geen eigen Audit & Risk Committee, waarbij dit wordt ingevuld door het Audit & Risk Committee van Achmea B.V.
- Het Group Risk Committee (GRC) is een kaderstellend en adviserend comité van de Raad van Bestuur. Het is een platform voor de beleidsbepalers van Achmea bestaande uit leden van de Raad van Bestuur, de directies van enkele bedrijfsonderdelen en de sleutelfunctiehouders van Risk & Compliance voor het beheer, monitoring en advisering ten aanzien van het risicomanagement systeem van Achmea inclusief de interne beheersing en de belangrijkste risico's.
- Het GRC heeft als subcommissie de Model Goedkeurings Commissie (MGC) ingesteld, met gedelegeerde verantwoordelijkheid voor het goedkeuren van risicomodellen.
- Het Asset Liability Committee (ALCO) is een uitvoerend en adviserend comité van de Raad van Bestuur. Het is een platform voor de beleidsbepalers van Achmea bestaande uit leden van de Raad van Bestuur, de directies van enkele bedrijfsonderdelen en stafafdelingen voor het optimaliseren en monitoren van de samenstelling van de bezittingen ("Assets") en verplichtingen ("Liabilities") van Achmea binnen de hiervoor gestelde beleidskaders van het GRC en de Raad van Bestuur.
- Analoot met het GRC op groepsniveau zijn er binnen de bedrijfsonderdelen decentrale risico comités die zich richten op het beheersen van de risico's, eventueel aangevuld met specifieke comités zoals de Product Beoordelings Commissie voor de Product Approval en Review Processen (PARP), het Underwriting Committee bij Achmea Reinsurance en het Asset & Liability Committee en het Credit Committee bij Achmea Bank.

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 op groepsniveau en voor de onder toezicht staande entiteiten ingericht.

- Op groepsniveau worden de risicomanagement functie, de actuariële functie en de compliance functie uitgevoerd binnen 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 escalatielijns 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 escalatielijns naar de voorzitters van het Audit & Risk Committee en de Raad van Commissarissen en heeft een directe, onbeperkte toegang tot alle bedrijfsonderdelen.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Model governance

In het Model Management & Validatie Beleid is vastgelegd dat de ontwikkeling en het beheer van modellen (zoals waarde- en kapitaalmodellen) ten behoeve van onder andere risicometing, financiële en bedrijfseconomische berekeningen onder een strikt model governance valt. Dit zorgt ervoor dat de modellen adequaat worden beheerd. Hierbij worden de modellen beoordeeld waarbij modellen met een hoog bruto risico worden gedocumenteerd, geïmplementeerd, getest en periodiek gevalideerd door de onafhankelijke modelvalidatie afdeling binnen de stafafdeling Risk & Compliance en goedgekeurd door het MGC. Onderdeel van het beheer is dat wijzigingen conform een beheerd wijzigingenproces worden doorgevoerd en goedgekeurd. Deze model governance wordt geleidelijk voor alle modellen geïmplementeerd binnen Achmea.

Het partieel intern model is 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 worden een nieuw ontwikkeld model en grote modelwijzigingen ter goedkeuring voorgelegd aan het college van toezichhouders.

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	KRI's
Resultaat en resultaatvolatiliteit	Achmea behaalt een verantwoord rendement dat een blijvende toegang tot de kapitaalmarkt waarborgt. Extreme schommelingen in het economisch resultaat worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> - Fixed Charge Coverage Ratio - Free Capital Generation
Kapitaal	Achmea heeft een solide kapitaalpositie.	<ul style="list-style-type: none"> - Solvabiliteitsratio Solvency II - Kapitaalsurplus S&P - Economische solvabiliteit - Debt ratio - Double leverage ratio
Liquiditeit	Achmea's liquiditeitspositie is nu en in de toekomst voldoende om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> - Beschikbare liquiditeit in een going concern situatie - Liquiditeitscapaciteit 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Afwijking marktriscobudget - Impact renteschok Solvency II - Limietoverschrijdingen bij tegenpartijen - Omvang vereist kapitaal voor de verzekeringsrisico's - Afwijking verwacht jaarresultaat door catastrofegebeurtenissen

Niet-financieel	Uitgangspunten	KRI's
Kwaliteit van producten en diensten	Achmea biedt een zekere en transparante oplossing aan klanten die voortdurend past bij de klantbehoefte, inclusief een faire prijsstelling.	<ul style="list-style-type: none"> - Keurmerk Klantgericht Verzekeren - Achmea Klantbelang Centraal Dashboard
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Internal Control Framework - Reputatiescore - Financiële schade door operationele risico's - Very urgent issues - Uitval bedrijfskritische ketens
Compliance	Achmea heeft een adequaat Compliance beleid om te voldoen aan wet- en regelgeving. Medewerkers, klanten, leveranciers en overige samenwerkingspartners van Achmea handelen integer.	<ul style="list-style-type: none"> - Overtredingen wet- en regelgeving - Implementatie wet- en regelgeving - Integriteitsschendingen
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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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-

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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.

Risicomangement proces

In het risicomangement proces worden op individueel niveau per risico en op geaggregeerd risiconiveau de risico's geïdentificeerd, beoordeeld, beheerst, bewaakt en gerapporteerd. In deze paragraaf is een toelichting opgenomen op de risicobeoordelingen die gedurende het jaar worden uitgevoerd en is een toelichting opgenomen op de bewaking en rapportages. De risicobeheersingsmaatregelen worden beschreven in de volgende paragrafen waarin een toelichting is opgenomen op de diverse hoofdrisico's.

Gedurende het jaar worden diverse risicobeoordelingen uitgevoerd:

- 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 partiel 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 balansmanagement.
- Tot slot bieden scenario 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.

Jaarlijks worden op groepsniveau en voor de bedrijfsonderdelen de Strategische Risico Analyse uitgevoerd met een kwalitatieve inschatting door management van de belangrijkste risico's. De inzichten uit deze Strategische Risico Analyse worden gebruikt voor het beheersen van de specifiek geïdentificeerde belangrijkste risico's, het herijken van de stress- en scenario set voor de ORSA en het Recovery plan van Achmea en kan aanleiding zijn voor de evaluatie van de strategie.

Periodiek worden rapportages 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 beheersing van de belangrijkste risico's. Tot slot wordt een raamwerk voor interne beheersing (Internal Control Framework) gebruikt om de belangrijkste beheersingsmaatregelen binnen de hele organisatie systematisch te bewaken. Binnen het raamwerk zijn referenties opgenomen naar onder meer het toetsingskader informatiebeveiliging en Solvency II.

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 Process) 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 partiel intern model beoordeeld.

Het Recovery plan 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

E. VERZEKERINGSRISICO

Uit het perspectief van Achmea als verzekeraar is verzekeringsrisico het risico op verlies of op 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 en de periodieke review van bestaande 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, de premieopbouw, de winstgevendheid en de verhouding tot normrendement van het product.

Herverzekering

Achmea heeft een herverzekeringsbeleid waarin alle verantwoordelijkheden met betrekking tot het herverzekeringsproces zijn vastgelegd. Achmea Reinsurance Company N.V. (hierna te noemen: Achmea Reinsurance) is de herverzekeringsmaatschappij van de Groep waar het vanuit de drie rollen adviseur, risicodragers 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 groepsherverzekeringsprogramma 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.

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. In de praktijk is Achmea Reinsurance in meer of mindere mate risicodragers op de meeste programma's van de buitenlandse entiteiten.

Het herverzekeringsprogramma bestaat voornamelijk uit catastrofes '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 2018 was het catastrofeprogramma het belangrijkste herverzekeringsprogramma. Voor het beschermen van het financiële resultaat onder IFRS heeft Achmea Reinsurance een aggregate excess-of-loss dekking ingekocht. Verder maakt Achmea op beperkte schaal gebruik van 'insurance-linked securities (catastrophe bonds)'.

Reservering

In het reserveringsproces wordt de waarde van de verplichtingen 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 tenminste twee keer per jaar worden getoetst op toereikendheid, en vaker als dit noodzakelijk wordt geacht of wanneer dit wettelijk vereist is.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Levenrisico

Levenrisico is het risico op verlies of op een ongunstige verandering in de waarde van verzekeringsverplichtingen:

- veranderingen in het niveau, de trend of volatiliteit van de onderliggende risicofactoren (sterftetekansen, kosten en vervalkansen);
- de grote onzekerheid van tarieven en aannames voor de voorzieningen in relatie tot extreme of onregelmatige gebeurtenissen. Hieronder vallen sterfte-, langleven-, verval-, kosten- en catastroferisico's.

Risicoprofiel

In Nederland worden door Achmea met uitzondering van lijfrentes en overlijdensrisicoverzekeringen geen nieuwe levensverzekeringen meer verkocht. Hetzelfde geldt voor Achmea (Union) in Slowakije. In Griekenland biedt Achmea (Interamerican) unit-linked levensverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen aan.

De levenportefeuille bestaat uit levensverzekeringen met en zonder winstdeling en beleggingsverzekeringen:

- Levensverzekeringen met winstdeling zijn traditionele levensverzekeringsproducten met winstdelingen, zoals spaarproducten en collectieve verzekeringen.
- Traditionele levensverzekeringen zonder winstdeling omvatten vooral overlijdensrisicoverzekeringen, zowel als afzonderlijk product, als gekoppeld aan een hypotheek.
- Bij beleggingsverzekeringen ('unit-linked') worden de beleggingsrisico's gedragen door de polishouder.

Het vereist kapitaal onder Solvency II geeft op kwantitatieve wijze inzicht in de samenstelling van het levenrisico.

LEVENRISICO (VEREIST SOLVENCY II KAPITAAL)

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Sterfte	210	211
Langleven	1.134	1.155
Arbeidsongeschiktheid	26	35
Verval	381	495
Kosten	599	641
Catastrofe	128	142
Diversificatie	-842	-919
Vereist kapitaal Levenrisico	1.636	1.760

Het vereist kapitaal van het levenrisico is in 2018 gedaald van €1.760 miljoen naar €1.636 miljoen. Het vereist kapitaal is hierbij berekend met de standaardformule van Solvency II. De daling is het gevolg van de verkoop van Friends First en de krimpende levenportefeuille in Nederland.

Het langlevenrisico en het kostenrisico zijn binnen de levensverzekeringsactiviteit de grootste risico's. Deze exposures worden daarom nauwlettend gevolgd. Concentratierisico's in de levenportefeuille zijn verbonden aan een forse toename van het aantal overlijdens bijvoorbeeld als gevolg van een pandemie of aan een onverwachte verhoging van de levensverwachting.

Risicobeheersingsmaatregelen

Het productgoedkeurings- en reviewbeleid zorgt voor een adequate prijsstelling bij een juiste weerspiegeling van de risico's. Voor de beheersing van risico's op individueel niveau zijn tarieven gedifferentieerd naar risicocategorie (bijvoorbeeld roken/niet-roken) en is voor de acceptatie van levensverzekeringen een medische keuring vereist.

Op portefeuilleniveau vindt herverzekering plaats en kan een en-bloc clause worden toegepast op grond waarvan in extreme gevallen de premie mag worden verhoogd. Met dit instrument kunnen de gevolgen van een ongunstig sterftcijfer en gestegen kosten worden beperkt.

Het besluit om geen collectieve pensioenverzekeringen meer aan te bieden heeft als gevolg dat de instroom van nieuw langlevenrisico substantieel afgenomen is. Langlevenrisico wordt voor de individuele lijfrentes adequaat geprijsd. Het kostenrisico wordt onder andere beheerst door het kostenniveau in lijn te houden met de afname van de portefeuille.

Herverzekering wordt bij het levenrisico gebruikt om het sterfte- en catastroferisico te beperken. Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. en Interamerican Greece zijn beschermd door middel van herverzekering. Achmea Reinsurance heeft een

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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. Het risico op een pandemie wordt door Achmea niet herverzekerd, waarbij periodiek wordt geëvalueerd om te beoordelen of herverzekering gunstig is.

De sterftetabellen die in Nederland worden gebruikt, houden rekening met een toekomstige verhoging van de levensverwachting en worden aangepast aan het specifieke karakter en samenstelling van het verzekeringsbestand van Achmea. 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 verlies 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, vervalrisico en catastroferisico.

Risicoprofiel

Nederland is de grootste markt waar Achmea schaderisico loopt met een volledig aanbod van schadeverzekeringen. Griekenland (Interamerican), Turkije (Eureko Sigorta), Slowakije (Union), Australië en Canada zijn de andere schadeverzekeringsmarkten waar Achmea actief is. In Griekenland, Turkije en Slowakije geldt een volledig aanbod van schadeverzekeringen. In Australië worden producten aangeboden voor de agrarische sector. Eind 2018 zijn ook de eerste producten (digitale auto- en woonverzekeringen) gelanceerd in Canada. Deze producten worden via een joint venture (Onlia) verkocht.

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.

Het vereist kapitaal onder Solvency II geeft op kwantitatieve wijze inzicht in de samenstelling van het schaderisico.

SCHADERISICO (VEREIST SOLVENCY II KAPITAAL)

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Verval	119	143
Premie en reserve	592	550
Catastrofe	431	464
Diversificatie	-319	-341
Vereist kapitaal Schaderisico	823	816

Het vereist kapitaal van het schaderisico is in 2018 licht gestegen van €816 miljoen tot €823 miljoen. Het vereist kapitaal is hierbij berekend met een door het College van Toezichthouders goedgekeurd partieel intern model.

Binnen de schadeverzekeringssentiteiten 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 bronnen van risico 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 schadeverzekeringssentiteiten zijn de concentratierisico's grote schades als gevolg van de genoemde natuurlijke rampen en grote branden.

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 wel geaccepteerd. Die risico's worden ofwel 100% herverzekerd of geaccepteerd met een zeer laag eigen behoud.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 brand/technische verzekeringen (residential, commercial, agro farmers), glastuinbouw (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 risicodragend in de herverzekeringsprogramma's voor het aardbevingsrisico in Griekenland, Turkije en Slowakije en het overstromingsrisico in Turkije en Slowakije. Eureka Sigorta heeft hierbij haar grootste catastroferisico, het aardbevingsrisico, deels herverzekerd via de Turkish Catastrophe Insurance Pool en overige toepasselijke overeenkomsten. Achmea Reinsurance past ook aggregate (jaarlijkse) excess-of-loss dekkingen toe voor het beschermen van het financiële resultaat en de kapitaalspositie.
- **Property:** Dit programma is een 'excess-of-loss' programma voor de individuele (voornamelijk brand) schades van de betreffende portefeuilles. Achmea Reinsurance heeft een eigen behoud op dit programma.
- **General Liability and Motor Third Party Liability:** Dit is een herverzekeringsprogramma voor algemene en motor aansprakelijkheidsrisico's en grote letselschades.

De ontwikkelingen rond klimaatverandering worden gevolgd. In Nederland heeft klimaatverandering vooral impact op het risico van extreme neerslag en hagel. Klimaatverandering wordt meegenomen bij premiestelling en herverzekering. De afgelopen jaren zijn premieverhogingen doorgevoerd en is het eigen behoud van het catastrofeprogramma verlaagd. Voor de lange termijn worden bij verzekeren en in samenwerking met gemeenten preventieve maatregelen gestimuleerd.

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 komt voor in de branches zorgkosten (korte termijn, health Not Similar to Life Techniques (health NSLT)), arbeidsongeschiktheid (lange termijn, health Similar to Life Techniques (health SLT)) en ziekteverzuim- en ongevallenverzekering (korte termijn, health Not Similar to Life Techniques (health NSLT)).

Het zorgrisico is het risico op verlies 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 NSLT);
- veranderingen in het niveau, trend of volatiliteit van de onderliggende risicofactoren (langleven-, invalidering-, verval-, kosten-, revalidering- en herzieningspercentages) voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (health SLT);
- fluctuaties in het tijdstip, de frequentie en de hoogte van verzekerde gebeurtenissen en in het tijdstip en het bedrag van de schadeafhandeling (health NSLT);
- 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

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 zorgkosten en arbeidsongeschiktheid.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 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. 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, werknemers 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 een 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.

Bij het schattingsproces van de verzekeringsverplichtingen en inkomsten uit het vereveningsfonds zijn er onzekerheden vanwege de tijdigheid van facturering door zorgaanbieders en de beperkingen van de ex-ante budgettering.

De onzekerheden voor een zorgverzekeraar zijn specifiek voor de basiszorg en hebben veelal politieke beslissingen en marktwerking als achtergrond. Een groot deel van de activiteiten van de zorgverzekeraars van Achmea valt namelijk onder de Zorgverzekeringswet. De kern van de wet is een privaatrechtelijk zorgverzekeringsstelsel van gereguleerde concurrentie. Markt en overheid zijn hierin nauw met elkaar verweven en doelmatigheid en innovatie worden mede behaald door marktwerking tussen partijen als zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Er is ook onzekerheid gerelateerd aan 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 ontvangst en verwerking van facturen van zorgaanbieders, het afwikkelen van vorderingen en de beschikbaarheid van betrouwbare historische gegevens.

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.

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.

Het vereist kapitaal onder Solvency II geeft op kwantitatieve wijze inzicht in de samenstelling van het zorgrisico.

ZORGRISICO (VEREIST SOLVENCY II KAPITAAL)

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Zorgrisico SLT	251	284
Zorgrisico NSLT	1.677	1.712
Zorgcatastrofe	59	65
Diversificatie	-155	-172
Vereist kapitaal Zorgrisico	1.832	1.889

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Het vereist kapitaal van het zorgrisico is in 2018 gedaald van €1.889 miljoen naar €1.832 miljoen. Het vereist kapitaal is hierbij voor de inkomensverzekeringstechnische risico's (health 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 afname komt voornamelijk door de verkoop van de arbeidsongeschiktheidsportefeuille van Friends First en door lagere schadevoorzieningen in het zorgbedrijf.

Risicobeheersingsmaatregelen

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 plafonddafspraken en aanneemsommen met zorgaanbieders.

Bij arbeidsongeschiktheid volgt een klant na de eerste melding een re-integratietraject 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 verzerde inkomen te beperken en, in een aantal gevallen, door herverzekering toe te passen.

F. MARKTRISICO

Marktrisico is het risico op verlies of op een ongunstige verandering in de financiële situatie als direct of indirect gevolg van schommelingen in de marktprijzen van activa, verplichtingen en financiële instrumenten. Hieronder vallen renterisico, aandelenrisico, vastgoedrisico, spreadrisico, valutarisico en marktconcentratierisico. Inflatierisico wordt hierbij meegenomen als onderdeel van het renterisico.

Risicoprofiel

Als financiële dienstverlener loopt Achmea marktrisico vanwege haar beleggingsportefeuille, verzekeringsproducten en retail bankproducten (hypotheken, deposito's, spaarrekeningen en rekeningen courant). Inzicht in de samenstelling van de beleggingsportefeuille wordt gegeven in Toelichting 5 Vastgoedbeleggingen en in Toelichting 6 Beleggingen.

MARKTRISICO (VEREIST SOLVENCY II KAPITAAL)

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017 ¹
Rente	1.047	418
Aandelen	1.346	990
Vastgoed	373	399
Spread	1.429	827
Valuta	95 ¹	111
Marktconcentratie	0	0
Diversificatie	-1.724	-670
Vereist kapitaal Marktrisico	2.566	2.075

^{1.} Standaard formule

Het vereist kapitaal voor marktrisico is in 2018 gestegen van €2.075 miljoen naar €2.566 miljoen. Het vereist kapitaal is hierbij berekend met een door het college van toezichthouders goedgekeurd partieel intern model dat vanaf 1 juli 2018 wordt gebruikt. De stijging wordt vooral veroorzaakt doordat in het partieel interne model voor marktrisico hypotheken worden meegenomen onder het spreadrisico en ook voor staatsobligaties kapitaal wordt aangehouden. Het aandelenrisico is toegenomen door de toegenomen volatiliteit in aandelenmarkten waarmee het partieel intern model voor marktrisico rekening houdt. Ultimo 2017 is het marktrisico bepaald met de standaardformule van Solvency II.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Ook verschillen bij de overige subrisico's hebben te maken met de overgang naar het partieel interne model. Bij renterisico zijn andere scenario's van toepassing en bij aandelen wordt rekening gehouden met een hogere volatiliteit dan bij de standaardformule van Solvency II.

De Solvency II solvabiliteitspositie is gevoelig voor marktschommelingen. De onderstaande tabel geeft inzicht in die gevoeligheden ten opzichte van de solvabiliteitspositie ultimo jaar.

SOLVENCY II GEVOELIGHEDEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018			31 DECEMBER 2017		
	IMPACT TOEGESTAAN SII EIGEN VERMOGEN	IMPACT VEREIST KAPITAAL	IMPACT RATIO (%)	IMPACT TOEGESTAAN SII EIGEN VERMOGEN	IMPACT VEREIST KAPITAAL	IMPACT RATIO (%)
Aandelen -20%	-393	-138	-3%	-571	-181	-5%
Rente -50 basispunten	191	104	0%	150	286	-8%
Rente +50 basispunten	-179	-110	1%	-112	-16	-2%
Vastgoed -20%	-251	-13	-5%	-310	-32	-6%

De uitkomsten hangen samen met een gewijzigde samenstelling van de balans en kasstromen. De gevoeligheden ultimo 2018 zijn berekend met het door het college van toezichthouders goedgekeurd partieel intern model voor marktrisico.

Risicobeheersingsmaatregelen

Het marktrisicobeleid beschrijft de stappen van het marktrisicomangementproces:

- De hedge op het renterisico heeft als primair doel om de Solvency II ratio te stabiliseren. Voor Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. wordt de rentegevoeligheid ook beleidsmatig beheerst vanuit economisch perspectief.
- De limiet op het marktrisico wordt jaarlijks vastgesteld binnen de grenzen van de risicobereidheid als een vast bedrag voor Achmea groep en de Nederlandse en buitenlandse onder toezicht staande entiteiten.
- In het beleggingsplan van de Nederlandse entiteiten 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 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 kasgeld voor de korte termijn beleggingen.

In 2018 is voor Achmea het partieel intern model voor het marktrisico onder Solvency II goedgekeurd door De Nederlandsche Bank. Dit interne model is vanaf juli 2018 in gebruik genomen voor kapitaal- en risicomangement doeleinden.

Renterisico

Renterisico is het risico op verlies dat voortkomt uit de gevoeligheid van de waarde van activa en verplichtingen voor veranderingen in de rentetermijnstructuur (zowel nominaal als reëel) of rentevolatiliteit.

Verzekeringsactiviteiten

Het resultaat en de solvabiliteitsratio onder Solvency II worden beïnvloed door de impact van de rentecurve die wordt gebruikt bij waardering van de verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten. Bij de IFRS toereikendheidstoets 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 (best estimate en risk margin) door het gebruik van de UFR niet gelijk beweegt met de waarde van de bezittingen en ook andere componenten van de Solvency II ratio gevoelig zijn voor rentebewegingen.

Het marktrisicobeleid beschrijft hoe dit renterisico wordt beheerst:

- Achmea's rentebeleid is gericht op het beheersen 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

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 50 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 vormveranderingen 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 50 basispunten.

- Achmea's buitenlandse dochtermaatschappijen passen een looptijd ('duration') matchingaanpak toe binnen bandbreedtes die zijn vastgelegd in de lokale beleggingsplannen.

Het afdekken van het renterisico gebeurt door middel van een maandelijks rentebeheersingsproces dat gebruik maakt van rentederivaten (swaps en swaptions). De waarde van de rentederivatenpositie is €3.082 miljoen (2017: €2.950 miljoen) met een nominaal bedrag van €28,4 miljard (2017: €30,1 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 (hypotheeken, 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)	
	2018 ACHMEA BANK	2017 ACHMEA BANK
Income at Risk (inkomstengevoeligheid) +100 basispunten	15	16
Value at Risk (risico bij potentieel verlies)	30	40
Stresstest -100 basispunten	-9	-22
Stresstest +100 basispunten	-10	-6

De daling van de Value at Risk (VaR) wordt gedreven door een gewijzigde samenstelling van de balans en kasstroom. In vergelijking met 2017 daalt de negatieve stresstest (-100 basispunten) voornamelijk door het eerder afkappen van negatieve rentes. De positieve stresstest (+100 basispunten) wordt met name beïnvloed door een afname van vervroegde aflossingen.

Aandelenrisico

Aandelenrisico is het risico op verlies dat voortkomt uit de gevoeligheid van de waarde van de activa en verplichtingen voor veranderingen in het niveau of in de volatiliteit van marktprijzen van aandelen.

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. De aandelen worden gespreid over een aantal beleggingscategorieën, waarmee diversificatievoordelen worden behaald. Voor het beheersen van het aandelenrisico worden geen derivaten ingezet. Achmea hanteert geen specifieke limieten voor aandelenrisico, maar wel op het niveau van marktrisico.

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.

Vastgoedrisico

Het vastgoedrisico is het risico op verlies 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 waarbij rekening wordt gehouden met verwacht rendement, volatiliteit en een 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Spreadrisico

Het spreadrisico is het risico op verlies dat voortkomt uit de gevoeligheid voor veranderingen in het niveau of de volatiliteit van kredietopslagen ('credit spreads') in de rente.

Achmea loopt spreadrisico op haar vastrentende beleggingen. Voor een verdeling van de vastrentende beleggingen over de credit ratings wordt verwezen naar Toelichting 32 Kredietkwaliteit financiële activa en toelichting uitstel IFRS 9.

Spreadrisico wordt beheerst en gemonitord als onderdeel van het tegenpartijrisicobeleid en het marktrisicobeleid (zie paragraaf G 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. Op basis van het goedgekeurde intern model voor marktrisico wordt de beleggingsportefeuille verder geoptimaliseerd.

Valutarisico

Valutarisico is het risico op verlies dat voortkomt uit 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 inkomende herverzekeringcontracten die zijn opgesteld in vreemde valuta. Een andere belangrijke blootstelling is de Turkse Lira via de investeringen in Eureko Sigorta en Garanti Emiklilik.

De onderstaande tabel over het valutarisico toont de totale blootstelling aan de belangrijkste valuta per balansdatum.

VALUTA RISICO

(€ MILJOEN)

	2018 TOTALE BLOOT- STELLING	2018 NOMINAAL BEDRAG VAN AFDEKKINGS- INSTRUMENTEN	2018 NETTO BLOOT- STELLING	2017 TOTALE BLOOT- STELLING	2017 NOMINAAL BEDRAG VAN AFDEKKINGS- INSTRUMENTEN	2017 NETTO BLOOT- STELLING
Netto-positie						
US dollar	1.388	1.357	31	2.463	2.463	
Pond sterling	341	365	-24	367	415	-48
Japanse yen	135	132	3	122	124	-2
Zwitserse franc	329	330	-1	313	289	24
Turkse lira	55		55	107		107
Deense krone	17	3	14	44	35	9
Overige	267	191	76	222	162	60
Totaal	2.532	2.378	154	3.638	3.488	150

De exposure in de beleggingsportefeuille wordt afgedekt met valutatermijncontracten. Achmea Reinsurance dekt het valutarisico van de verwachte winst van de herverzekerings- en retrocessiecontracten af op een economische grondslag.

De netto investeringen in, of de inkomstenstromen uit, niet-euro dochtermaatschappijen van Achmea worden niet afgedekt, omdat de activiteiten van deze dochtermaatschappijen worden gezien als onderdeel van Achmea's langetermijnstrategie. Vastgesteld dividend wordt wel afgedekt.

Marktconcentratierisico

Marktconcentratierisico is het risico op verlies dat voortkomt uit het gebrek aan diversificatie van beleggingen en verplichtingen binnen marktrisico of vanwege grote gevoeligheid voor faillissement van een individuele tegenpartij of groep van verwante tegenpartijen.

De beleggingsportefeuille van Achmea bevat geen materiële concentratierisico's. Op solo niveau is marktconcentratierisico onderkend in verband met intragroep posities tussen de verzekeringsentiteit en Achmea Bank.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

G. TEGENPARTIJRISICO

Tegenpartijrisico is het risico op verlies dat voortkomt uit 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 derivaten, banktegoeden, herverzekeringen en kortlopende vorderingen op zorgaanbieders, 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 Kredietkwaliteit financiële activa en toelichting uitstel IFRS 9.

Het vereist kapitaal onder Solvency II geeft op kwantitatieve wijze inzicht in de hoogte van het tegenpartijrisico. In 2018 is het vereist kapitaal gedaald van €643 miljoen per ultimo 2017 naar €261 miljoen per ultimo 2018. De daling is het gevolg van de introductie van het partieel intern model voor marktrisico waardoor hypotheken niet meer onder het tegenpartijrisico worden meegenomen.

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 zorgaanbieders 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

Voor tegenpartijen met een lagere rating of zonder een rating wordt dit per tegenpartij beoordeeld. Als er meerdere ratings beschikbaar zijn voor hetzelfde financiële instrument dan wordt de tweede beste beoordeling gebruikt. Zie Toelichting 32 Kredietkwaliteit financiële activa en toelichting uitstel IFRS 9.

Voor herverzekeraars geldt een hogere kredietbeoordeling met 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 exposuurelimieten op groepsniveau niet van toepassing op de blootstelling aan de Rabobank Groep. Deze blootstelling bestaat hoofdzakelijk uit spaarpremies die verbonden zijn aan hypotheekleningen (Toelichting 6 Beleggingen). In 2018 zijn met de Rabobank Groep nadere afspraken gemaakt over additionele zekerheden.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 (CSA). Alleen 'prime collateral' wordt geaccepteerd en bestaat uit staatsobligaties die zijn uitgegeven door landen met een hoge rating en liquide onderpand in Euro's, Amerikaanse dollars, Britse ponden en Zwitserse francs. 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.

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 risico 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.

Zorgaanbieders

Het tegenpartijrisico met betrekking tot zorgaanbieders wordt beperkt door de netto positie te monitoren, waarbij de netto positie gelijk is aan de voorschotten minus onderhanden werk. De negatieve netto positie wordt zo laag mogelijk gehouden.

H. LIQUIDITEITSRISICO

Liquiditeitsrisico is het risico op verlies dat voortkomt uit 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.

De liquiditeitspositie van de groep op holdingniveau wordt beïnvloed door de uitstroom van financieringslasten, extern dividend en overige holdingkosten en de instroom van dividenden uit dochterondernemingen zoals vastgelegd in het upstreambeleid. Daarnaast is er de impact van meer incidentele transacties zoals externe funding, interne kapitaalstortingen of M&A-transacties.

De holdingliquiditeit ultimo 2018 bedraagt €682 miljoen, is hoger dan 2017 (€504 miljoen) en bevindt zich ruim boven de interne norm. De toename hangt voor een belangrijk deel samen met de verkoopopbrengst van Independer, de afrekening van de verkoop Friends First en de uitvoering van het interne kapitaalbeleid met bijbehorende dividenduitkeringen, welke deels teniet worden gedaan door de inkoop van eigen aandelen en het uitgekeerde dividend over 2017.

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

BLOOTSTELLING LIQUIDITEITSRISICO BANCAIRE ACTIVITEITEN

(€ MILJOEN)

2018	MINDER DAN 3 MAANDEN	TUSSEN 3 EN 12 MAANDEN	TUSSEN 1 EN 5 JAAR	MEER DAN 5 JAAR	TOTAAL
Activa					
Beleggingen	1.987	1.274	3.744	5.121	12.126
Liquide middelen	116				116
Overige activa	36		1		37
Totaal activa	2.139	1.274	3.745	5.121	12.279
Verplichtingen					
Financiële verplichtingen	3.019	823	3.769	1.744	9.355
Derivaten	2	21	129	318	470
Totaal verplichtingen	3.021	844	3.898	2.062	9.825
Netto liquiditeitstekort/overschot	-882	430	-153	3.059	2.454

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

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 tijdschorsingen onder normale omstandigheden, evenals voor een reeks stress scenario's.

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.

De liquiditeitspositie van de holding wordt beheerst aan de hand van een maandelijks op te leveren 3-jaars prognose en de beschikbaarheid van kredietfaciliteiten. Hierin worden alle geprognosticeerde kasstromen opgenomen en wordt de impact van een aantal relevante scenario's of verwachte transacties doorgerekend.

Het verzekeringsspecifieke liquiditeitsrisico wordt door de entiteiten beheerd. In de 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 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 herverzekeringcontracten van het inkomende en uitgaande herverzekeringcontract.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 hypotheek).
- 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 voldeden gedurende 2018 aan de vereisten.

I. OPERATIONEEL RISICO

Operationeel risico wordt gedefinieerd als het risico op verlies dat voortkomt uit 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 digitaliseren van onze dienstverlening en aansprakelijkheidsclaims uit producten en diensten. De risico's voor cybercriminaliteit zijn hoog, als gevolg van malware en ransomware aanvallen door cybercriminelen waarbij gebruik wordt gemaakt van veranderende technieken. Risico's rond de beveiliging van websites en privacygevoelige informatie blijven tevens hoog. Dit als gevolg van de digitalisering van onze diensten waarbij wijzigingen in de onze websites en IT-omgeving worden doorgevoerd. 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

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. In het Internal Control Framework zijn hiervoor beheersmaatregelen opgenomen gericht op de volgende thema's: Cybersecurity, IT Architectuur, Datacenter Facilities, IT Operations, Logische Toegangsbeveiliging en Wijzigingsbeheer.
- 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. In het Internal Control Framework zijn hiervoor beheersmaatregelen opgenomen gericht op het voorkomen van langdurige systeemuitval en back up en recovery van data en systemen.
- Uitbesteding: Uitbestedingsprocessen dienen zorgvuldig en beheerst plaats te vinden, gebaseerd op een risico/rendement afweging en schriftelijke documentatie van wederzijdse verplichtingen. In het Internal Control Framework zijn hiervoor beheersmaatregelen opgenomen gericht op contractering, naleving van Service Level Agreements en registratie van uitbestedingen.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Jaarlijks worden risicoanalyses uitgevoerd om de operationele risico's en de hierbij behorende beheersmaatregelen te identificeren binnen Achmea. Ook gedurende het jaar worden op verschillende niveaus en op verschillende onderwerpen analyses uitgevoerd, bijvoorbeeld in de vorm van risicoanalyses op projecten.

Voor de geïdentificeerde risico's en beheersmaatregelen wordt het Internal Control Framework gebruikt dat is gebaseerd op het COSO-model en gangbare marktstandaarden/normeringen 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 van De Nederlandsche Bank en Solvency II. Daarnaast is een organisatiebreed systematisch issue en incidenten management proces ingericht.

J. 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

Tot de belangrijkste compliance risico's behoren de risico's gerelateerd aan Consumentenbescherming, Ken uw Client, Privacy (naleving Algemene Verordening Gegevensbescherming), Integriteit en Fraudebeheersing en Mededinging. Bij afwegingen is het belangrijk dat het belang van de klant centraal staat met aandacht voor duidelijke polisinformatie voor de klant en mogelijkheden voor het verbeteren van het productontwikkelings- en klanten adviesproces. Een toenemend aantal incidenten heeft betrekking op privacy issues. Dit wordt enerzijds verklaard door de digitalisering en anderzijds de grotere maatschappelijke focus op kwesties rondom privacy.

Risicobeheersingsmaatregelen

Het compliance beleid beschrijft hoe het compliance risico wordt beheerst. Aanvullend beleid en regelingen zijn beschikbaar voor specifieke compliance onderdelen zoals CDD (Customers Due Diligence), privacy, mededinging, de klokkenluidersregeling en de insidersregeling.

Jaarlijks worden risicoanalyses uitgevoerd om de compliance risico's te identificeren binnen Achmea. Ook 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 en beheersmaatregelen wordt conform het operationeel risico het Internal Control Framework en issue- en incidenten managementproces gebruikt.

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 verstreckende 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 onderzoeken van de toezichthouders vergt veel inspanning en dit wordt gecoördineerd door de Commissie Wet- en regelgeving.

Compliance is nauw betrokken bij het bewaken van privacy issues en de naleving 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 integriteitsrisico's en inzicht in de hiervoor ingerichte beheersing.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

K. KAPITAALMANAGEMENT

Het doel van kapitaalmanagement is de Achmea Groep en alle entiteiten te allen tijde adequaat gekapitaliseerd te laten zijn om daarmee op de korte en lange termijn de belangen van alle stakeholders te waarborgen en het kapitaal voldoende efficiënt wordt ingezet. In deze paragraaf is een nadere toelichting opgenomen van de kapitaalpositie en het kapitaalbeleid.

Kapitaalpositie

Paragraaf B Kapitaalpositie bevat een toelichting op de solvabiliteitsratio onder Solvency II en de samenstelling van het toegestaan Solvency II eigen vermogen. In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de gehanteerde kapitaalinstrumenten, de ontwikkeling van de liquiditeitspositie van de holding en de toegekende ratings van rating agencies.

KAPITAALINSTRUMENTEN

(€ MILJOEN)

COUPON	NOMINAAL	UITGIFTEDATUM	VERVALDATUM	EERTSE CALL DATUM	EIGEN VERMOGEN TIER	SOLVENCY II WAARDE 31 DECEMBER 2018	SOLVENCY II WAARDE 31 DECEMBER 2017
6,0%	600	2006	Perpetual	01-11-2012	Restricted Tier 1 ¹	729	625
5,5%	311 ²	2004	01-01-2024		Restricted Tier 1 ¹	311	311
6,0%	500	2013	04-04-2043	04-04-2023	Tier 2 ¹	553	553
4,25%	750	2015	Perpetual	04-02-2025	Tier 2	794	786

^{1.} Grandfathering

^{2.} Preferente aandelen

De instrumenten met 'grandfathering' tellen vanaf 1 januari 2026 niet meer mee als toegestaan Solvency II eigen vermogen. 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. 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.

Toegang tot de kapitaal- en geldmarkten vindt plaats vanuit zowel Achmea Bank N.V. 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.

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.

RATINGS

ENTITEIT	TYPE	S&P	FITCH	MOODY'S
Holding				
Achmea B.V.	ICR/IDR	BBB+	A	
Verzekeringentiteiten				
Achmea Schadeverzekeringen N.V.	FSR/IFS	A	A+	
Achmea Zorgverzekeringen N.V.	FSR/IFS	A	A+	
Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.	FSR/IFS	A	A+	
Achmea Reinsurance Company N.V.	FSR/IFS	A-		
Achmea Bank N.V.				
	Lange termijn	A-	A	
	Korte termijn	A-1	F1	
	Secured debt programma	A-		
	Covered bond programma		AAA	Aaa

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Achmea stuurt in aanvulling op de wettelijke kaders voor IFRS, Solvency II en de Richtlijn Kapitaalvereisten IV ('Capital Requirements Directive IV', CRD IV) en de Verordening Kapitaalvereisten (CRR) ook op het kapitaalsurplus (volgens de kapitaalmodellen van S&P en Fitch), de 'debt leverage ratio'¹, de 'fixed charge coverage ratio'² en de 'double leverage ratio'³. De debt leverage ratio ontwikkelde zich in 2018 naar 26,5% (31 december 2017: 25,9%) als gevolg van een lager IFRS eigen vermogen. De fixed charge coverage ratio kwam uit op 4,4x (31 december 2017: 3,4x) als gevolg van het toegenomen resultaat in vooral het zorgbedrijf. De double leverage ratio is ultimo 2018 met 102,8% iets gedaald ten opzichte van 2017 (31 december 2017: 103,9%) door kapitaaluitkeringen vanuit werkmatschappijen aan Achmea B.V.

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 entiteitsniveau 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 prognostiseren en analyseren 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 gecommiteerde en niet-gecommiteerde kredietfaciliteiten aan bij een aantal voornamelijk internationale banken. Eind 2018 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.

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, exclusief het Nettoresultaat van de Nederlandse zorgentiteiten, 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. Tevens wordt getoetst op de solvabiliteitsontwikkeling bij de juridische entiteiten. 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

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.

³ De double leverage ratio wordt als volgt berekend: de verhouding tussen de optelsom van de vermogens van dochterondernemingen, inclusief de hieraan gerelateerde goodwill en andere immateriële vaste activa ten opzichte van het totale 'eigen vermogen' van de groep (aandelenkapitaal, hybride kapitaal, subordinated debt en preferente aandelen).



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

liquiditeitsontwikkeling over de planperiode, de uitkomsten van scenario- en stresstesten en diverse ratio's vanuit een rating agency perspectief, zoals de kapitaalpositie 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. Het 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

3. GESEGMENTEERDE INFORMATIE

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 hypotheeken 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, Slowakije en Turkije. Daarnaast is Achmea in Canada met een partner een online verzekeraar gestart. 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. Achmea heeft door de verkoop van Friends First Life Insurance Company D.A.C. vanaf juni 2018 geen activiteiten meer in Ierland.

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 Syntrus Achmea Real Estate & Finance B.V. en Achmea Reinsurance Company N.V. 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN DE FINANCIËLE POSITIE PER SEGMENT PER 31 DECEMBER 2018

(€ 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		2		74	28		739
Geassocieerde deelnemingen en joint ventures		4			38	8		50
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	61	5	1		45	291		403
Vastgoedbeleggingen		3	1.064		4	32		1.103
Beleggingen	6.529	3.805	47.730	12.126	1.321	1.323	-1.886	70.948
Latente belastingvorderingen			553		37	44	-81	553
Te ontvangen vennootschapsbelasting			72			69	-141	
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen	231		162		308	104	-134	671
Vorderingen en overlopende activa	1.247	4.051	270	110	275	150	-220	5.883
Liquide middelen	150	192	495	141	192	317	-21	1.466
Totaal activa	8.853	8.060	50.349	12.377	2.294	2.366	-2.483	81.816
Eigen vermogen								
Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap	1.658	3.113	4.132	852	495	-553		9.697
Minderheidsbelang	7		1					8
Totaal eigen vermogen	1.665	3.113	4.133	852	495	-553		9.705
Verplichtingen								
Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten	6.574	3.713	43.812		1.301	730	-1.065	55.065
Overige voorzieningen	17		4	2	57	79	930	1.089
Financiële verplichtingen	377	1.232	2.183	11.018	425	2.083	-2.121	15.197
Derivaten	15	2	217	470		27		731
Latente belastingverplichtingen	84			8			-82	10
Verschuldigde vennootschapsbelasting	121			27	16		-145	19
Totaal verplichtingen	7.188	4.947	46.216	11.525	1.799	2.919	-2.483	72.111
Totaal eigen vermogen en verplichtingen	8.853	8.060	50.349	12.377	2.294	2.366	-2.483	81.816

¹ Binnen het segment Overige activiteiten zijn er intercompany posities met de overige segmenten die negatieve posities tot gevolg kunnen hebben.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 eigen 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING PER SEGMENT 2018

(€ MILJOEN)

	SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	ZORG NEDERLAND	PENSIOEN & LEVEN NEDERLAND	OUDEDAGS-VOORZIENING NEDERLAND	INTERNATIONALE ACTIVITEITEN	OVERIGE ACTIVITEITEN	ELIMINATIES TUSSEN DE SEGMENTEN	TOTAAL
Bruto verdiende premies	3.364	13.942	1.420		1.106	205	-119	19.918
Herverzekingspremies	-112	1	-32		-174	-93	116	-294
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek herverzekering)	-24	88	1		-8	1	3	61
Netto verdiende premies	3.228	14.031	1.389		924	113		19.685
Opbrengsten uit geassocieerde deelnemingen en joint ventures		-1			6	1	1	7
Beleggingsopbrengsten	60	4	555	380	71	16	-20	1.066
Overige opbrengsten	19	107	9	123	47	124	-26	403
Totale baten (exclusief niet-operationele posten) ¹	3.307	14.141	1.953	503	1.048	254	-45	21.161
Netto lasten uit verzekeringscontracten	2.339	13.426	1.459		699	72		17.995
Reële waardemutaties en uitkeringen uit hoofde van beleggingscontracten					23			23
Rente- en vergelijkbare lasten	3	1	1	271		57	-45	288
Bedrijfskosten met betrekking tot verzekeringsactiviteiten	821	426	150		238	57		1.692
Bedrijfskosten voor niet-verzekeringsactiviteiten	24	100		219	28	295		666
Overige lasten	23	60	9	-2	31	-15		106
Totale lasten (exclusief niet-operationele posten) ¹	3.210	14.013	1.619	488	1.019	466	-45	20.770
Operationeel resultaat	97	128	334	15	29	-212		391
Transactieresultaten (fusies en overnames)					8	167		175
Resultaat voor belasting	97	128	334	15	37	-45		566
Vennootschapsbelasting	19		226	5	37	-36		251
Nettoresultaat	78	128	108	10	0	-9		315
Kostenratio ²	25,4%	3,0%			25,0%			
Schaderatio ^{2 & 3}	70,1%	95,7%			74,6%			
Gecombineerde ratio ^{2 & 3}	95,5%	98,7%			99,6%			
Afschrijvingskosten	3	3	3		16	47		72
Bijzondere waardevermindervingsverliezen	15	46	24	-1	11	1		96

^{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 €74 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).

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING PER SEGMENT 2017

(€ MILJOEN)

	SCHADE & INKOMEN NEDERLAND	ZORG NEDERLAND *	PENSIOEN & LEVEN NEDERLAND	OUDEDAGS-VOORZIENING NEDERLAND	INTERNATIONALE ACTIVITEITEN	OVERIGE ACTIVITEITEN	ELIMINATIES TUSSEN DE SEGMENTEN	TOTAAL
Bruto verdiende premies	3.290	13.184	1.569		1.206	255	-154	19.350
Herverzekingspremies	-152	8	-32		-205	-116	154	-343
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek 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	0		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	13.249	2.481		755	51	1	18.823
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	36		266	36	138		496
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, 4 & 5}	25,5%	3,0%			22,7%			
Schaderatio ^{2, 3, 4 & 5}	70,0%	98,0%			74,0%			
Gecombineerde ratio ^{2, 3, 4 & 5}	95,5%	101,0%			96,7%			
Afschrijvingskosten	3	2	3		19	52		79
Bijzondere waardeverminderv verliezen	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).
- ^{4.} In 2018 heeft bij Schade & Inkomen Nederland een herbeoordeling plaatsgevonden op de toerekening van schadebehandelingskosten aan de Netto lasten uit verzekeringscontracten. Als gevolg hiervan zijn voor vergelijkingsdoeleinden de ratio's over 2017 aangepast; de schaderatio met 0,5% en de kostenratio met 0,5%.
- ^{5.} In 2018 heeft bij Zorg Nederland een herbeoordeling plaatsgevonden van de (bedrijfs)kosten die meegenomen worden in de bepaling van de ratio's van segment Zorg. Als gevolg hiervan zijn voor vergelijkingsdoeleinden de ratio's over 2017 aangepast; de schaderatio met -0,2% en de kostenratio met -0,5%.
- ^{6.} Vanaf 2018 worden de bedrijfskosten van de zorgkantoren gepresenteerd als Bedrijfskosten en niet meer als schadebehandelingskosten, als onderdeel van de Netto lasten uit verzekeringscontracten. Deze herrubricering heeft geresulteerd in een toename van de bedrijfskosten en een afname van de Nettolasten uit verzekeringscontracten over 2017 van €29 miljoen.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

VERANTWOORDING VAN SEGMENTEN NAAR GEOGRAFISCH GEBIED, INCLUSIEF AANPASSINGEN BINNEN DE GROEP (€ MILJOEN)

	NEDERLAND	TURKIJE	GRIEKENLAND	SLOWAKIJE	OVERIGE ¹	TOTAAL 2018	TOTAAL 2017
Bruto verdiende premies	18.812	271	331	415	89	19.918	19.350
Overige opbrengsten	523	6	25	2	22	578	474
Totaal activa	79.522	587	1.248	277	182	81.816	90.946
Langlopende activa	66.261	252	1.043	207	10	67.773	57.638

^{1.} Overige bestaat uit Australië, Canada en Ierland. Van de bruto verdiende premies betreft €69 miljoen de verkochte entiteiten van Friends First, dit betreft de omzet tot het moment van verkoop.

4. GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

Op 7 maart 2019 heeft Achmea met succes een gecommitteerde multi-currency kredietfaciliteit afgesloten met een duurzaam karakter. De faciliteit heeft een omvang van €1 miljard en is afgesloten met een syndicaat van twaalf internationale banken. De nieuwe kredietfaciliteit heeft een looptijd van vijf jaar en bevat een optie om deze tweemaal met een jaar te verlengen. De nieuwe kredietfaciliteit loopt hiermee tot uiterlijk 2026 en vervangt de per 7 maart beëindigde kredietfaciliteit met een plafond van €750 miljoen.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

TOELICHTING SIGNIFICANTE ONDERDELEN BALANS EN WINST- EN VERLIESREKENING

5. VASTGOEDBELEGGINGEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Balans per 1 januari	1.113	1.129
Aankopen	17	6
Verkopen	-133	-66
Reële waardeveranderingen opgenomen in de Winst- en verliesrekening	104	65
Mutaties als gevolg van herrubricering ¹		-23
Overboeking van terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	2	2
Balans per 31 december	1.103	1.113

¹ Voor meer informatie over de herrubricering in 2017 wordt verwezen naar Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen.

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Woningen	546	481
Retail	284	306
Kantoren	247	288
Overige	26	38
Totaal	1.103	1.113

Vastgoedbeleggingen worden verhuurd onder operationele leasecontracten met over het algemeen maandelijks 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 2018	31 DECEMBER 2017
Minder dan 1 jaar	5	7
1- 5 jaar	21	30
Langer dan 5 jaar	11	28
Totaal	37	65

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

6. BELEGGINGEN

BELEGGINGEN NAAR CLASSIFICATIE

(€ MILJOEN)

	BELEGGINGEN - MET WAARDEVERANDERINGEN DOOR DE WINST- EN VERLIESREKENING		BELEGGINGEN - BESCHIKBAAR VOOR VERKOOP		BELEGGINGEN - LENINGEN EN VORDERINGEN		TOTAAL	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Beleggingen voor eigen rekening								
Aandelen en soortgelijke beleggingen	68	138	2.870	2.944			2.938	3.082
Vastrentende beleggingen	2.762	3.227	32.328	31.023	505	646	35.595	34.896
Derivaten	3.432	3.324					3.432	3.324
Overige financiële beleggingen	37	37	92	82	1.914	2.068	2.043	2.187
Beleggingen voor rekening en risico polishouders								
Aandelen en soortgelijke beleggingen	4.337	5.147					4.337	5.147
Vastrentende beleggingen	3.441	3.495					3.441	3.495
Derivaten	47	79					47	79
Overige financiële beleggingen ¹	7.273	7.767					7.273	7.767
Kredietportefeuille bankbedrijf								
Vastrentende beleggingen	215	239			11.627	12.486	11.842	12.725
Totaal per 31 december	21.612	23.453	35.290	34.049	14.046	15.200	70.948	72.702

¹ 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 €2.938 miljoen (31 december 2017: €3.082 miljoen) betreffen genoteerde gewone aandelen €1.433 miljoen (31 december 2017: €1.533 miljoen), alternatieve beleggingen €758 miljoen (31 december 2017: €814 miljoen), beleggingen in vastgoedfondsen van €275 miljoen (31 december 2017: €232 miljoen), beleggingen in vastrentende waarde fondsen van €413 miljoen (31 december 2017: €417 miljoen) en overige beleggingen van €59 miljoen (31 december 2017: €86 miljoen).

Overige financiële beleggingen voor eigen rekening geassocieerd 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		TOTAAL	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Balans per 1 januari	43.489	46.273	16.488	18.941	12.725	13.679	72.702	78.893
Investerings en verstrekte leningen	19.350	21.007	7.411	9.323	955	1.123	27.716	31.453
Desinvesteringen en verkopen	-18.561	-20.686	-8.051	-9.979	-1.780	-1.966	-28.392	-32.631
Mutaties in de reële waarde	-240	-1.260	-766	1.023			-1.006	-237
Waardemutatie vanwege reële waarde hedge accounting					-58	-102	-58	-102
Valutakoersverschillen	-125	-442	30	-97			-95	-539
Te ontvangen rente en huur	87	95	231	248			318	343
Mutaties liquide middelen			-83	-3			-83	-3
Herrubricering ¹	8	-1.498		-2.823		-9	8	-4.330
Overige mutaties ²			-162	-145			-162	-145
Balans per 31 december	44.008	43.489	15.098	16.488	11.842	12.725	70.948	72.702

¹ Het bedrag in 2017 bevat een 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.

² 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 2018 bedroegen €2.867 miljoen (31 december 2017: €3.402 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 €32.193 miljoen (31 december 2017: €32.609 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

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Staatsobligaties en door de overheid gegarandeerde obligaties	15.002	14.745
Gesecuritiseerde obligaties ¹	1.115	990
Bedrijfsobligaties	10.172	9.819
Converteerbare obligaties	314	309
Leningen gedekt door hypotheek	7.474	7.240
Leningen, deposito's en voorschotten aan kredietinstellingen	194	331
Investeringskredieten	862	857
Deposito's bij herverzekeraars	446	588
Overige	16	17
	35.595	34.896

¹ Gesecuritiseerde obligaties bestaan voor €772 miljoen (2017 €916 miljoen) aan 'asset backed' (met onderpand) obligaties.

Achmea's belangen in niet-geconsolideerde gestructureerde entiteiten zoals obligaties met als onderpand hypotheek, 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 2018, 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

	31 DECEMBER 2018		31 DECEMBER 2017	
	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	562	21.220	712	28.867
Effecten op onderpand van vorderingen inzake autoleasing	69	10.369	88	11.396
Overige effecten	141	4.899	116	6.057
Boekwaarde van belang in gestructureerde entiteit per 31 december	772	36.488	916	46.320

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.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

DERIVATEN NAAR SOORT

(€ MILJOEN)

	ACTIVA	VERPLICHTINGEN	31 DECEMBER 2018
Rentederivaten	3.386	692	2.694
Valutaderivaten	14	21	-7
Aandelenderivaten	32	18	14
	3.432	731	2.701
	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

ANALYSE OP BASIS VAN VERWACHTE TIJD TOT VERVALDATUM VAN NIET-VERDISCONTEERDE KASSTROMEN VAN DERIVATEN (VERPLICHTINGEN)

(€ MILJOEN)

31 DECEMBER 2018	BINNEN 1 JAAR	1-3 JAAR	3-5 JAAR	> 5 JAAR	TOTAAL
Rentederivaten	200	203	106	187	696
Valutaderivaten	21				21
Aandelenderivaten	18				18
	239	203	106	187	735
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

ANALYSE RENTE- EN VALUTADERIVATEN BELEGGINGEN EIGEN REKENING NAAR NOMINAAL BEDRAG VAN ONDERLIGGENDE WAARDE EN DE REËLE WAARDE

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018				31 DECEMBER 2017	
	NOMINALE WAARDE	REËLE WAARDE ACTIVA	REËLE WAARDE VERPLICHTING	NOMINALE WAARDE	REËLE WAARDE ACTIVA	REËLE WAARDE VERPLICHTING
Rentederivaten ¹	33.382	3.385	665	37.666	3.225	705
Valutatermijncontracten	2.046	14	21	3.246	41	19
Cross currency renteswaps ¹	677	1	27	628	1	26
	36.105	3.400	713	41.540	3.267	750

^{1.} De Cross currency renteswaps waren in 2017 gepresenteerd onder de rentederivaten. Omdat bij deze contracten sprake is van zowel rente als valutarisico, worden deze vanaf 2018 separaat gepresenteerd. Om beter inzicht te geven in de ontwikkeling van deze post, is het vergelijkend cijfer overeenkomstig aangepast.

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 ¹

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Leningen gedekt door hypotheke	11.109	11.770
Leningen, deposito's en voorschotten aan kredietinstellingen	759	993
Overige leningen en voorschotten aan particulieren	1	1
Voorziening voor afwaarderingen	-27	-39
	11.842	12.725

(€ MILJOEN)

¹ In de Kredietportefeuille bankbedrijf is mede opgenomen een voorziening met betrekking tot kredietverliezen. Toevoegingen en onttrekkingen aan de voorzieningen gedurende 2018 waren gelijk aan €15 miljoen (2017: €12 miljoen) en €27 miljoen (2017: €46 miljoen).

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 2018 cumulatief €2 miljoen (2017: €6 miljoen). Het effect in 2018 is €-4 miljoen (31 december 2017: €-1 miljoen).

Een bedrag van €747 miljoen (31 december 2017: €939 miljoen) is niet direct opeisbaar en bestaat uit onderpanden voor derivaten en reservefondsen met betrekking tot securitisatietransacties. Een bedrag van €8.649 miljoen (31 december 2017: €9.200 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 €11.840 miljoen (31 december 2017: €12.792 miljoen). Per 31 december 2018 zijn er bijzondere waardeverminderingen geweest op een deel van de leningen. Dit deel van de leningen heeft een boekwaarde van €148 miljoen (31 december 2017: €105 miljoen). Zowel in 2018 als in 2017 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 2018 bedroegen de rentebaten met betrekking tot financiële instrumenten waarop bijzondere waardevermindering is toegepast €4 miljoen (31 december 2017: €4 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, geassocieerd 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 kredietrisico's 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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

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 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 waarderinggrondslagen 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.

Vervolwaardering

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 kostprijschema 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 Herwaarderingreserve 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

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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.

Beleggingen geassocieerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening'

Beleggingen geassocieerd 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 geassocieerd als 'Beschikbaar voor verkoop' en een conversierecht dat wordt geassocieerd 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 VERZEKERINGS-CONTRACTEN EN AANDEEL HERVERZEKERAARS IN VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN

	(€ MILJOEN)			
	31 DECEMBER 2018		31 DECEMBER 2017	
	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	1.266	117	1.255	117
Voorziening voor lopende risico's	37		43	
Te betalen schaden (inclusief IBNR)	6.149	393	6.101	334
Winstdeling en kortingen voor polishouders	23		22	
Totaal Schadeverzekering	7.475	510	7.421	451
Zorgverzekering				
Niet-verdiende premies	30		29	
Voorziening voor lopende risico's	23		109	
Te betalen schaden (inclusief IBNR)	3.794		4.365	
Totaal Zorgverzekering	3.847		4.503	
Levensverzekering				
Voorziening voor levensverzekeringen	21.804	161	22.423	205
Overlopende rentestandkortingen	-16		-23	
Winstdeling en kortingen voor polishouders	7.035		6.875	
Verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	14.920		16.094	
Totaal Levensverzekering	43.743	161	45.369	205
Totaal	55.065	671	57.293	656

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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)

2018	BINNEN 1 JAAR	1-5 JAAR	5-15 JAAR	LANGER DAN 15 JAAR	TOTAAL
Schadeverzekeringen					
Inkomensverzekeringen	618	1.234	1.036	261	3.149
Schade en Ongevallen	2.096	1.563	626	41	4.326
Zorgverzekeringen	3.646	179	11	11	3.847
Levensverzekeringen	2.104	5.259	15.593	20.787	43.743
Balans per 31 december	8.464	8.235	17.266	21.100	55.065

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

ANALYSE SCHADEPORTEFEUILLE

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018		31 DECEMBER 2017	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%
Ongevallen	3.149	42%	3.114	42%
Motorrijtuigen aansprakelijkheid	1.857	25%	1.869	25%
Motorrijtuigen casco	348	5%	360	5%
Transport/luchtvaart aansprakelijkheid	75	1%	75	1%
Brand en andere roerende zaken	985	13%	958	13%
Algemene aansprakelijkheid	870	12%	855	12%
Rechtsbijstand	184	2%	188	2%
Overige	7	0%	2	0%
	7.475	100%	7.421	100%



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

VERLOOPOVERZICHT SCHADE

(€ MILJOEN)

	2018		2017	
	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	1.255	117	1.254	88
Toegevoegd tijdens het boekjaar	3.897	254	3.868	295
Overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening	-3.844	-231	-3.835	-251
Valutakoersverschillen	-42	-23	-32	-15
Balans per 31 december	1.266	117	1.255	117
VOORZIENING VOOR LOPENDE RISICO'S SCHADE				
Balans per 1 januari	43		50	
Toegevoegd tijdens het boekjaar			1	
Overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening	-6		-8	
Balans per 31 december	37		43	
NOG TE BETALEN SCHADEN/UITKERINGEN (INCLUSIEF IBNR) SCHADE				
Balans per 1 januari	6.101	334	6.011	404
Gemelde schade huidige periode	2.805	137	2.737	121
Wijziging in gemelde schade voorgaande perioden	-219	49	-154	-2
Plus gemelde schaden	2.586	186	2.583	119
Schade uitkering huidige periode	1.302	40	1.240	45
Schade uitkering voorgaande perioden	1.251	46	1.258	118
Minus schade uitkeringen	2.553	86	2.498	163
Valutakoersverschillen	-62	-41	-32	-26
Oprenting	73		65	
Effect van wijzigingen in aannames	-1		-28	
Mutaties als gevolg van herrubricering	5			
Balans per 31 december	6.149	393	6.101	334
WINSTDELING EN KORTINGEN VOOR POLISHOUDERS				
Balans per 1 januari	22		26	
Netto mutaties in de verslagperiode	1		-4	
Balans per 31 december	23		22	
TOTAAL VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN SCHADE	7.475	510	7.421	451

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Onderstaande tabellen tonen de schade-ontwikkeling voor Schadeverzekering voor en na aftrek van herverzekering.

TABEL SCHADE-ONTWIKKELING VOOR SCHADE

(€ MILJOEN)

(VOOR HERVERZEKERING)	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	TOTAAL
Schatting van cumulatieve schaden:											
Aan het eind van het verzekeringsjaar	2.805	2.737	2.930	2.594	2.593	2.780	2.733	2.594	2.848	2.825	
Na één jaar		2.645	2.909	2.622	2.532	2.615	2.482	2.468	2.633	2.857	
Na twee jaar			2.814	2.658	2.587	2.634	2.437	2.443	2.504	2.650	
Na drie jaar				2.597	2.542	2.641	2.435	2.439	2.471	2.539	
Na vier jaar					2.419	2.598	2.369	2.445	2.477	2.509	
Na vijf jaar						2.507	2.330	2.413	2.465	2.530	
Na zes jaar							2.324	2.369	2.447	2.536	
Na zeven jaar								2.371	2.453	2.516	
Na acht jaar									2.442	2.517	
Na negen jaar										2.506	
Schatting van cumulatieve schaden	2.805	2.645	2.814	2.597	2.419	2.507	2.324	2.371	2.442	2.506	25.430
Cumulatieve betalingen	-1.302	-1.727	-2.159	-1.994	-1.955	-2.206	-2.058	-2.106	-2.223	-2.274	-20.004
	1.503	918	655	603	464	301	266	265	219	232	5.426
Verzekeringsverplichtingen schaden voorgaande jaren (<2009)											1.320
Effect van discontering											-597
Openstaande schaden per 31 december 2018											6.149

TABEL SCHADE-ONTWIKKELING VOOR SCHADE

(€ MILJOEN)

(NA AFTREK VAN HERVERZEKERING)	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	TOTAAL
Schatting van cumulatieve schaden:											
Aan het eind van het verzekeringsjaar	2.668	2.616	2.653	2.477	2.525	2.677	2.692	2.524	2.773	2.736	
Na één jaar		2.574	2.696	2.555	2.468	2.519	2.433	2.399	2.572	2.768	
Na twee jaar			2.606	2.602	2.548	2.540	2.402	2.374	2.439	2.571	
Na drie jaar				2.528	2.507	2.560	2.400	2.400	2.407	2.457	
Na vier jaar					2.385	2.523	2.335	2.410	2.450	2.438	
Na vijf jaar						2.436	2.299	2.372	2.439	2.505	
Na zes jaar							2.287	2.330	2.372	2.478	
Na zeven jaar								2.343	2.424	2.493	
Na acht jaar									2.414	2.496	
Na negen jaar										2.486	
Schatting van cumulatieve schaden	2.668	2.574	2.606	2.528	2.385	2.436	2.287	2.343	2.414	2.486	24.727
Cumulatieve betalingen	-1.262	-1.713	-1.999	-1.970	-1.948	-2.150	-2.052	-2.086	-2.198	-2.258	-19.636
	1.406	861	607	558	437	286	235	257	216	228	5.091
Verzekeringsverplichtingen schaden voorgaande jaren (<2009)											1.262
Effect van discontering											-597
Openstaande schaden per 31 december 2018											5.756



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

ANALYSE ZORGPORTEFEUILLE

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018		31 DECEMBER 2017	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	%
Basisverzekering	3.619	94%	4.275	94%
Aanvullende ziektekostenverzekering	95	2%	114	3%
Overige	133	4%	114	3%
	3.847	100%	4.503	100%

VERLOOPOVERZICHT VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN ZORG

(€ MILJOEN)

	2018		2017	
	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	29		28	
Toegevoegd tijdens het boekjaar	14.435	3	13.636	3
Overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening	-14.434	-3	-13.635	-3
Balans per 31 december	30		29	
VOORZIENING VOOR LOPENDE RISICO'S ZORG				
Balans per 1 januari	109		435	
Toegevoegd tijdens het boekjaar	23		109	
Overgeboekt naar de Winst- en verliesrekening	-109		-435	
Balans per 31 december	23		109	
NOG TE BETALEN SCHADEN/UITKERINGEN (INCLUSIEF IBNR) ZORG				
Balans per 1 januari	4.365		4.388	8
Gemelde schade huidige periode	13.954	2	13.873	1
Wijziging in gemelde schade voorgaande perioden	-177		-320	-9
Plus gemelde schaden	13.777	2	13.553	-8
HKC-premies met betrekking tot gemelde schade huidige periode				
HKC-premies met betrekking tot wijziging in gemelde schade voorgaande perioden				
HKC-premies met betrekking tot gemelde schaden		3		10
Schade uitkering huidige periode				
Schade uitkering voorgaande perioden				
Minus schade uitkeringen	14.359	2	13.580	172
HKC-premies met betrekking tot schade uitkeringen voorgaande perioden				
Minus HKC-premies met betrekking tot schade uitkeringen		3		-162
Effect van wijzigingen in aannames				
Mutaties als gevolg van herrubricering				
Balans per 31 december	3.794		4.365	
TOTAAL VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN ZORG	3.847		4.503	



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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)

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	TOTAAL
Schatting van cumulatieve schaden											
Aan het eind van het verzekeringsjaar	13.954	13.873	13.458	13.105	12.551	12.777	12.840	11.907	10.101	10.368	
Na één jaar		13.663	13.229	12.897	12.321	12.598	12.553	11.679	11.163	10.672	
Na twee jaar			13.218	12.844	12.216	12.473	12.641	11.706	11.023	10.612	
Na drie jaar				12.885	12.186	12.541	12.235	12.370	10.966	10.614	
Na vier jaar					12.209	12.556	12.213	12.370	10.966	10.604	
Na vijf jaar						12.582	12.219	12.370	10.966	10.604	
Na zes jaar							12.228	12.370	10.966	10.604	
Na zeven jaar								12.370	10.966	10.604	
Na acht jaar									10.966	10.604	
Na negen jaar										10.604	
Schatting van cumulatieve schaden	13.954	13.663	13.218	12.885	12.209	12.582	12.228	12.370	10.966	10.604	124.679
Cumulatieve betalingen	-10.421	-13.486	-13.155	-12.884	-12.202	-12.572	-12.225	-12.370	-10.966	-10.604	-120.885
Openstaande schaden per 31 december 2018	3.533	177	63	1	7	10	3				3.794

ANALYSE PORTEFEUILLE LEVENSVZERKERINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018		31 DECEMBER 2017	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS- CONTRACTEN	%	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS- CONTRACTEN	%
Levensverzekeringen met garanties t.a.v. beleggingsopbrengsten ¹	28.307	65%	28.651	63%
Overige levensverzekeringen	15.436	35%	16.718	37%
	43.743	100%	45.369	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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

VERLOOPOVERZICHT VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN LEVEN

(€ MILJOEN)

	2018		2017	
	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN	VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN	AANDEEL HER-VERZEKERAARS IN VERZEKERINGS-VERPLICHTINGEN
VOORZIENING VOOR LEVENSVZERKERINGEN				
Balans per 1 januari	22.423	205	25.247	897
Wijziging in samenstelling van de groep ¹	44			
Betaalde uitkeringen	-1.954	-56	-2.104	-121
Netto ontvangen premies	846	6	1.074	28
Technisch resultaat	-60	6	-162	3
Valutakoersverschillen			-4	
Oprenting	674		704	
Vrijval van kostendekking	-87		-98	
Effect van wijzigingen in aannames			28	
Effect van mutaties in de reële waarde			6	
Mutaties als gevolg van herrubricering ^{2 & 3}	-78		-2.268	-602
Overige mutaties	-4			
Balans per 31 december	21.804	161	22.423	205
OVERLOPENDE RENTESTANDKORTINGEN				
Balans per 1 januari	-23		-32	
Afschrijving	7		9	
Balans per 31 december	-16		-23	
WINSTDELING EN KORTINGEN VOOR POLISHOUDERS				
Balans per 1 januari	6.875		7.767	
Mutaties voor (on)gerealiseerde herwaardering van gerelateerde beleggingen in vastrentende waarden via het Vermogen	114		-223	
Mutaties voor (on)gerealiseerde herwaardering van gerelateerde beleggingen in vastrentende waarden en interestderivaten via de Winst- en verliesrekening	74		-613	
Toegekende winstdelingsrechten ⁴	-33		-77	
Overige mutaties	5		21	
Balans per 31 december	7.035		6.875	

^{1.} Wijzigingen in samenstelling van de groep heeft betrekking op een eliminatie van een herverzekeringscontract, die door de afronding van de verkoop van de activiteiten van Friends First in 2018 niet langer als interne herverzekering wordt aangemerkt.

^{2.} Het bedrag in 2017 bevat herrubricering in verband met activa en verplichtingen ultimo 2017 aangehouden voor verkoop (bruto €-2.116 miljoen, herverzekeringsdeel €-602 miljoen).

^{3.} Mutaties als gevolg van herrubricering bevat hiernaast in zowel 2018 als 2017 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 (2018: €-69 miljoen; 2017: €-164 miljoen).

^{4.} Afhankelijk van het behaalde beleggingsrendement komt een deel van de Toegekende winstdelingsrechten toe aan Achmea. Deze bedraagt naar verwachting 40 bps van de gemiddelde gerelateerde verzekeringverplichtingen.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

VERVOLG VERLOOPOVERZICHT VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN LEVEN

(€ MILJOEN)

	2018		2017	
	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	16.094		16.171	
Betaalde uitkeringen	-1.413		-1.690	
Netto ontvangen premies	612		675	
Technisch resultaat	-40		-51	
Oprenting	38		41	
Vrijval van kostendekking	-37		-45	
Effect van mutaties in de reële waarde	-403		1.029	
Mutaties als gevolg van herrubricering ^{1 & 2}	69		-36	
Balans per 31 december	14.920		16.094	
TOTAAL VERZEKERINGSVERPLICHTINGEN LEVEN	43.743	161	45.369	205

- ^{1.} Het bedrag in 2017 bevat €-197 miljoen aan herrubricering in verband met activa en verplichtingen ultimo 2017 aangehouden voor verkoop.
- ^{2.} Mutaties als gevolg van herrubricering bevat hiernaast in zowel 2018 als 2017 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 (2018: €69 miljoen, 2017: €161 miljoen).

De Voorziening voor levensverzekeringen omvat een bedrag van €2,3 miljard (31 december 2017: €2,5 miljard) voor contracten zonder winstdeling, die is berekend op basis van huidige disconteringsvoeten.

Van de Voorziening voor levensverzekeringen (voor herverzekeringen) en Verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen heeft €19,0 miljard (31 december 2017: €20,9 miljard) respectievelijk €14,9 miljard (31 december 2017: €16,1 miljard) betrekking op de 'service book' activiteiten in Nederland; uitkeringen gerelateerd aan deze 'service book' activiteiten bedragen €1,5 miljard (2017: €1,5 miljard), respectievelijk €1,4 miljard (2017: €1,7 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 vier consumentenorganisaties in Nederland. Bij het vaststellen van de verzekeringsverplichtingen is hier rekening mee gehouden. De discussie over deze beleggingsverzekeringen is nog steeds gaande getuige ook de dagvaarding die Achmea in januari 2019 heeft ontvangen.

BELANGRIJKSTE AANNAMES EN SCHATTINGEN BIJ DE BEPALING VAN DE VERPLICHTINGEN GERELATEERD AAN VERZEKERINGS-CONTRACTEN

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 sterftcijfers 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 Actuariële 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 Netto lasten 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 2018: 4,05%, ultimo 2017: 4,2%). De UFR wordt gebruikt om de risicovrije disconteringsvoet na de 'Last Liquid Point (LLP)' in de eurowapmarkt 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 2018: 4,05%, ultimo 2017: 4,2%). Bij het bepalen van de toereikendheid maakt Achmea gebruik van de meest recente sterftetafels, aangepast aan het specifieke karakter en samenstelling van het verzekeringsbestand van Achmea.

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 sterftcijfer 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 sterftcijfers. 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 (waarde van de verworven verzekeringsportefeuille, hierna te noemen VOBA, zie Toelichting 13 Immateriële activa, en overlopende acquisitiekosten, zie Toelichting 17 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 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Winstdeling en kortingen voor polishouders (Leven en Schade)

Een voorziening is opgenomen voor iedere winstdeling waartoe polishouders of begunstigen 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 verzekeringschaden 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 en contant worden gemaakt tegen vaste disconteringsvoeten (veelal 3% of 4% afhankelijk van de ingangsdatum van het contract). Voor de Nederlandse levensverzekeringsbranche wordt voor deze verzekeringscontracten een voorziening Winstdeling en kortingen voor polishouders aangehouden als onderdeel van de verzekeringsverplichtingen. Dotatie aan deze voorziening vindt plaats door overboeking van waardeveranderingen van beleggingen die worden aangehouden om de renterisico's uit hoofde van deze verzekeringsverplichtingen af te dekken. De overboekingen vanuit de beleggingen aan Winstdeling en kortingen voor polishouders worden als volgt verantwoord:

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

- ongerealiseerde herwaarderingen op gerelateerde rentederivaten via de winst- en verliesrekening;
 - gerealiseerde herwaardering op gerelateerde vastrentende waarden via het vermogen;
 - ongerealiseerde herwaardering op gerelateerde vastrentende waarden via de winst- en verliesrekening.
-
- De vrijval uit Winstdeling en kortingen voor polishouders wordt bepaald als het verschil tussen de directe beleggingsopbrengsten van de gerelateerde vastrentende waarden en de benodigde interest voor de verzekeringsverplichtingen rekening houdend met een marge. De overboeking van de (on-)gerealiseerde waardeveranderingen op gerelateerde beleggingen aan Winstdeling en kortingen polishouders vindt niet langer plaats wanneer Winstdeling en kortingen voor polishouders negatief wordt. Indien Winstdeling en kortingen voor polishouders naderhand weer positief wordt (door positieve waardeveranderingen van gerelateerde beleggingen) worden de eerder genoemde overboekingen naar Winstdeling en kortingen voor polishouders weer voortgezet.
 - 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 herverzekeringpremies, en de van herverzekeraars te ontvangen aandelen in verrichte uitkeringen en schades, worden in mindering gebracht op de desbetreffende opbrengsten- en kostenrekeningen. Vooraf betaalde herverzekeringpremies 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.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

8. FINANCIËLE VERPLICHTINGEN

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Beleggingscontracten	218	244
Toevertrouwde middelen bankbedrijf	5.135	5.430
Leningen en opgenomen gelden	5.596	6.959
Overige schulden	4.248	4.122
Totaal financiële verplichtingen	15.197	16.755

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)	
	2018	2017
Balans per 1 januari	244	2.613
Ontvangen vergoeding	67	734
Betaalde vergoeding	-82	-572
Effect van mutaties in de reële waarde met betrekking tot financiële activa	-11	150
Mutaties als gevolg van herrubricering ¹		-2.681
Balans per 31 december	218	244

¹ Onder de Mutaties als gevolg van herrubricering is in 2017 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.

ANALYSE NAAR CONTRACTUELE RESTERENDE TIJD TOT VERVALDATUM BELEGGINGSCONTRACTEN ¹

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Binnen 1 jaar	9	10
1-5 jaar	43	46
5-15 jaar	27	45
Langer dan 15 jaar	139	143
	218	244

¹ In 2018 is, in tegenstelling tot 2017, de contractuele resterende tijd tot vervaldatum niet meer op basis van kasstromen bepaald maar op basis van de polis expiratedatum. De vergelijkende cijfers zijn hiervoor aangepast.

Toevertrouwde middelen bankbedrijf

ANALYSE OP BASIS VAN CONTRACTUELE RESTERENDE TIJD TOT VERVALDATUM (INCLUSIEF OPGEBOUWDE RENTE)

	TOE- VERTROUWDE MIDDELEN BANKBEDRIJF	RENTE BETALINGEN	TOTAAL 31 DECEMBER 2018	TOE- VERTROUWDE MIDDELEN BANKBEDRIJF	RENTE BETALINGEN	TOTAAL 31 DECEMBER 2017
Minder dan 3 maanden	2.903	7	2.910	2.861	10	2.871
3-12 maanden	430	18	448	724	21	745
1-5 jaar	1.013	99	1.112	1.044	102	1.146
Langer dan 5 jaar	789	165	954	801	187	988
	5.135	289	5.424	5.430	320	5.750

De reële waarde van de toevertrouwde middelen bankbedrijf gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs per balansdatum is €5.191 miljoen (2017: €5.494 miljoen). De reële waardebepaling is hoofdzakelijk gebaseerd op input van waarneembare marktgegevens.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Leningen en opgenomen gelden

LENINGEN EN OPGENOMEN GELDEN GECLASSIFICEERD NAAR FINANCIERINGSACTIVITEIT

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Leningen met zekerheidsstelling	1.619	1.893
Leningen zonder zekerheidsstelling	3.399	4.480
Achtergestelde leningen	507	506
Overig	71	80
	5.596	6.959

De reële waarde van leningen en opgenomen gelden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs per balansdatum bedraagt €5.746 miljoen (31 december 2017: €7.173 miljoen). De geamortiseerde waarde van deze leningen en opgenomen gelden is €5.594 miljoen (31 december 2017: €6.955 miljoen).

De nominale waarde van de leningen gewaardeerd tegen reële waarde bedraagt €2 miljoen (31 december 2017: €4 miljoen). De reële waarde is eveneens €2 miljoen (31 december 2017: €4 miljoen).

VERLOOPOVERZICHT LENINGEN EN OPGENOMEN GELDEN

(€ MILJOEN)

	LENINGEN MET ZEKERHEIDS- STELLING	LENINGEN ZONDER ZEKERHEIDS- STELLING	ACHTERGESTELDE LENINGEN	OVERIGE	TOTAAL 2018
Balans per 1 januari	1.893	4.480	506	80	6.959
Opgenomen bedragen		540		546	1.086
Afgeloste bedragen	-275	-1.620		-555	-2.450
Afschrijving		-2			-2
Valutakoersverschillen		7			7
Waardemutatie vanwege reële waarde hedge accounting	29	-34			-5
Overige mutaties ¹	-28	28	1		1
Balans per 31 december	1.619	3.399	507	71	5.596

¹ De overige mutaties hebben betrekking op de micro hedge die vanaf 2018 wordt geassocieerd als Leningen zonder zekerheidsstelling.

VERLOOPOVERZICHT LENINGEN EN OPGENOMEN GELDEN

(€ MILJOEN)

	LENINGEN MET ZEKERHEIDS- STELLING	LENINGEN ZONDER ZEKERHEIDS- STELLING	ACHTERGESTELDE LENINGEN	OVERIGE	TOTAAL 2017
Balans per 1 januari	2.072	4.345	506	28	6.951
Opgenomen bedragen	495	493		117	1.105
Afgeloste bedragen	-656	-374		-65	-1.095
Afschrijving		-1			-1
Valutakoersverschillen		-15			-15
Waardemutatie vanwege reële waarde hedge accounting	-23	-6			-29
Overige mutaties	5	38			43
Balans per 31 december	1.893	4.480	506	80	6.959

ANALYSE OP BASIS VAN CONTRACTUELE RESTERENDE TIJD TOT VERVALDATUM

(€ MILJOEN)

	LENINGEN EN OPGENOMEN GELDEN	RENTE	TOTAAL 31 DECEMBER 2018	LENINGEN EN OPGENOMEN GELDEN	RENTE	TOTAAL 31 DECEMBER 2017
Minder dan 3 maanden	58	23	81	727	33	760
3-12 maanden	555	20	575	1.090	25	1.115
1-5 jaar	4.032	112	4.144	3.508	142	3.650
Langer dan 5 jaar	951	23	974	1.634	36	1.670
	5.596	178	5.774	6.959	236	7.195

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Leningen met zekerheidsstelling

De bancaire activiteiten van Achmea worden deels gefinancierd door leningen waarvoor als zekerheidsstelling hypothecaire vorderingen worden verpand. Achmea Bank doet dit door obligaties te verstrekken via aparte entiteiten (SPV's) en middels een Conditional Pass Through Covered Bond programma. Bij de SPV's draagt Achmea Bank de hypotheek over naar de SPV, waarbij de SPV's obligaties uitgeven die door woninghypotheken worden gedekt. Onder het Conditional Pass Through Covered Bond programma met een omvang van maximaal €5 miljard geeft Achmea Bank obligaties uit die gedekt worden door woninghypotheken. Alle obligaties zijn uitgegeven in euro's. Achmea Bank heeft tevens een trustovereenkomst, waarbij hypotheekvorderingen aan Stichting Trustee Achmea Bank verpandt worden als onderpand voor een aantal bankverplichtingen. De boekwaarde van de hypothecaire vorderingen die als zekerheid zijn gegeven is €4,1 miljard (31 december 2017: €3,9 miljard).

In 2018 heeft Achmea leningen met zekerheidsstellingen afgelost voor een bedrag van €275 miljoen, waarvan het belangrijkste deel de periodieke aflossingen van SPV's bij Achmea's dochtermaatschappij Achmea Bank N.V. betreffen. Achmea Bank N.V. heeft in 2017 €500 miljoen aan covered bonds geplaatst met een looptijd van 7 jaar met een einddatum op 22 november 2024. De obligaties staan genoteerd aan Euronext Amsterdam.

Leningen zonder zekerheidsstelling

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Senior ongedekte obligaties Achmea Bank N.V.	2.183	3.301
Commercial Paper	290	257
Schuldinstrumenten Achmea B.V.	747	747
Senior Unsecured Notes Achmea B.V.	179	175
	3.399	4.480

In oktober 2012 heeft Achmea Bank N.V. een 'Unsecured Medium Term Note programme (EMTN)' opgezet van €10 miljard. Ultimo 2018 bedraagt het totaal uitstaande bedrag €2,1 miljard, waaronder €398 miljoen Private Placements (31 december 2017: €652 miljoen). De totale netto afname van leningen zonder zekerheidsstelling binnen het EMTN is in 2018 €1,1 miljard.

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 2018 bedraagt het totaal uitstaande bedrag €290 miljoen (31 december 2017: €257 miljoen).

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.

De gesyndiceerde kredietfaciliteit van Achmea B.V. heeft een omvang van €750 miljoen en loopt in 2021 af. Ultimo 2018 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 2018 was 6,0% (2017: 6,0%).

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Overige schulden

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Verplichtingen uit directe verzekering		
Polishouders	999	1.109
Tussenpersonen	60	71
Vooruitontvangen premies	650	628
Terugbetalingsverplichting van ontvangen onderpand in de vorm van liquide middelen ¹	1.403	1.186
Beleggingsschulden	106	96
Herverzekeringsverplichtingen	56	38
Belastingen en sociale verzekeringspremies	159	160
Crediteuren	304	302
Pensioenverplichtingen	26	28
Overlopende verplichtingen	187	186
Overige	298	318
	4.248	4.122

¹ De terugbetalingsverplichting van ontvangen onderpand in de vorm van liquide middelen heeft betrekking op bedragen die Achmea ontvangt aan cash collateral afhankelijk van de actuele waarde van het derivaat. De ontvangen liquide middelen worden door Achmea aangewend voor beleggingen.

Een bedrag van €334 miljoen (31 december 2017: €516 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 €275 miljoen per 31 december 2018 (31 december 2017: €495 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).



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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: Waarderings technieken 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 waarderings technieken waar alle belangrijke inputs direct of indirect waarneembaar zijn vanuit de marktgegevens.
- Categorie 3: Waarderings technieken gebaseerd op belangrijke niet-waarneembare inputs. Deze categorie omvat alle activa en verplichtingen waarvoor de waarderings techniek 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 2018

(€ MILJOEN)

	CATEGORIE 1	CATEGORIE 2	CATEGORIE 3	TOTAAL 31 DECEMBER 2018
Activa				
Terugkerende reële waarde bepaling				
Vastgoedbeleggingen			1.103	1.103
Beleggingen				
Aandelen en soortgelijke beleggingen	4.828	1.733	714	7.275
Vastrentende beleggingen	28.779	2.271	7.696	38.746
Derivaten	17	3.462		3.479
Overige financiële beleggingen	423	6.979		7.402
Liquide middelen	1.466			1.466
Totaal activa gewaardeerd tegen reële waarde op een terugkerende basis	35.513	14.445	9.513	59.471
Incidentele reële waarde bepaling				
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen			403	403
Totaal activa gewaardeerd tegen reële waarde op een incidentele basis			403	403
Verplichtingen				
Terugkerende reële waarde bepaling				
Financiële verplichtingen				
Beleggingscontracten		218		218
Leningen en opgenomen gelden		2		2
Derivaten	55	658	18	731
Totaal verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde op een terugkerende basis	55	878	18	951

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 waardebeoordeling				
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 waardebeoordeling				
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen			415	415
Activa geassocieerd als 'Aangehouden voor verkoop' ¹			5.101	5.101
Totaal activa gewaardeerd tegen reële waarde op incidentele basis			5.516	5.516
Verplichtingen				
Terugkerende reële waardebeoordeling				
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
Incidentele reële waardebeoordeling				
Verplichtingen geassocieerd 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 geassocieerd als 'Aangehouden voor verkoop' (disposal group) zijn gewaardeerd op reële waarde, minus verkoopkosten en rekening houdende met intercompany posities.

Belangrijkste wijzigingen in de reële waarde hiërarchie in 2018

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 2018 zijn geen omvangrijke wijzigingen aangebracht in de categorisering.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

VERLOOPOVERZICHT VAN CATEGORIE 3 ACTIVA EN VERPLICHTINGEN GEWAARDEERD TEGEN REËLE WAARDE OP EEN TERUGKERENDE BASIS 2018

(€ MILJOEN)

	VASTGOED- BELEGGINGEN INCL. VASTGOED BELEGGINGEN REKENING EN RISICO POLISHOUDER	AANDELEN EN SOORTGELIJKE BELEGGINGEN	VASTRENTENDE BELEGGINGEN	ACTIVA TOTAAL 2018	DERIVATEN	VERPLICHTINGEN TOTAAL 2018
Balans per 1 januari	1.113	722	7.484	9.319	17	17
Investerings en verstrekte leningen	17	57	768	842		
Desinvesteringen en verkopen	-133	-94	-524	-751		
Mutaties in de reële waarde opgenomen in de Winst- en verliesrekening	104	-4	-14	86	1	1
Mutaties in de reële waarde opgenomen in Overig totaalresultaat		34	-21	13		
Mutaties als gevolg van herrubricering	2	-2		0		
Mutaties in de reële waarde hiërarchie (naar categorie 3)		1	3	4		
Balans per 31 december	1.103	714	7.696	9.513	18	18

VERLOOPOVERZICHT VAN CATEGORIE 3 ACTIVA EN VERPLICHTINGEN GEWAARDEERD TEGEN REËLE WAARDE OP EEN TERUGKERENDE BASIS 2017

(€ 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
Investerings 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



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

BELANGRIJKE NIET-WAARNEEMBARE INPUTS VOOR ALS CATEGORIE 3 GECLASSIFICEERDE ACTIVA EN VERPLICHTINGEN GEWAARDEERD TEGEN REËLE WAARDE

BESCHRIJVING	REËLE WAARDE PER 31 DECEMBER 2018 IN MILJOENEN	GEBRUIKTE WAARDERINGS-TECHNIEK	NIET WAAR-NEEMBARE INPUTS	RANGE (GEWOGEN GEMIDDELDE)	RELATIE VAN NIET-WAARNEEMBARE INPUTS MET REËLE WAARDE
Vastgoedbeleggingen	1.103	Huur-waarde-kapitali-satie-methode	Bruto aanvangs-rende-ment	3.5 - 21.9 (6.9) (%)	Toename leidt tot waardedaling
Beleggingen					
Aandelen en soortgelijke beleggingen	714	Netto Ver-mogens-waarde	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Vastrentende beleggingen					
Voor eigen rekening	7.482	Contant gemaakte kas-stromen	Totale spread	124 - 301 (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	214	Contant gemaakte kas-stromen	Totale spread	102-242 (bp)	Een stijging van 10 basispunten leidt tot €0,8 miljoen lagere opbrengsten in de Winst- en verliesrekening.
Derivaten	18	Black Scholes model	Onder-liggende waarde aandelen	N.v.t.	Een stijging van 10% leidt tot €2,8 miljoen hogere opbrengsten in de Winst- en verliesrekening.

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	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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Aandelen en soortgelijke beleggingen bestaan voornamelijk uit beleggingen in private equity, ter waarde van €290 miljoen (31 december 2017: €299 miljoen), vastgoedfondsen ter hoogte van €234 miljoen (31 december 2017: €204 miljoen) en Infrastructuur fondsen ter hoogte van €141 miljoen (31 december 2017: €160 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 WAARDERINGSTECHNIKEN 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 waarderungen worden uitgevoerd door externe onafhankelijke erkende taxateurs met relevante professionele kwalificaties. Alle waarderungen 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. Huurverhogingsstarieven 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 waarderingmodellen zijn gebaseerd op modellen die worden aanbevolen in de International Private Equity and Venture Capital Valuation Guidelines (IPEV-waarderingrichtlijnen). 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 contante waarde-methode 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 looptijdkenmerken.

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 looptijdkenmerken.

De als categorie 2 geclassificeerde Leningen en hypotheekleningen bestaan hoofdzakelijk uit investeringskredieten. De reële waarde van deze investeringskredieten wordt door middel van een netto contante waarde-methode 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 looptijdkenmerken.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

De als categorie 3 geclassificeerde Leningen en hypotheekleningen bestaan hoofdzakelijk uit hypothecaire leningen binnen de verzekeringsbranche. De reële waarde van deze hypotheekleningen wordt bepaald aan de hand van waarderingmodellen 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 hypotheekleningen (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 tijds waarde 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 contante waarde-methode 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 looptijdkenmerken.

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 waarderingmodellen 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 waarderingmodel wordt afgezet tegen marktinformatie afkomstig van recente markttransacties voor gelijkwaardige hypotheekleningen (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 aandenderivaten. Wanneer er geen genoteerde marktprijzen beschikbaar zijn, wordt gebruik gemaakt van andere waarderingstechnieken zoals een optiewaarderingmodel 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), aandenderivaten 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 waarderingmodellen gebaseerd op de netto contante waarde-methode bepaald op basis van de geschatte toekomstige kasstromen. De waarderingmodellen die worden gebruikt zijn waarderingmodellen 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 contante waarde-methode 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 waarderingproces 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 2018 uitgevoerd.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 waarderingmodellen 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 hypotheekleningen worden gepresenteerd als onderdeel van de Mutaties in de herwaarderingreserve. 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 toelicht.

	(€ MILJOEN)				
	BOEKWAARDE PER 31 DECEMBER 2018				REËLE WAARDE PER 31 DECEMBER 2018
		GENOTEERDE PRIJZEN OP ACTIEVE MARKTEN VOOR VERGELIJKBARE INSTRUMENTEN	BELANGRIJKE OVERIGE WAARNEEMBARE INPUTS	BELANGRIJKE NIET- WAARNEEMBARE INPUTS	
		CATEGORIE 1	CATEGORIE 2	CATEGORIE 3	TOTAAL
Activa					
Beleggingen					
Vastrentende beleggingen	12.132		817	11.528	12.345
Overige financiële beleggingen	1.914		2.130		2.130
Vorderingen	5.828		5.836		5.836
Verplichtingen					
Toevertrouwde middelen bankbedrijf	5.135		5.191		5.191
Leningen en opgenomen gelden	5.594	1.482	4.265		5.747
Overige schulden	4.248		4.262		4.262



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

(€ 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					
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

GEBRUIKTE WAARDERINGSTECHNIKEN 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 looptijdkenmerken.

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 waardeverminderv verliezen. 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 hypotheek. De reële waarde wordt door middel van een netto contante waarde-methode 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.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 waardeverminderingverliezen.

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 markttrente.

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)	
	2018	2017
Bruto verdiende premies schade	3.897	3.868
Herverzekeringspremies	-254	-295
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek herverzekering)	-25	18
Netto verdiende premies Schade	3.618	3.591
Bruto verdiende premies zorg	14.435	13.636
Herverzekeringspremies		7
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek herverzekering)	82	322
Netto verdiende premies Zorg	14.517	13.965
Bruto verdiende premies leven	1.586	1.846
Herverzekeringspremies	-40	-55
Mutatie in de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's (na aftrek herverzekering)	4	1
Netto verdiende premies Leven	1.550	1.792
Totaal netto verdiende premies	19.685	19.348



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

UITSPLITSING BRUTO VERDIENDE PREMIES

(€ MILJOEN)

	2018	2017
Schade		
Ongevallen	684	696
Motorrijtuigen aansprakelijkheid	783	779
Motorrijtuigen casco	757	727
Transport/luchtvaart aansprakelijkheid	50	52
Brand en andere roerende zaken	1.148	1.166
Algemene aansprakelijkheid	277	260
Rechtsbijstand	186	184
Overige	12	4
Bruto verdiende premies Schade	3.897	3.868
Zorg		
Basiszorgverzekering	5.227	5.170
Bijdrage uit Zorgverzekeringsfonds	7.394	6.699
Aanvullende zorgverzekering	1.321	1.315
Overige zorgverzekering	493	452
Bruto verdiende premies Zorg	14.435	13.636
Leven		
Koopsommen eigen rekening	379	424
Periodieke premies eigen rekening	598	745
Koopsommen verzekeringen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	65	60
Periodieke premies verzekeringen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	544	617
Bruto verdiende premies Leven	1.586	1.846
Totaal bruto verdiende premies	19.918	19.350

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 verzekeringcontracten 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 arbeidsongeschiktheidsverzekeringcontracten) en Zorgverzekeringen worden verantwoord op het moment van ingang van het verzekeringcontract 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 Zorgverzekeringcontracten wordt over het algemeen verantwoord als verdiend naar rato van de periode van de verstrekte verzekeringsdekking.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

11. BELEGGINGSOPBRENGSTEN

(€ MILJOEN)

	BELEGGINGEN - MET WAARDEVERANDERINGEN DOOR DE WINST- EN VERLIESREKENING ¹		BELEGGINGEN - BESCHIKBAAR VOOR VERKOOP		BELEGGINGEN - LENINGEN EN VORDERINGEN		TOTAAL	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Directe beleggingsopbrengsten								
Beleggingen voor eigen rekening	366	297	520	590	90	91	976	978
Beleggingen voor rekening en risico polishouders	286	314					286	314
Kredietportefeuille bankbedrijf			1		328	427	329	427
Beleggingskosten								
Directe bedrijfskosten vastgoedbeleggingen	-1	-21	-25	-19	-3		-29	-40
	-22	-20					-22	-20
	629	570	496	571	415	518	1.540	1.659
Gerealiseerde en ongerealiseerde waardeveranderingen op financiële activa en derivaten								
Beleggingen voor eigen rekening	39	-477	179	343	3		221	-134
Beleggingen voor rekening en risico polishouders	-746	1.046					-746	1.046
Kredietportefeuille bankbedrijf	52					2	52	2
Bijzondere waardeverminderingen								
Beleggingen voor eigen rekening			-58	-20			-58	-20
Valutakoersverschillen²								
	1	-82	65	-40	-9	-198	57	-320
	-654	487	186	283	-6	-196	-474	574
Totaal beleggingsopbrengsten	-25	1.057	682	854	409	322	1.066	2.233

^{1.} In de Beleggingen - met waardeveranderingen door de Winst- en verliesrekening zijn tevens de beleggingsopbrengsten uit vastgoedbeleggingen opgenomen.

^{2.} 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 2018 €1.066 miljoen (2017: €2.233 miljoen). De lagere opbrengsten worden met name veroorzaakt door een daling van de (on)gerealiseerde waardeveranderingen van Beleggingen voor rekening en risico polishouders (€-1,8 miljard) als gevolg van de marktontwikkelingen. Deze afname is hoofdzakelijk toe te schrijven aan gedaalde aandelenkoersen. De aandelenkoersen laten in 2018 een daling zien, daarentegen was er in 2017 sprake van een stijging. De toename van (on)gerealiseerde waardeveranderingen van Beleggingen voor eigen rekening gewaardeerd 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening' is hoofdzakelijk toe te schrijven aan gedaalde rentes in 2018 ten opzichte van gestegen rentes in 2017.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Een totaal van €0,3 miljoen (2017: €0,8 miljoen) van de Directe bedrijfskosten vastgoedbeleggingen heeft betrekking op vastgoed dat geen huuropbrengsten heeft gegenereerd in 2018.

(€ MILJOEN)								
	BELEGGINGEN EIGEN REKENING		BELEGGINGEN REKENING EN RISICO POLISHOUDERS		KREDIETPORTEFEUILLE BANKBEDRIJF		TOTAAL	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Directe opbrengsten naar soort:								
Dividenden	71	63	21	23			92	86
Huuropbrengsten	69	76	11	25			80	101
Rente	836	839	254	266	329	427	1.419	1.532
Totaal	976	978	286	314	329	427	1.591	1.719

Onder directe renteopbrengsten uit hoofde van beleggingen voor eigen rekening geassocieerd als 'Tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de Winst- en verliesrekening' is mede begrepen opbrengsten uit hoofde van derivaten van €225 miljoen (2017: €201 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 €-109 miljoen (2017: €6 miljoen), beleggingen voor rekening en risico polishouders €-712 miljoen (2017: €1.014 miljoen) en kredietportefeuille bankbedrijf €2 miljoen (2017: €2 miljoen).

Een totaal van €84 miljoen (2017: €-110 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.

Bijzondere waardevermindervers verliezen op beleggingen geassocieerd als 'Beschikbaar voor verkoop' bedroegen in 2018 €58 miljoen (2017: €20 miljoen). In 2018 zijn geen bijzondere waardevermindervers verliezen op beleggingen geassocieerd als 'Leningen en vorderingen' opgetreden (2017: nihil).

WAARDERINGSGRONDSLAGEN VAN BELEGGINGSOPBRENGSTEN

De waarderinggrondslagen voor beleggingsopbrengsten hangen nauw samen met de grondslagen voor beleggingen. Zie hiervoor Toelichting 6.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

12. NETTO LASTEN UIT VERZEKERINGSCONTRACTEN

	(€ MILJOEN)			
	2018 BRUTO	2018 HERVERZEKERING	2017 BRUTO	2017 HERVERZEKERING
Schade				
Uitbetaalde schaden	2.553	86	2.498	163
Mutaties in verzekeringsverplichtingen voor eigen rekening	117	99	131	-36
Schadebehandelingskosten	310		270	
Verhaal	-188		-198	
Overige mutaties uit hoofde van toegekende winstdelingsrechten	2		2	
	2.794	185	2.703	127
Zorg				
Uitbetaalde schaden	14.359	2	13.580	172
Mutaties in verzekeringsverplichtingen voor eigen rekening	-579		-23	-180
Schadebehandelingskosten ¹	83		93	
Verhaal	-28		-33	
	13.835	2	13.617	-8
Leven				
Uitkeringen eigen rekening	2.043	74	2.183	125
Uitkeringen voor verzekeringen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	1.413		1.663	
Mutaties in verzekeringsverplichtingen voor eigen rekening	-677	-61	-817	-183
Mutaties in verzekeringsverplichtingen waarbij polishouders het beleggingsrisico dragen	-1.178		112	
	1.601	13	3.141	-58
Winstdeling en kortingen voor polishouders				
Afschrijving rentestandkortingen	7		9	
Uitkeringen aan polishouders	-95		21	
Mutaties in de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders voor gerealiseerde herwaardering van gerelateerde beleggingen in vastrentende waarden via het Vermogen	12		83	
Mutaties in de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders voor (on)gerealiseerde herwaardering van gerelateerde beleggingen in vastrentende waarden en derivaten via de Winst- en verliesrekening	74		-613	
Mutaties in de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van toegekende winstdelingsrechten en overige mutaties	-33		-77	
	-35		-577	
Totaal netto lasten uit verzekeringscontracten	18.195	200	18.884	61

^{1.} Vanaf 2018 worden de bedrijfskosten van de zorgkantoren gepresenteerd als Bedrijfskosten en niet meer als schadebehandelingskosten, als onderdeel van de Netto lasten uit verzekeringscontracten. Deze herrubricering heeft geresulteerd in een toename van de bedrijfskosten en een afname van de Nettolasten uit verzekeringscontracten over 2017 van €29 miljoen.

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

OVERIGE TOELICHTINGEN

Overige Balans

13. IMMATERIËLE ACTIVA

	(€ MILJOEN)					
	GOODWILL	SOFTWARE ¹	MERKNAAM	WAARDE VAN VERWORVEN VERZEKERINGS- PORTEFEUILLE	DISTRIBUTIE NETWERKEN	TOTAAL 2018
Kostprijs						
Balans per 1 januari	1.297	273	134	738	290	2.732
Wijzigingen in de samenstelling van de groep	4					4
Intern ontwikkeld		3				3
Verkoop, desinvesteringen en ontmanteling	-35	-7	-5		-2	-49
Aankoop en investeringen		23				23
Mutaties als gevolg van herrubricering en overige mutaties		1				1
Valutakoersverschillen					-23	-23
Balans per 31 december	1.266	293	129	738	265	2.691
Afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingverliezen						
Balans per 1 januari	645	223	127	731	214	1.940
Verkoop, desinvesteringen en ontmanteling		-6				-6
Afschrijvingskosten in het boekjaar		18	2	3	9	32
Valutakoersverschillen					-14	-14
Balans per 31 december	645	235	129	734	209	1.952
Boekwaarde per						
Per 1 januari	652	50	7	7	76	792
Per 31 december	621	58		4	56	739

^{1.} In de categorie Software is een bedrag van €16 miljoen aan intern ontwikkelde software opgenomen.

Een bedrag van €706 miljoen (31 december 2017: €752 miljoen) van de Immateriële activa zal naar verwachting over meer dan twaalf maanden na balansdatum worden gerealiseerd. De valutakoersverschillen gedurende 2018 in distributienetwerken van €-9 miljoen (31 december 2017: €-8 miljoen) hebben betrekking op de kasstroom genererende eenheid Eureko Turkije.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

(€ MILJOEN)

	GOODWILL	SOFTWARE ¹	MERKNAAM	WAARDE VAN VERWORVEN VERZEKERINGS- PORTEFEUILLE	DISTRIBUTIE NETWERKEN	TOTAAL 2017
Kostprijs						
Balans per 1 januari	1.297	293	134	738	309	2.771
Intern ontwikkeld		5				5
Verkoop, desinvesteringen en ontmanteling		-3				-3
Aankoop en investeringen		11				11
Mutaties als gevolg van herrubricering en overige mutaties		-32				-32
Valutakoersverschillen		-1			-19	-20
Balans per 31 december	1.297	273	134	738	290	2.732
Afschrijvingen en bijzondere waardeverminderv verliezen						
Balans per 1 januari	645	233	126	727	215	1.946
Verkoop, desinvesteringen en ontmanteling		-1				-1
Afschrijvingskosten in het boekjaar		22	1	4	10	37
Mutaties als gevolg van herrubricering en overige mutaties		-31				-31
Valutakoersverschillen					-11	-11
Balans per 31 december	645	223	127	731	214	1.940
Boekwaarde per						
Per 1 januari	652	60	8	11	94	825
Per 31 december	652	50	7	7	76	792

¹ In de categorie Software is een bedrag van €15 miljoen aan intern ontwikkelde software opgenomen

GOODWILL PER KASSTROOM GENERERENDE EENHEID

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Schade & Inkomen Nederland	617	617
Independer ¹		35
Overige	4	
	621	652

¹ In verband met de verkoop van Independer is er per ultimo 2018 geen gerelateerde Goodwill meer. Voor meer informatie wordt verwezen naar Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen.

De goodwill heeft vrijwel 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

De meest gevoelige aannames bij het berekenen van de bedrijfswaarde ten behoeve van de jaarlijkse test op de bijzondere waardeverminderingen zijn:

	SCHADE & INKOMEN NEDERLAND
2018	
Gemiddelde jaarlijkse premie/omzetgroei	3,5%
Gemiddelde schaderatio ¹	68,6%
Gemiddelde kostenratio ^{2 & 3}	26,3%
Eindgroei	0,9%
Disconteringsvoet	7,8%
2017	
Gemiddelde jaarlijkse premie/omzetgroei	3,3%
Gemiddelde schaderatio ¹	68,6%
Gemiddelde kostenratio ^{2 & 3}	26,2%
Eindgroei	0,5%
Disconteringsvoet	8,3%

^{1.} De gemiddelde schaderatio is gecorrigeerd voor de technische interest (impact -1,9%, 2017 impact -2,1%).

^{2.} Gemiddelde kostenratio omvat naast kosten gerelateerd aan personeel, IT, huisvesting en acquisitie, ook holdingkosten.

^{3.} De gemiddelde kosten ratio is in 2018 gecorrigeerd voor de niet technische kosten (impact -0,4%). Om een consistente vergelijking te maken is de gemiddelde kostenratio van 2017 ook gecorrigeerd (impact -0,5%).

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. De eindgroei, 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 analyse 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 €555 miljoen (2017: €602 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

	WIJZIGING VAN DE RATIO MET	Δ SURPLUS
(€ MILJOEN)		
2018		
Gemiddelde jaarlijkse premiegroei	-0,5%	-43
Gemiddelde schaderatio	0,5%	-255
Gemiddelde kostenratio	0,5%	-255
Eindgroei	-0,5%	-68
Disconteringsvoet	0,5%	-193

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 from 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 waardeverminderingverlies 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 waardeverminderingverlies 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

14. GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN EN JOINT VENTURES

(€ MILJOEN)

NAAM VAN DE MAATSCHAPPIJ	LAND	BESCHRIJVING VAN BEDRIJFS- ACTIVITEITEN	DATUM VAN OVERNAME / INGANGS- DATUM	% EIGENDOM 2018	% EIGENDOM 2017	NETTO VERMOGENS- WAARDE 2018	NETTO VERMOGENS- WAARDE 2017	BOEK- WAARDE PER 31 DECEMBER 2018	BOEKWAARDE PER 31 DECEMBER 2017
Garanti Emeklilik ve Hayat A.S.	Turkije	Levens- verze- keringen	2007	15,00%	15,00%	30	70	30	71
Onlia Holding Inc.	Canada	Volmacht- bedrijf	2018	50,00%	0%	6		6	
Overig								14	13
								50	84

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 Board member te benoemen. In 2018 heeft Garanti Emeklilik ve Hayat A.S. dividend uitgekeerd aan Achmea van €36 miljoen. Deze uitkering heeft geleid tot een daling van de nettovermogenswaarde met hetzelfde bedrag.

Achmea heeft in 2018 50% van de aandelen van dochter Achmea Canada Management Inc. verkocht, waarna de naam is gewijzigd in Onlia Holding Inc. Voor meer informatie zie Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen. Het resterende belang van 50% kwalificeert als een joint venture.

De boekwaarde van de geassocieerde deelnemingen en joint ventures wordt vastgesteld op basis van de (IFRS-) jaarrekeningen van hetzelfde boekjaar van die entiteiten (welke grondslagen voor waardering niet significant afwijken van de grondslagen van Achmea) 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

15. TERREINEN EN GEBOUWEN VOOR EIGEN GEBRUIK EN BEDRIJFSMIDDELEN

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik		
In ontwikkeling		
In gebruik	284	285
Bedrijfsmiddelen		
Software	6	12
Hardware	15	13
Kantoormeubilair	15	23
Overige	83	82
	403	415

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 voor zover 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 2018	OPGENOMEN IN RESULTAAT	OPGENOMEN IN EIGEN VERMOGEN	BALANS PER 31 DECEMBER 2018
Immateriële activa	-18	4	2	-12
Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	2	5	-3	4
Beleggingen	-1.141	-103	62	-1.182
Vorderingen en overlopende activa	2	-1		1
Verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten	1.797	67	-2	1.862
Overige voorzieningen	10	-3	-4	3
Afschrijving	34	-29		5
Financiële verplichtingen	-2	-76	-1	-79
Te verrekenen verliezen	15	48		63
Tariefswijzigingen		-144	22	-122
	699	-232	76	543
Omvat:				
Latente belastingvorderingen				553
Latente belastingverplichtingen				10

	(€ 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

Medio december 2018 is door het Nederlandse parlement het besluit genomen om de vennootschapsbelastingtarieven gefaseerd te verlagen van 25,0% naar 20,5% in 2021. Door Achmea is een inschatting gemaakt van de impact van deze tariefswijzigingen op de latente belastingposities. Hierbij zijn verwachte toekomstige realisaties aan specifieke boekjaren toegerekend. De tariefswijziging leidt tot een last in het resultaat van €144 miljoen en een toevoeging in het eigen vermogen van €22 miljoen. Deze inschattingwijziging heeft met name betrekking op het verschil tussen de commerciële en fiscale boekwaarden van de beleggingen en verzekeringstechnische voorzieningen.

De gebruikte belastingtarieven voor het berekenen van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen verschillen per belastinggebied en lagen zowel in 2018 als in 2017 tussen 10% en 36%.

Een bedrag van €513 miljoen (2017: €699 miljoen) binnen Latente belastingvorderingen en -verplichtingen wordt naar verwachting over meer dan twaalf maanden na balansdatum afgewikkeld.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Een bedrag van €52 miljoen (2017: €36 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 opgenomen latente belastingvorderingen met betrekking tot de verrekenbare verliezen uit voorgaande jaren zijn gewaardeerd op basis van de vigerende wetgeving.

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 het op dat moment vigerende vennootschapsbelastingtarief.

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 inschattingwijziging 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 afwickelen 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)	
	2018	2017
Overlopende acquisitiekosten	55	64
Vorderingen uit directe verzekeringen	1.209	1.196
Vorderingen uit indirecte verzekeringen	139	111
Vorderingen uit herverzekeringen	11	7
Vorderingen uit hoofde van beleggingen	40	49
Bijdrage uit Nederlands Zorgverzekeringsfonds	2.241	2.233
Vooruitbetaling aan Nederlandse ziekenhuizen	887	1.104
Betalingen gerelateerd aan GGZ	332	346
Te ontvangen inkomsten en overige vooruitbetalingen	451	428
Voorschotten aan zorgaanbieders	137	605
Niet-verzekeringsactiva verworven door uitoefenen van rechten op terugvordering	111	109
Overig	270	235
Balans per 31 december	5.883	6.487

Een bedrag van €2.345 miljoen (31 december 2017: €2.359 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 €2.348 miljoen per 31 december 2018 (31 december 2017: €2.359 miljoen). Bijzondere waardeverminderingen die in 2018 zijn opgenomen met betrekking tot Vorderingen en overlopende activa bedroegen €40 miljoen (31 december 2017: €25 miljoen) en zijn opgenomen onder Overige lasten.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 basiszorgstelsel 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 risicomangement. 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 toereikendheidstoets op de verzekeringsverplichtingen. Elke oninbaarheid van overlopende acquisitiekosten die blijkt uit de toereikendheidstoets 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)	
	2018	2017
Kas- en banksaldi	1.448	2.860
Direct opvraagbare deposito's	18	24
Balans per 31 december	1.466	2.884

Liquide middelen waarop restricties van toepassing zijn bedragen €46 miljoen (31 december 2017: €96 miljoen). De restricties hebben met name betrekking op de minimumreserve die moet worden aangehouden bij De Nederlandsche Bank N.V. voor €45 miljoen (2017: €45 miljoen). Eind 2017 waren de restricties op onderpanden ten behoeve van polishouders €51 miljoen. Dit had betrekking op het inmiddels verkochte Friends First.

WAARDERINGSGRONDSLAG LIQUIDE MIDDELEN

Liquide middelen bestaan uit kas- en banksaldi en direct opvraagbare deposito's en worden tegen reële waarde gewaardeerd.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 2017	410.820.173	411	23.904.060	24	1	
Aandelen geplaatst 31 december 2017	410.820.173	411	23.904.060	24	1	
Aandelen geplaatst 1 januari 2018	410.820.173	411	23.904.060	24	1	
Aandelen geplaatst 31 december 2018¹	410.820.173	411	23.904.060	24	1	

^{1.} Alle geplaatste aandelen zijn volgestort. Van een deel van de aandelen is Achmea B.V. zelf de aandeelhouder, zie hiervoor alinea Eigen aandelen. Voor een specificatie van de overige aandeelhouders zie Toelichting Aandeelhouders van Achmea B.V. per 31 december 2018 onder de Overige informatie.

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 dat door de houders van preferente aandelen is gestort bedraagt €332 miljoen en maakt onderdeel uit van de totale agioreserve.

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. Het hiervoor genoemde percentage, vastgesteld in februari 2014, wordt elke tien jaar beoordeeld. De eerstvolgende beoordeling zal voor 1 januari 2024 plaatsvinden. De Raad van Bestuur kan, indien de Raad van Commissarissen daarmee instemt, het vastgestelde percentage jaarlijks verhogen met een maximum van 1,8%.

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 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 2018 wordt gepresenteerd onder Overige informatie.

Eigen aandelen

In 2018 heeft Achmea B.V. 10.482.180 eigen aandelen ingekocht. Hierdoor is Achmea B.V., naast de hiervoor genoemde door Achmea B.V. gehouden certificaten ter waarde van €45 miljoen, houder van 20.817.462 door haarzelf uitgegeven gewone aandelen ter waarde van €290 miljoen. Deze 'Eigen aandelen' worden gepresenteerd onder het Totaal eigen vermogen. Aan deze gewone aandelen is geen stemrecht verbonden en er kan geen dividend op worden uitgekeerd.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

VERLOOP INKOOP EIGEN AANDELEN (INCLUSIEF CERTIFICATEN VAN AANDELEN)

(€ MILJOEN)

	2018	2017
Balans per 1 januari	235	235
Inkoop Eigen aandelen	100	
Balans per 31 december	335	235

Wettelijke reserve

Een wettelijke reserve moet worden aangehouden voor de ingehouden winsten met betrekking tot geassocieerde deelnemingen en joint ventures, intern ontwikkelde geactiveerde software en zorgkantoren.

Per 1 januari 2018 zijn de reserves vanuit de voormalige ziekenfondsen niet langer beklemd. Als gevolg hiervan is €622 miljoen binnen het eigen vermogen gereclassificeerd van 'Wettelijke reserve' naar 'Overige reserves'.

Een bedrag van €34 miljoen (31 december 2017: €632 miljoen) van het Totaal eigen vermogen per einde boekjaar 2018 is gerelateerd aan een aantal dochtermaatschappijen die onderworpen zijn aan wettelijke restricties. Bedragen die zijn opgenomen in de wettelijke reserve kunnen niet worden uitgekeerd aan aandeelhouders. Naast deze Wettelijke reserve zijn er ook nog andere beklemdes reserves die niet mogen worden uitgekeerd aan de aandeelhouders, zoals opgenomen in de toelichting op de Herwaarderingsreserve.

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. 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 2018 is een bedrag van €4 miljoen (2017: €7 miljoen) overgeboekt van de Herwaarderingsreserve naar de Overige reserves.

De totale Herwaarderingsreserve bedraagt €746 miljoen (2017: €934 miljoen) en bevat een negatief bedrag van €381 miljoen (31 december 2017: €367 miljoen) met betrekking tot ongerealiseerde verliezen na aftrek van uitgestelde belastingen op activa gewaardeerd tegen reële waarde. De positieve Herwaarderingsreserve bedraagt derhalve €1.127 miljoen (31 december 2017: €1.301 miljoen), welke niet kan worden uitgekeerd aan de aandeelhouders.

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 2018 op €44 miljoen (2017: €35 miljoen). Het grootste deel van de resterende herwaarderingsreserve heeft betrekking op beleggingen beschikbaar voor verkoop.

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. Het grootste deel van de activiteiten in vreemde valuta vindt plaats in Turkse Lira bij de dochteronderneming Eureko Sigorta en de geassocieerde deelneming Garanti Emeklilik.

Hedging reserve

De bedragen die zijn opgenomen in de Hedging reserve uit hoofde van kasstroomhedge-accounting 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 (2017: €7 miljoen) niet worden uitgekeerd aan de aandeelhouders. Wanneer de hedgerelatie is beëindigd schrijft Achmea de hieraan gerelateerde reële waardeaanpassing af over de resterende looptijd van de afgedekte positie.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 het op dat moment vigerende vennootschapsbelastingtarief.

De Overige reserves omvatten een bedrag van €-118 miljoen met betrekking tot toegezegde pensioenrechten (31 december 2017: €-196 miljoen). Deze afname wordt voornamelijk veroorzaakt door de deconsolidatie van Friends First. Wijzigingen in de waardering van 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 2018 van Achmea B.V., Toelichting 22 Voorstel inzake bestemming van het resultaat.

Overige eigen vermogensinstrumenten

Achmea heeft ter ondersteuning van de funding van de organisatie een tweetal Overige eigen vermogensinstrumenten in haar bezit. Deze Overige eigen vermogensinstrumenten bestaan uit hybride leningen van €600 miljoen met een coupon van 6% en €750 miljoen met een coupon van 4,25%. Deze hybride leningen, welke genoteerd zijn bij respectievelijk NYSE Euronext en de Iris stock exchange, hebben een zeer lange looptijd en worden daarom verwerkt binnen het Eigen Vermogen.

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 couponbetalingen van de verwerking van de resultaten is ook opgenomen in de Overige reserves en bedraagt in 2018 €17 miljoen (2017: €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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

20. OVERIGE VOORZIENINGEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Pensioenvoorzieningen	860	886
Andere voorzieningen	229	225
Balans per 31 december	1.089	1.111

PENSIOENVOORZIENINGEN

	(€ MILJOEN)		
31 DECEMBER 2018	NEDERLAND	ANDERE LANDEN	TOTAAL
Huidige waarde van toegezegde pensioenverplichting	853	7	860
Reële waarde van totale beleggingen die toegezegde pensioenverplichtingen afdekken	-931		-931
Reële waarde van niet-kwalificerende beleggingen die toegezegde pensioenverplichtingen afdekken	931		931
Niet gedekte positie	853	7	860
Effect van beperking in activering			
Nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten	853	7	860

	(€ 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

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 11.700 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 2018 €231 miljoen (2017: €261 miljoen). De bijdrage wordt vastgesteld als de actuariële 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 verzekeringcontracten maken deel uit van Beleggingen (en kunnen niet worden aangemerkt als kwalificerende beleggingen ter dekking van toegezegde pensioenverplichtingen).

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

VERLOOPOVERZICHT PENSIOENVOORZIENINGEN

(€ MILJOEN)

	TOEGEZEGDE PENSIOENVERPLICHTING	REËLE WAARDE VAN BELEGGINGEN DIE TOEGEZEGDE PENSIOEN- VERPLICHTINGEN AFDEKKEN	NETTOVERPLICHTING UIT HOOFDE VAN TOEGEZEGDE PENSIOENRECHTEN 2018
Balans per 1 januari	886		886
Huidige servicekosten			
Netto rentelast op nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten	15		15
Herwaardering van de nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten			
Actuariële winsten en -verliezen voortvloeiend uit wijzigingen in demografische aannames	-8		-8
Actuariële winsten en -verliezen voortvloeiend uit wijzigingen in financiële aannames	-1		-1
Ervaringswinsten en -verliezen	-1		-1
Betaalde uitkeringen op grond van regeling			
Betaalde uitkeringen	-31		-31
Balans per 31 december	860		860

VERLOOPOVERZICHT PENSIOENVOORZIENINGEN

(€ MILJOEN)

	TOEGEZEGDE PENSIOENVERPLICHTING	REËLE WAARDE VAN BELEGGINGEN DIE TOEGEZEGDE PENSIOEN- VERPLICHTINGEN AFDEKKEN	NETTOVERPLICHTING UIT HOOFDE VAN TOEGEZEGDE PENSIOENRECHTEN 2017
Balans per 1 januari	1.119	-159	960
Huidige servicekosten	1		1
Netto rentelast op nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten	18	-1	17
Herwaardering van de nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten			
Rendement op fondsbeleggingen, exclusief bedragen opgenomen onder netto rentelast		-2	-2
Actuariële winsten en -verliezen voortvloeiend uit wijzigingen in financiële aannames	-5		-5
Ervaringswinsten en -verliezen	-4		-4
Netto kosten inperking en afbouw pensioenregeling	-107	81	-26
Betaalde bijdragen			
Groepsmaatschappijen Achmea		-2	-2
Betaalde uitkeringen op grond van regeling			
Betaalde uitkeringen	-33	1	-32
Mutaties als gevolg van herrubricering	-103	82	-21
Balans per 31 december	886		886

In 2017 is als gevolg van een wijziging in de voorwaarden de pensioenregeling Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Zorgverzekeraars gereclassificeerd van een toegezegde pensioenregeling naar een toegezegde bijdrageregeling. Dit heeft geresulteerd in 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. Deze vrijval is gebaseerd op de aanwezige pensioenvoorziening ultimo 2016. In bovenstaande tabel is deze vrijval in 2017 verwerkt onder Netto kosten inperking en afbouw pensioenregeling. Pensioenen voor de Ierse medewerkers werden verzorgd via de collectieve pensioen- en overlijdensrisicoregeling van Friends First en zijn gedurende 2017 gereclassificeerd naar Verplichtingen geassocieerd met 'Aangehouden voor verkoop'.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

BELANGRIJKE ACTUARIËLE AANNAMES OP BALANSDATUM (UITGEDRUKT ALS GEWOGEN GEMIDDELDE AANNAMES)

	2018		2017	
	NEDERLAND	ANDERE LANDEN	NEDERLAND	ANDERE LANDEN
Disconteringsvoet	1,70	0,74	1,70	0,81
Toekomstige salarisverhogingen ¹		1,20		1,50
Toekomstige pensioenverhogingen ¹				
Toekomstige pensioenverhogingen voor lopende uitkeringen	0,60		0,60	
Ratio personeelsverloop ¹		3,25		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 (2017: 15 jaar). De looptijd van de verwachte niet verdisconteerde kasstromen met betrekking tot de toegezegde pensioenverplichting is voor een bedrag van €348 miljoen (31 december 2017: €344 miljoen) korter dan tien jaar.

ANDERE VOORZIENINGEN

(€ MILJOEN)

2018	REORGANISATIE	JURIDISCHE CLAIMS	VERLIESLATENDE CONTRACTEN	PERSENEELS-BELONINGEN (EXCLUSIEF PENSIOENEN)	OVERIGE	TOTAAL
Balans per 1 januari	54	27	54	39	51	225
Wijziging in samenstelling van de groep					-1	-1
Toevoegingen	101	16	2	4	6	129
Onttrekkingen	-93	-10	-6	-5	-2	-116
Vrijgevallen	-5	-3	-6	-3		-17
Mutaties als gevolg van herrubricering	8			2		10
Valutakoersverschillen				-1		-1
Balans per 31 december	65	30	44	36	54	229
Kortlopend	65	4	7	8	30	114
Langlopend		26	37	28	24	115
Balans per 31 december	65	30	44	36	54	229

(€ MILJOEN)

2017	REORGANISATIE	JURIDISCHE CLAIMS	VERLIESLATENDE CONTRACTEN	PERSENEELS-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

Reorganisatie

In het kader van eerder aangekondigde reorganisatieprogramma's zijn per 31 december 2018 voorzieningen opgenomen ten bedrage van €65 miljoen (31 december 2017: €54 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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 2018 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, sterftcijfers, 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 sterftcijfers 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, sterftcijfers 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 Nettoverplichting/bezittingen uit hoofde van toegezegde pensioenrechten te berekenen.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

De kosten voor opbouw huidige dienstjaar en netto rente over de Nettoverplichting/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 Nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenrechten zijn opgenomen in het geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat. Bij de berekening van de Nettoverplichting 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 behoeve van deze verplichting wordt in mindering gebracht.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

21. ACTIVA EN VERPLICHTINGEN AANGEHOUDEN VOOR VERKOOP EN DESINVESTERINGEN

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. (hierna: 'FF'), een bedrijf actief op het gebied van levensverzekeringen en pensioenen. FF was een 100% dochter binnen de Achmea Groep en verantwoord in het segment Internationale activiteiten. Ultimo 2017 was de beoogde transactie onder voorbehoud van goedkeuring door de relevante toezichthouders en mededingingsautoriteiten. Om deze reden waren de activa en verplichtingen van FF ultimo 2017 geclassificeerd als 'Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen'. De transactie is in het tweede kwartaal van 2018 afgerond wat heeft geresulteerd in een additioneel negatief resultaat van €1 miljoen. Dit resultaat is verantwoord onder de 'Overige lasten'.

Onlia Holding Inc.

Achmea heeft op 18 mei 2018 overeenstemming bereikt over de verkoop van 50% van de aandelen in haar 100% dochter Onlia Holding Inc, voorheen genaamd Achmea Canada Management Inc, welke onderdeel is van het segment Internationale activiteiten. Het resultaat op de verkoop van het 50% belang heeft geleid tot een positief resultaat van €4 miljoen. Het resterende belang van 50% kwalificeert als een joint venture. De eerste waardering van deze joint venture op marktwaarde heeft geleid tot een additioneel resultaat van €4 miljoen. Beide resultaten zijn in de Winst- en verliesrekening verantwoord onder de 'Overige opbrengsten'.

Independer

Achmea heeft op 24 oktober 2018 overeenstemming bereikt over de verkoop van de aandelen in Independer.nl N.V., een bedrijf actief op het gebied van het verstrekken van onafhankelijke informatie, advies en productvergelijkingen op het gebied van financiën, energie en gezondheidszorg.

De transactie is op 3 december 2018 afgerond. Independer.nl N.V. was een 100% dochter van Achmea B.V. en was opgenomen in het segment Overige activiteiten. Per 31 december 2018 zijn de activa en passiva van Independer.nl N.V. niet meer in de balans opgenomen. Het transactieresultaat van €167 miljoen (exclusief adviseurskosten) is verantwoord onder de Overige baten.

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 vermindert 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.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Overige winst- en verliesrekening

22. OVERIGE OPBRENGSTEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Provisiebaten uit trust en andere fiduciaire activiteiten	249	298
Opbrengsten uit dienstverleningscontracten	124	109
Overige baten	205	67
	578	474

In de overige baten van 2018 is een bedrag van €167 miljoen (exclusief adviseurskosten) opgenomen met betrekking tot de verkoop van Independer en een bedrag van €8 miljoen in verband met de verkoop van 50% van de aandelen van Onlia Holding Inc in Canada. Voor meer informatie wordt verwezen naar Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen. In 2017 was opgenomen onder Overige baten een bedrag €11 miljoen in verband met de verkoop van zelfontwikkelde klantbestanden en een bedrag van €8 miljoen in verband met de afwikkeling van de verkoop van Staalbankiers.

OVERIGE OPBRENGSTEN

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.

23. RENTE- EN VERGELIJKBARE LASTEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Rentelasten:		
Toevertrouwde middelen	60	73
Uitgegeven schuldbewijzen	60	74
Derivaten aangehouden voor risicobeheer	101	118
Overige rentelasten	68	81
Waardemutatie derivaten	-1	-7
	288	339

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

24. BEDRIJFSKOSTEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Salarissen	838	859
Sociale lasten	85	86
Pensioenen	223	229
Overige	444	360
Personeelskosten	1.590	1.534
Afschrijvingskosten Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en bedrijfsmiddelen	39	41
Algemene kosten	582	561
Bruto bedrijfskosten	2.211	2.136
Betaalde en te betalen commissies	561	580
Herverzekering winstdeling en commissie	-19	-21
	2.753	2.695
Af: toegerekende schadebehandelingskosten ¹	393	416
Af: toegerekende beleggingskosten	2	2
	2.358	2.277

^{1.} Vanaf 2018 worden de bedrijfskosten van de zorgkantoren gepresenteerd als Bedrijfskosten en niet meer als schadebehandelingskosten, als onderdeel van de Netto lasten uit verzekeringscontracten. Deze herrubricering heeft geresulteerd in een toename van de bedrijfskosten en een afname van de Netto lasten uit verzekeringscontracten over 2017 van €29 miljoen.

Bedrijfskosten die voldoen aan de definitie van schadebehandelingskosten respectievelijk beleggingskosten worden gepresenteerd als onderdeel van Netto lasten uit verzekeringscontracten respectievelijk Beleggingsopbrengsten. Voor meer informatie over Pensioenen zie Toelichting 20 Overige voorzieningen.

Het aantal interne medewerkers dat hieronder wordt genoemd betreft 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 2018
Interne FTE's	11.106	674	619	1.240	75	13.714
Externe FTE's	2.666	47	49	156	4	2.922

	ACHMEA NEDERLAND	EUREKO SIGORTA	UNION POISTOVNA	INTERAMERICAN GRIEKENLAND	OVERIGE	TOTAAL 2017
Interne FTE's	11.894	623	549	1.149	367	14.582
Externe FTE's	2.590	30	44	160	24	2.848

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

	ACHMEA NEDERLAND	BUITENLAND	TOTAAL 2018	TOTAAL 2017
Controle jaarrekening	5	1	6	6
Andere controlewerkzaamheden	1	0	1	2
	6	1	7	8

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

De andere controlewerkzaamheden uitgevoerd door de onafhankelijke externe accountant zijn:

- Wettelijke opdrachten
Controle op overige jaarrekeningen en controle van toezichtrapportages uit hoofde van de Wet op het Financieel Toezicht.
- 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 zijn als volgt: andere controlewerkzaamheden €1 miljoen (2017: €2 miljoen), andere niet-controlediensten €7 miljoen (2017: €8 miljoen), hoofdzakelijk met betrekking tot advies- en consultancydiensten.

25. OVERIGE LASTEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Afschrijvingskosten op immateriële activa	32	38
Bijzondere waardeverminderingkosten op debiteuren	40	25
Bijzondere waardevermindering op Activa beschikbaar voor verkoop		39
Overige lasten	34	53
	106	155

De Overige lasten bevat voor €5 miljoen aan dotaties Overige voorzieningen (2017: €12 miljoen), met name gerelateerd aan gerechtelijke geschillen en verlieslatende contracten en voor €2 miljoen aan schenkingen (2017: €3 miljoen). Als gevolg van de beoogde verkoop van Friends First Life Insurance Company D.A.C., is in 2017 een negatief resultaat van €39 miljoen opgenomen.

26. VENNOOTSCHAPSBELASTING

RECONCILIATIE EFFECTIEF BELASTINGTARIEF

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Resultaat voor belasting	566	321
Tarief vennootschapsbelasting in Nederland	25,0%	25,0%
Vennootschapsbelasting waarop het tarief van de Nederlandse vennootschapsbelasting is toegepast	141	80
Effect van belastingtarieven in buitenlandse jurisdicties	4	
Belastingeffect op:		
Niet-aftrekbare kosten	12	-7
Van belasting vrijgestelde inkomsten	-32	37
Deelnemingsvrijstelling	-63	4
Niet-gewaardeerde verliezen	12	10
Tariefswijzigingen	144	
Overige	30	-4
Over/(onder)voorzien in voorgaande boekjaren	3	-15
Effectieve belastingdruk	251	105

Medio december 2018 is door het Nederlandse parlement het besluit genomen om de vennootschapsbelastingtarieven gefaseerd te verlagen van 25,0% naar 20,5% in 2021. Door Achmea is een inschatting gemaakt van de impact van deze tariefswijzigingen op de latente belastingposities. Hierbij zijn verwachte toekomstige realisaties aan specifieke boekjaren toegerekend. De tariefswijziging leidt tot een last in het resultaat van €144 miljoen.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

De effectieve belastingdruk in 2018 bedroeg 44,3% (2017: 32,7%).

UITSPLITSING ACUTE EN LATENTE VENNOOTSCHAPSBELASTING

(€ MILJOEN)

	2018	2017
Acute belasting		
Huidig boekjaar	16	123
Over/(onder)voorzien in voorgaande boekjaren	3	-15
	19	108
Latente belasting		
Herkomst en afwikkeling van tijdelijke verschillen	232	-3
	232	-3
Totale vennootschapsbelasting in de Winst- en verliesrekening	251	105

De Latente belasting van €232 miljoen is nader toegelicht in Toelichting 16: Latente Belastingvorderingen en -verplichtingen.

OVERZICHT BELASTINGEN ACHMEA 2018 TOEGEDEELD NAAR BRUTO PREMIE OMZET PER SEGMENT

(€ MILJOEN)

	BRUTO VERDIENDE PREMIES 2018	BRUTO VERDIENDE PREMIES 2017	RESULTAAT VOOR BELASTING 2018	RESULTAAT VOOR BELASTING 2017	VENNOOTSCHAPSBELASTING 2018	VENNOOTSCHAPSBELASTING 2017
Belaste activiteiten per segment						
Schade & Inkomen Nederland	3.364	3.290	97	177	19	37
Pensioen & Leven Nederland	1.420	1.569	334	342	226	74
Oudedagsvoorziening Nederland			15	1	5	2
Internationale activiteiten	1.106	1.206	37	-23	37	-3
Overige activiteiten	205	255	-45	-48	-36	-5
	6.095	6.320	438	449	251	105
Onbelaste activiteiten per segment						
Zorg Nederland ¹	13.942	13.184	128	-128		
Intersegment eliminaties	-119	-154				
Totaal activiteiten	19.918	19.350	566	321	251	105
Internationale activiteiten						
Turkije	271	335	24	8	3	
Slowakije	415	385	14	11	4	1
Griekenland	331	318	22	28	30	-2
Overige	89	168	-23	-31		
Bijzondere waardevermindervers verliezen				-39		-2
Totaal Internationale activiteiten	1.106	1.206	37	-23	37	-3

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

27. NETTO OVERIG TOTAALRESULTAAT

	2018			2017		
	OVERIG TOTAAL-RESULTAAT VOOR BELASTING	VENNOOTSCHAPSBELASTING	NETTO OVERIG TOTAAL-RESULTAAT	OVERIG TOTAAL-RESULTAAT VOOR BELASTING	VENNOOTSCHAPSBELASTING	NETTO OVERIG TOTAAL-RESULTAAT
Herwaarderingen van de nettoverplichting uit hoofde van toegezegde pensioenverplichtingen	16	-4	12	-26	7	-19
Ongerealiseerde winsten en verliezen op terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	12	-3	9	5	-1	4
Valutaverschillen bij omrekening van vreemde valuta (inclusief realisaties) bij dochtermaatschappijen, Geassocieerde deelnemingen, goodwill en joint ventures	-55	2	-53	-43	2	-41
Ongerealiseerde waardeveranderingen bij financiële instrumenten geclassificeerd als 'Beschikbaar voor verkoop'	-112	33	-79	40	7	47
Aandeel in overig totaalresultaat van Geassocieerde deelnemingen en joint ventures				4		4
Mutaties van de voorziening voor Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van ongerealiseerde beleggingsopbrengsten	-114	30	-84	223	-56	167
Reclassificatie naar de Winst- en verliesrekening als Winstdeling en kortingen voor polishouders uit hoofde van gerealiseerde beleggingsopbrengsten	12	-3	9	83	-21	62
Waardeveranderingen uit financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop	-163	35	-128	-286	66	-220
Bijzondere waardeverminderingen financiële instrumenten 'Beschikbaar voor verkoop' gereclassificeerd naar de Winst- en verliesrekening bij verkoop	58	-10	48	20	-4	16
Totaal Overig totaalresultaat	-346	80	-266	20		20

28. RESULTAAT PER AANDEEL

	2018		2017	
	2018	2017	2018	2017
Nettoresultaat	314	215		
Dividend op niet-aflosbare cumulatief preferente aandelen	-17	-17		
Couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten	-68	-68		
Belasting op couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten	17	17		
Nettoresultaat beschikbaar voor uitkering aan houders van gewone aandelen	246	147		

Het nettoresultaat beschikbaar voor uitkering aan houders van gewone aandelen heeft volledig betrekking op voortgezette activiteiten.

GEWOGEN GEMIDDELD AANTAL GEWONE AANDELEN

	2018	2017
Geplaatste gewone aandelen per 1 januari	400.484.892	400.484.892
Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen	390.746.564	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

	2018	2017
Resultaat per aandeel voortgezette activiteiten	0,63	0,37
Gewoon resultaat per aandeel	0,63	0,37

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 2018 bedroeg €389 miljoen (31 december 2017: €458 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 €420 miljoen per 31 december 2018 (31 december 2017: €481 miljoen). In overeenstemming met hedge accounting richtlijnen wordt de hedgerelatie 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 €-31 miljoen per 31 december 2018 (31 december 2017: €-23 miljoen). In overeenstemming met hedge accounting richtlijnen wordt de hedgerelatie 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 2018	WINSTEN	VERLIEZEN	TOTAAL 2017
Reële waardeveranderingen van de afgedekte positie toewijsbaar aan het afgedekte risico	82	-136	-54	84	-197	-113
Reële waardeveranderingen van de gerelateerde derivaten (inclusief beëindiging)	141	-82	59	208	-90	118
Reële waardeveranderingen van het afdekkingsinstrument - ineffectief deel	223	-218	5	292	-287	5

Valutaderivaten worden gebruikt als afdekkingsinstrumenten. De reële waarde van de valutaderivaten aangewezen als afdekkingsinstrument voor de toepassing van fair value hedge accounting per 31 december 2018 bedroeg €2 miljoen (31 december 2017: €12 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. Daarnaast heeft een wijziging van de forward premie impact op de waardontwikkeling van het derivaat, waarbij dit deel van de waardeontwikkeling niet in de hedge accounting wordt betrokken. De veranderingen in de reële waarde van de beleggingen toe te rekenen aan het afgedekte risico bedroegen €37 miljoen (2017: €106 miljoen) en veranderingen in de reële waarde van de gerelateerde derivaten bedroegen €-77 miljoen (2017: €-102 miljoen), inclusief waardewijzigingen als gevolg van de wijzigingen in de forward premie.

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 ineffektiviteit 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.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

30. OPERATIONELE LEASECONTRACTEN

De toekomstige huurverplichtingen uit hoofde van operationele leasecontracten zijn als volgt:

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Korter dan één jaar	29	21
Tussen één en vijf jaar	84	123
Langer dan vijf jaar	73	79
Balans per 31 december	186	223

In 2018 werd €26 miljoen als kosten opgenomen in de Winst- en verliesrekening vanwege operationele leases (2017: €31 miljoen). De opbrengsten uit subleases bedragen in 2018 €2 miljoen (2017: €2 miljoen).

31. NIET UIT DE BALANS BLIKKENDE 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 ten behoeve van dochtermaatschappijen die betrekking hebben op de activiteiten van deze dochtermaatschappijen, in hun hoedanigheid als verzekeraar, kredietverstrekker, dienstverlener, werkgever, belegger en belastingbetaler. Ook heeft Achmea B.V. garanties verstrekt ten behoeve van derden uit hoofde van verkooptransacties.

VOORWAARDELIJKE VERPLICHTINGEN

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Garanties ¹	84	243
Totaal	84	243

^{1.} In 2017 zijn ten onrechte cash collateral contracten (€135 miljoen) opgenomen onder de voorwaardelijke verplichtingen.

De in Nederland gevestigde maatschappijen van Achmea hebben aan Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. garanties verstrekt tot een maximum van €42 miljoen (2017: €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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Verplichtingen uit hoofde van onherroepelijke faciliteiten	1.096	667
Totaal	1.096	667

Achmea kent ultimo boekjaar 2018 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 €90 miljoen (2017: €107 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 €817 miljoen (2017: €421 miljoen) aan hypothecaire leningen te verstrekken. Tegenover deze verplichting staat een ontvangen garantie van €134 miljoen (2017: €109 miljoen).

Niet uit de balans blijvende verplichtingen met betrekking tot aandelen die vallen onder een putoptieovereenkomst

Bij een aantal putoptieovereenkomsten hebben enkele aandeelhouders van Achmea B.V. de optie om hun aandelen te verkopen aan een derde partij. Wanneer een optie wordt uitgeoefend heeft Achmea B.V. de verplichting een derivatentransactie aan te gaan met de verwervende derde partij. Bij het aangaan van deze transactie betaalt Achmea B.V. de koper 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, 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 2018	31 DECEMBER 2017
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 arbitrage TRIBUNAAL 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 Bundesgerichtshof in Karlsruhe. Het Bundesgerichtshof heeft vervolgens enkele rechtsvragen gesteld aan het Europese Hof van Justitie. In maart 2018 oordeelde het Europese Hof van Justitie dat de arbitrageclausule in het bilaterale investeringsverdrag waarop de arbitrageprocedure gebaseerd was ongeldig was. Mede op basis van deze uitspraak van het Europese Hof van Justitie heeft het Bundesgerichtshof vonnis gewezen. Het Bundesgerichtshof volgde daarbij het oordeel van het Europese Hof van Justitie en heeft het arbitragevonnis vernietigd. Achmea heeft hiertegen een laatste rechtsmiddel in Duitsland ingesteld en een vordering tot schadevergoeding in Slowakije ingediend.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Vanwege de oplopende wettelijke rente is de vordering van Achmea uit hoofde van het arbitragevonnis inmiddels toegenomen tot circa €30 miljoen. Gezien de ontwikkelingen in de procedure in Duitsland beschouwt Achmea de vordering onvoldoende zeker om het als een actief op te nemen.

32. KREDIETKWALITEIT FINANCIËLE ACTIVA EN TOELICHTING UITSTEL IFRS 9

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 2018	AAA STAATS-OBLIGATIES	AAA	AA	A	BBB	ONDER BBB	GEEN RATING	TOTAAL
Beleggingen								
Vastrentende beleggingen ¹	10.334	3.432	6.192	6.005	5.467	518	18.930	50.878
Derivaten		2	187	2.725	308	6	251	3.479
Overige financiële beleggingen ²	12		8.839	393	18	4	50	9.316
Aandeel herverzekeraars in verzekeringsverplichtingen			354	195	41	8	73	671
Vorderingen		2.246	18	20	1	10	3.533	5.828
Liquide middelen		116	346	957	4	29	14	1.466

^{1.} Vastrentende beleggingen zonder rating hebben voor €6.218 miljoen betrekking op hypotheekleningen die met NHG zijn verstrekt.

^{2.} Overige financiële beleggingen met rating AA hebben betrekking op spaarrekeningen gekoppeld aan levensverzekeringscontracten waarvoor de renteopbrengsten zijn gebaseerd op de rente die de polishouder betaalt over zijn hypotheekleningen. Voor een overzicht van overige financiële beleggingen wordt verwezen naar Toelichting 6.

De tabel hierboven / hieronder bevat de rating van het financiële instrument. Verschillende externe ratingbureaus worden gebruikt om de rating van deze financiële instrumenten te bepalen. In lijn met het interne beleid van Achmea voor het monitoren van marktrisico's, worden deze ratings vertaald naar de S&P-taxononomieën. Als er meerdere ratings beschikbaar zijn voor hetzelfde financiële instrument, wordt de tweede beste beoordeling gebruikt. Als een instrument geen externe rating heeft, wordt de rating van de uitgevende partij beschouwd als een passende rating van de financiële instrumenten. Als het instrument echter door een derde partij wordt gegarandeerd of als de uitgevende partij zelf geen rating heeft, wordt de rating van de partij die het financiële instrument waarborgt, gebruikt. In alle andere gevallen zijn de instrumenten in de bovenstaande / onderstaande tabel opgenomen als geen rating beoordeeld.

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 hypotheekleningen die met NHG zijn verstrekt.

^{2.} Overige financiële beleggingen met rating AA hebben betrekking op spaarrekeningen gekoppeld aan levensverzekeringscontracten waarvoor de renteopbrengsten zijn gebaseerd op de rente die de polishouder betaalt over zijn hypotheekleningen. Voor een overzicht van overige financiële beleggingen wordt verwezen naar Toelichting 6.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 AFGEWAAARDEERD					
	0 - 3 MAANDEN	3 MAANDEN - 1 JAAR	OUDER DAN EEN JAAR	BEDRAG BETALINGS-ACHTERSTANDEN	BOEKWAARDE NA BIJZONDERE WAARDE-VERMINDERING
31 DECEMBER 2018					
Beleggingen					
Vastrentende beleggingen					151
Vorderingen en overlopende activa	24	9	447	480	272
31 DECEMBER 2017					
Beleggingen					
Vastrentende beleggingen	1			1	171
Vorderingen en overlopende activa	28	4	494	526	251

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)							
	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 OVERSCHOT AAN ZEKERHEDEN)	NETTO BEDRAG
31 DECEMBER 2018							
Derivaten actief	3.400		3.400				
Derivaten verplichting		713	713				
				2.687	1.390	930	367
Liquide middelen	8.038	6.969	1.069	1.069			1.069
31 DECEMBER 2017							
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

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.

Toelichtingen in het kader van uitstel IFRS 9

IFRS 9 is per 1 januari 2018 in werking getreden. Achmea heeft op peildatum 31 december 2015 beoordeeld of zij in aanmerking komt voor uitstel van IFRS 9. Het toepassen van de deferral benadering is mogelijk wanneer de verzekering gerelateerde verplichtingen ten opzichte van de totale verplichtingen groter zijn dan 90% of wanneer deze tussen de 80% en 90% zijn en kan worden aangetoond dat er geen significante niet verzekering gerelateerde activiteiten zijn.

De uitkomst van deze beoordeling was dat de verzekering gerelateerde verplichtingen ten opzichte van de totale verplichtingen in de range van 80% - 90% vallen. Onderdeel van de verzekering gerelateerde verplichtingen per 31 december 2015 is een bedrag van €4,6 miljard dat niet rechtstreeks voortvloeit uit verzekeringscontracten, maar hieraan wel gerelateerd is. Dit betreft voornamelijk verplichtingen die op de balans van de verschillende verzekeringsentiteiten zijn opgenomen en die verbonden zijn aan de uitoefening van verzekeringsactiviteiten. Voorbeelden hiervan zijn derivaten aangehouden om renterisico's binnen het verzekeringscontract te mitigeren, belastingen enzovoorts.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Omdat op peildatum 31 december 2015 de verzekering gerelateerde verplichtingen ten opzichte van de totale verplichtingen zich bevonden in de range van 80% - 90%, heeft Achmea een aanvullende analyse uitgevoerd om te beoordelen of er sprake is van een significante niet verzekering gerelateerde activiteit. In de analyse zijn zowel kwantitatieve als kwalitatieve factoren betrokken. Voor de kwantitatieve beoordeling zijn factoren zoals aantal FTE's, omvang activa, omvang verplichtingen, omvang eigen vermogen en omvang baten en lasten in ogenschouw genomen. In de kwalitatieve beoordeling is bekeken hoe Achmea door de markt wordt gezien. Alles overwegend is Achmea van mening dat er geen sprake is van een significante niet verzekering gerelateerde activiteit en dat uitstel van IFRS 9 mag worden toegepast. Achmea maakt gebruik van deze optie.

Na de initiële beoordeling op peildatum 31 december 2015 moet Achmea moet bij een significante wijziging in haar activiteiten beoordelen of zij nog in aanmerking komt voor uitstel van IFRS 9. Achmea heeft triggers voor significante wijzigingen gedefinieerd en voert een toets uit wanneer deze zich voordoen. Deze triggers hebben betrekking op wijzigingen in de segmentstructuur, het afstoten van bedrijfsonderdelen die vallen binnen de definitie van beëindigde bedrijfsactiviteit, aankopen van materiële bedrijfsonderdelen en significante mutaties van de totale verplichtingen binnen een segment.

In 2018 heeft Achmea de verkoop van haar belang in de Ierse verzekeringsdochter Friends First Life Insurance Company D.A.C. en Independer.nl N.V. afgerond. Aan de hand van de bovengenoemde criteria wordt de verkoop van het belang in Friends First Life Insurance Company D.A.C. aangemerkt als een significante wijziging in de activiteiten op grond waarvan Achmea eind 2018 opnieuw heeft getoetst of ze voor uitstel in aanmerking komt. De conclusie van deze toetsing is dat Achmea nog steeds in aanmerking komt voor uitstel van IFRS 9 en van de mogelijkheid gebruik wil blijven maken.

Binnen Achmea groep passen de verzekeringsentiteiten voor hun statutaire jaarrekening 2018 ook uitstel van IFRS 9 toe. Achmea Bank past, als niet verzekeraar, IFRS 9 wel in haar statutaire jaarrekening 2018 toe. Deze jaarrekening is verkrijgbaar via de website van Achmea Bank. De meeste overige entiteiten binnen de groep stellen hun statutaire jaarrekeningen niet op basis van IFRS op.

Als gevolg van het feit dat Achmea de invoering van IFRS 9 heeft uitgesteld moet additionele informatie worden opgenomen over de kasstroomkarakteristieken van financiële instrumenten en, voor die financiële instrumenten waarvan de contractuele kasstromen bestaan uit aflossingen van de hoofdsom en interestbetalingen, informatie over de kredietkwaliteit. Deze informatie is opgenomen in de tabellen op de volgende pagina.

In de eerste tabel op de volgende pagina is voor alle financiële activa informatie opgenomen over de kasstroomkarakteristieken. Achmea is momenteel bezig met de invulling van de beginselen in IFRS 9, waaronder de invulling van het business model. Vooruitlopend op een definitieve invulling van het business model zijn beleggingen ten bedrage van €1.053 miljoen, waarvan €588 miljoen betrekking heeft op beleggingen in vastrentende waarden, in de tabel op de volgende pagina opgenomen onder de kolom Overige (niet SPPI, inclusief aangehouden voor handelsdoeleinden dan wel beheerd op een reële waarde basis). Deze beleggingen werden onder IAS 39 geclassificeerd als Available for sale. De opname van deze financiële instrumenten onder de kolom Overige is het gevolg van het feit dat deze beleggingen naar verwachting zullen vallen onder de categorie 'Beheerd op een reële waarde basis'. Voor deze beleggingen is geen SPPI test noodzakelijk onder IFRS 9 en als gevolg daarvan heeft Achmea er voor gekozen (nog) geen SPPI-test op te zetten voor deze financiële instrumenten. De definitieve invulling van het business model onder IFRS 9 moet nog plaatsvinden, hetgeen kan betekenen dat deze instrumenten in toekomst wel zullen worden betrokken in de SPPI-test.

Tevens zijn in de tabel op de volgende pagina alle beleggingen die worden aangemerkt als rekening risico polishouders en die onder IAS 39 zijn aangewezen als Fair Value through Profit & Loss (FVPL) opgenomen onder de kolom Overige (niet SPPI, inclusief aangehouden voor handelsdoeleinden dan wel beheerd op een reële waarde basis). Dit op basis van de verwachting dat deze beleggingen bij introductie van IFRS 9 in combinatie met IFRS 17 zullen worden gewaardeerd als FVPL vanwege de accounting mismatch die ontstaat door het naar verwachting te hanteren waarderingsmodel voor de verzekeringsverplichtingen onder IFRS 17 dan wel het business model voor deze beleggingen. Concreet gaat het hierbij om de Beleggingen voor rekening en risico polishouders voor een bedrag van €15.098 miljoen waarvan €10.337 miljoen betrekking heeft op beleggingen in vastrentende waarden. Indien de voorlopige conclusies over het business model wijzigen dan wel de voorlopige conclusies over het te hanteren waarderingsmodel voor de verzekeringsverplichtingen onder IFRS 17 kan dit impact hebben op de toelichting zoals opgenomen in de tabel op de volgende pagina en kan een groter deel van de financiële activa worden opgenomen in de tabel op de volgende pagina als SPPI compliant.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

KASSTROOMKARAKTERISTIEKEN FINANCIËLE ACTIVA BINNEN SCOPE IFRS9

(€ MILJOEN)

	FINANCIËLE ACTIVA MET CONTRACTUELE KASSTROMEN BESTAANDE UIT HOOFDSOM- EN INTERESTBETALINGEN (SPPI, EXCL. AANGEHOUDEN VOOR HANDELSDOELEINDEN DAN WEL BEHEERD OP EEN REËLE WAARDE BASIS)				OVERIGE (NIET SPPI, INCL. AANGEHOUDEN VOOR HANDELSDOELEINDEN DAN WEL BEHEERD OP EEN REËLE WAARDE BASIS)				TOTAAL		
	BOEKWAARDE PER 31 DECEMBER 2018	REËLE WAARDE PER 31 DECEMBER 2018	MUTATIE REËLE WAARDE IN 2018		BOEKWAARDE PER 31 DECEMBER 2018	REËLE WAARDE PER 31 DECEMBER 2018	MUTATIE REËLE WAARDE IN 2018		BOEKWAARDE PER 31 DECEMBER 2018 ¹	REËLE WAARDE PER 31 DECEMBER 2018	MUTATIE REËLE WAARDE IN 2018
Beleggingen											
Aandelen en soortgelijke beleggingen					7.275	7.275	-696		7.275	7.275	-696
Vastrentende beleggingen	45.995	46.209	-237		4.419	4.419	-50		50.414	50.628	-287
Derivaten					3.479	3.479	94		3.479	3.479	94
Overige financiële beleggingen	1.917	2.133	-80		7.362	7.362	-209		9.279	9.495	-289
Vorderingen en overlopende activa	1.162	1.165	1		2	2			1.165	1.168	1
Liquide middelen	1.466	1.466							1.466	1.466	

^{1.} In de tabel zijn alleen de financiële instrumenten opgenomen die naar verwachting onder IFRS 9 zullen vallen. Een aantal financiële instrumenten zal naar verwachting onder IFRS 17 als onderdeel van de waardering van de verzekeringsverplichting worden opgenomen. Hierdoor wijkt de boekwaarde af van de bedragen zoals opgenomen in Toelichting 6 Beleggingen en Toelichting 17 Vorderingen en overlopende activa. Dit betreft bijvoorbeeld premiedebiteuren en vorderingen op verzekeraars uit hoofde van regres.

In onderstaande tabel is de kredietkwaliteit van alle instrumenten die voldoen aan de SPPI-test opgenomen. In de laatste kolom is per categorie financiële activa het bedrag aangegeven van financiële instrumenten waarvoor er geen sprake is van een laag kredietrisico. Dit is vooralsnog gedefinieerd als instrumenten met een rating lager dan 'below investment grade'. Deze beleggingen zijn vooralsnog opgenomen onder "Financiële activa die geen laag kredietrisico hebben".

Voor financiële instrumenten opgenomen onder Beleggingen met 'geen rating' moet de invulling van laag kredietrisico nog plaatsvinden en zijn in onderstaande tabel vooralsnog opgenomen onder "Financiële activa die geen laag kredietrisico hebben". Voor een bedrag van €18.583 miljoen gaat het om hypothecaire vorderingen waarvoor het de verwachting is dat geen gebruik zal worden gemaakt van de toegestane versimpeling voor het bepalen of er sprake is geweest van een significante verslechtering in kredietkwaliteit. Tevens zijn in de tabel hieronder Vorderingen opgenomen in de kolom "Financiële activa die geen laag kredietrisico hebben", omdat Achmea voornemens is om bij de toepassing van IFRS 9 de zogenaamde versimpelde methodiek voor het bepalen van kredietverliezen te gaan toepassen. Hierbij worden verwachte kredietverliezen over de gehele looptijd van een instrument berekend waardoor het niet noodzakelijk is om vast te stellen of er sprake is geweest van een significant verslechtering in kredietkwaliteit.

FINANCIËLE ACTIVA MET CONTRACTUELE KASSTROMEN BESTAANDE UIT HOOFDSOM- EN INTERESTBETALINGEN (SPPI, EXCL. AANGEHOUDEN VOOR HANDELSDOELEINDEN DAN WEL BEHEERD OP EEN REËLE WAARDE BASIS)

(€ MILJOEN)

31 DECEMBER 2018										FINANCIËLE ACTIVA DIE GEEN LAAG KREDIETRISICO HEBBEN	
	AAA STAATS-OBLIGATIES	AAA	AA	A	BBB	ONDER BBB	GEEN RATING	BOEKWAARDE SPPI ASSET TOTAAL	TOTALE REËLE WAARDE	TOTALE BOEKWAARDE	
Beleggingen											
Vastrentende beleggingen	9.046	3.372	4.933	4.965	4.709	180	18.790	45.995	19.185	18.970	
Overige financiële beleggingen			1.914	3				1.917			
Vorderingen en overlopende activa						2	1.160	1.162	1.163	1.162	
Liquide middelen		116	346	957	4	29	14	1.466	43	43	

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 beleggingen dan wel liquide middelen. 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 2018	31 DECEMBER 2017
Boekwaarde uitgeleende beleggingen in de balans	4.063	3.565
Reële waarde ontvangen onderpand niet in de balans opgenomen	4.258	3.786
Netto positie	-195	-221

Achmea leent obligaties uit en ontvangt 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 minimaal 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

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.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

AANGETROKKEN LENINGEN TEN BEHOEVE VAN HET BANKBEDRIJF MET ALS ONDERPAND HYPOTHECAIRE VORDERINGEN

(€ MILJOEN)

	BOEKWAARDE 31 DECEMBER 2018	BOEKWAARDE 31 DECEMBER 2017	REËLE WAARDE 31 DECEMBER 2018	REËLE WAARDE 31 DECEMBER 2017
In onderpand gegeven hypothecaire vorderingen ten behoeve van aangetrokken leningen bankbedrijf	11.109	11.770	11.298	11.798
Gerealiseerde leningen met zekerheidsstelling, onderdeel van Leningen en opgenomen gelden	1.619	1.893	1.583	1.838
Netto positie	9.490	9.877	9.715	9.960

ONDERPANDEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Onderpand middels trustovereenkomsten	175	211
Onderpand aan derden	1.199	1.857
Onderpand middels securitisatie	3.305	2.912
	4.679	4.980

Onderpand middels trustovereenkomsten

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.

Onderpand aan derden

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.

Onderpand middels securitisatie

Achmea Bank gebruikt securitisaties als bron van financiering. Bij al deze securisatietransacties 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 €1.376 miljoen per 31 december 2018 (31 december 2017: €750 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)'.

Onderpand beleggingen in het kader van derivatentransacties

ONTVANGEN C.Q. GESTORT ONDERPAND BELEGGINGEN IN HET KADER VAN DERIVATEN TRANSACTIES

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Netto positie activa en verplichtingen derivaten	2.701	2.554
Waarvan gedekt door effecten	1.389	1.515
In onderpand ontvangen liquide middelen ¹	915	768
Netto positie	397	271

¹ Voor vergelijkingsdoeleinden zijn de cijfers per 31 december 2017 aangepast ten behoeve van een correcte presentatie van de in onderpand ontvangen liquide middelen.

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 de meeste gevallen is sprake van centrale clearing van derivatenposities, waarbij altijd een initial margin wordt gestort door Achmea. De initial margin wordt aangevuld met een te storten of te ontvangen variation margin die afhankelijk is van de gezamenlijke positie van activa en verplichtingen-derivaten met de betreffende clearing partner. In de totale waarde van het aangehouden onderpand ultimo 2018 is mede opgenomen een gestort collateral, initial margin, van €388 miljoen (31 december 2017: €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 2018. 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.	Zeist	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%
Inshared Holding B.V.	Hoevelaken	100%
N.V. Hagelunie	Den Haag	100%
Achmea Pensioenservices N.V.	Zeist	100%
Syntrus Achmea Real Estate & Finance B.V.	Amsterdam	100%
GRIEKENLAND		
Interamerican Hellenic Life Insurance Company S.A.	Athene	99,89%
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 securisatietransacties 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), Dutch Residential Mortgage Portfolio I B.V. (DRMP I), Dutch Residential Mortgage Portfolio II B.V. (DRMP II) en Securitised Residential Mortgage Portfolio I B.V. (SRMPI).

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 verzekeringsmaatschappijen, 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 restricties. Per einde boekjaar 2018 was dit een bedrag van €7 miljoen (31 december 2017: €632 miljoen) van het Totaal eigen vermogen. Deze dochtermaatschappijen mogen, uit hoofde van de wettelijke en in de statuten opgenomen restricties, hun activiteiten niet staken.

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 2018 en 2017.

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.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

OVERZICHT BELONING VAN DE RAAD VAN BESTUUR TEN LASTE VAN HET BOEKJAAR

(€ MILJOEN)

	2018	2017
Korte termijn personeelsbeloning	5,53	5,05
Pensioenlasten	2,14	2,39
Overige lange termijn beloning	0,36	
Beëindigingsvergoedingen		
Werkgeversaandeel sociale lasten	0,06	0,06
Totaal	8,09	7,50

Het totaalbedrag aan beloning voor de Raad van Bestuur dat ten laste van boekjaar 2018 is gebracht bedraagt €8,09 miljoen (2017: €7,50 miljoen). Deze totale last heeft betrekking op het prestatiejaar 2018, met uitzondering van variabele beloningen over 2018. 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. Dit was voor zowel 2018 als 2017 het geval. Over prestatiejaar 2017 is na de vaststelling van de jaarrekening 2017 de besluitvorming over de toekenning variabele beloning 2017 afgerond en variabele beloning 2017 toegekend aan leden van de Raad van Bestuur. Deze is verantwoord in de jaarlast 2018. In de jaarlast 2017 is nihil als last begrepen voor variabele beloning over prestatiejaar 2016, omdat over dat prestatiejaar geen variabele beloning is toegekend.

Hieronder staat het overzicht van de reguliere beloning van de leden van de Raad van Bestuur met betrekking tot het prestatiejaar 2018. Variabele beloningen worden gepresenteerd met betrekking tot het prestatiejaar. Dit kan afwijken van het jaar waarin de last wordt verantwoord omdat de besluitvorming over feitelijke toekenning van de variabele beloning plaatsvindt na het vaststellen van de jaarrekening. Dit overzicht bevat op totaalniveau ook een vergelijking met 2017.

OVERZICHT BELONING VAN DE LEDEN VAN DE RAAD VAN BESTUUR M.B.T. HUIDIG PRESTATIEJAAR

Actieve leden Raad van Bestuur per 31 december 2018 ¹	JAARSALARIS (KORTE TERMIJN PERSONEELS-BELONING) ²	TOEGEKENDE VARIABELE BELONING (OVERIGE KORTE TERMIJN PERSONEELS-BELONING) ²	TOEGEKENDE VARIABELE BELONING (OVERIGE LANGE TERMIJN BELONING) ²	PENSIOEN (GRENSEN €105.075) ³	BIJDRAGE NETTO-PENSIOEN (BOVEN €105.075) ³	LOON-TOESLAG (BOVEN €105.075) ³	TOTAAL
W.A.J. (Willem) van Duin, Voorzitter	1,08	n.n.b.	n.n.b.	0,05	0,24	0,20	1,57
R. (Roelof) Konterman, Vice-voorzitter	0,94	n.n.b.	n.n.b.	0,05	0,24	0,17	1,40
M.A.N. (Michel) Lamie, CFO	0,76	n.n.b.	n.n.b.	0,04	0,13	0,10	1,03
R. (Robert) Otto	0,80	n.n.b.	n.n.b.	0,04	0,14	0,11	1,09
B.E.M. (Bianca) Tetteroo	0,80	n.n.b.	n.n.b.	0,04	0,12	0,13	1,09
H. (Henk) Timmer, CRO	0,79	n.n.b.	n.n.b.	0,05	0,16	0,13	1,13
Totaal 2018	5,17	n.n.b.	n.n.b.	0,27	1,03	0,84	7,31
Totaal 2017	5,05	0,36	0,36	0,30	1,10	0,99	8,16

Gemiddeld aantal actieve en voormalige leden RvB 2018: 6

Gemiddeld aantal actieve en voormalige leden RvB 2017: 6.25

^{1.} Alle actieve leden van de Raad van Bestuur waren heel 2018 in dienst. De heer Konterman is per 1 januari 2019 uit dienst getreden.

^{2.} Exclusief werkgeversaandeel in de sociale lasten.

^{3.} De pensioenlast kent als elementen: de last voor de opbouw over het maximaal pensioengevend salaris tot €105.075 (dit is het fiscale grensbedrag in 2018; in 2017: €103.317); 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. In de kolom 'loontoeslag boven €105.075' is in individuele gevallen ook een compensatie opgenomen in verband met het vervallen van voordelen uit de oude directieregeling.

Jaarsalaris

Het salaris van de Raad van Bestuur is het vaste all-in salaris op jaarbasis inclusief vakantiegeld. Op 1 januari 2018 is het salaris van alle leden van de Raad van Bestuur verhoogd met de CAO verhoging van 2%. Voor vijf leden van de Raad van Bestuur die op 31 december 2016 in dienst waren, is het vaste salaris per 1 januari 2018 voorafgaand aan de cao verhoging eenmalig verhoogd met 4,95%, dit in verband met een uitgestelde compensatie voor een eerdere neerwaartse aanpassing in het percentage variabele beloning van deze leden van de Raad van Bestuur. Voor zover van toepassing, is in het vaste jaarsalaris ook het voordeel privégebruik leaseauto verwerkt.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Toegekende variabele beloning

Ten tijde van de vaststelling van de jaarrekening 2018 was nog niet besloten om variabele beloning over prestatiejaar 2018 toe te kennen. Mocht dit alsnog worden toegekend, wordt dit gerapporteerd in het Remuneratierapport 2018 dat in mei 2019 verschijnt. Het toegekende bedrag zal als last worden opgenomen in de jaarrekening 2019. Over prestatiejaar 2017 is variabele beloning toegekend aan leden van de Raad van Bestuur na het vaststellen van de jaarrekening over 2017, en derhalve verwerkt als last in 2018, voor een bedrag van €0,72 miljoen.

Pensioen

Voor de Raad van Bestuur geldt de pensioenregeling die voor de overige medewerkers van toepassing is. Dit is een CDC gefinancierde pensioenregeling met middelloonambitie, met onder meer de volgende kenmerken per eind 2018:

- Maximaal pensioengevend salaris €105.075.
- Opbouw 1,875% per jaar.
- Franchise €13.576.
- Pensioenleeftijd: eerste dag van de maand waarop de 68 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

Sinds 1 januari 2015 geldt een grens voor het inkomen waarover met fiscale ondersteuning pensioenopbouw kan plaatsvinden. In 2018 is deze grens €105.075.

Voor medewerkers met een inkomen boven het fiscaal grensbedrag zijn per 1 januari 2015 (in de CAO) afspraken gemaakt over een andere pensioenopbouw. De afspraken gelden voor al deze Achmea medewerkers en zijn ook van toepassing voor de Raad van Bestuur. De afspraken gelden eveneens voor medewerkers die nadien in dienst zijn getreden van Achmea.

De totale premie die de werkgever tot 1 januari 2015 aan pensioen boven het fiscaal grensbedrag beschikbaar stelde aan deze medewerkers wordt kostenneutraal omgezet in een nieuwe bijdrage van de werkgever aan hun pensioenopbouw boven het fiscale grensbedrag. De totale werkgeversbijdrage wordt per kalenderjaar opnieuw vastgesteld op basis van de totale som van het pensioengevend inkomen boven het fiscaal grensbedrag op basis van de rentestand op 31 december van het voorafgaande kalenderjaar.

De werkgeversbijdrage omvat twee hieronder genoemde componenten, waarbij de eerstgenoemde als eerste wordt gefinancierd en vervolgens de tweede uit het restant van de totale bijdrage die niet besteed kan worden aan de eerste component:

1. Een leeftijdsafhankelijke bijdrage van de werkgever die de medewerker na belastingheffing kan besteden aan deelname in een netto pensioenverzekering voor de pensioenopbouw boven het fiscaal grensbedrag ("bijdrage aan netto pensioen" in de bovenstaande tabel). De leeftijdsafhankelijke bijdrage wordt berekend op basis van de (maximum) fiscale staffel die het ministerie van Financiën vaststelt;
2. Een zogenaamde bruto "loontoeslag pensioen". Van het eventueel resterende bedrag aan werkgeverspremie, wordt voor iedereen met een pensioengevend inkomen boven €105.075 een gelijk percentage toeslag berekend. Deze toeslag bedraagt in 2018 16,1 % van het pensioengevend inkomen boven de fiscale grens. De berekening ervan vindt in januari plaats door Willis Towers Watson. De omvang van de loontoeslag wordt daarbij vastgesteld uitgaande van de DNB-UFR voor pensioenfondsen op 31 december van het voorgaande kalenderjaar.

Beëindigingsvergoedingen

Zowel in 2018 als in 2017 was er geen sprake van toekenning van vergoedingen in verband met beëindiging van een arbeidsovereenkomst.

'Claw back'

In 2018 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 2017.

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

Leningen

Leden van de Raad van Bestuur hebben leningen uitstaan bij het bankbedrijf van Achmea. De leningen bedragen €0,4 miljoen (2017: €1,3 miljoen). De gewogen rente van die leningen is 3,3% (2017: 3,1%). Het betreffen hypothecaire leningen. Over 2018 is €0,81 miljoen afgelost (2017: €0,23 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 2018.

OVERZICHT BELONING VAN DE LEDEN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN PER JAAR ¹

(€ MILJOEN)

Raad van Commissarissen per 31 december 2018:	
A.W. (Aad) Veenman, Voorzitter	0,20
W.H. (Wim) de Weijer, Vice-voorzitter (vanaf 1 juli)	0,11
J. (Jan) van den Berg (vanaf 16 februari)	0,07
P.H.M. (Petri) Hofsté	0,14
S.T. (Joke) van Lonkhuijzen-Hoekstra	0,10
M. (Mijntje) Lückcrath-Rovers	0,10
A.C.W. (Lineke) Sneller	0,12
R.Th. (Roel) Wijmenga	0,15
Voormalig lid Raad van Commissarissen	
A.J.A.M. (Antoon) Vermeer, Vice-voorzitter (tot 17 april)	0,04
Totaal 2018	1,03
Totaal 2017	1,00

¹ Exclusief BTW en onkostenvergoedingen, inclusief vergoedingen voor commissies en commissariaten bij groepsmaatschappijen.

In 2018 waren er mutaties in de bezetting van de Raad van Commissarissen. De heer Van den Berg is op 16 februari 2018 toegetreden tot de Raad van Commissarissen. De heer Vermeer is per 17 april 2018 teruggetreden in verband met het bereiken van zijn maximale zittingstermijn. Het zittende lid van de Raad van Commissarissen, de heer De Weijer is per 1 juli 2018 benoemd als Vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen.

Leden van de Raad van Commissarissen hebben ultimo 2018 en 2017 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 2018 €237 miljoen aan commissie betaald aan lokale Rabobanken (2017: €227 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 betreft onder meer ICT-diensten van Rabobank Groep. Voor deze diensten heeft Achmea in 2018 €3,9 miljoen aan fees betaald (2017: €4,1 miljoen).

Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

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 2018 zijn €66 miljoen (2017: €68 miljoen).

Balansposities en verplichtingen per 31 december 2018 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 2018 heeft Achmea hiervoor een vordering op Vereniging Achmea van €0,4 miljoen (2017: €0,5 miljoen). Vereniging Achmea heeft deposito's verstrekt aan Achmea B.V. Dit betreffen 2 termijndeposito's met einddatum 31 januari 2019 en 1 termijndeposito met einddatum 15 juli 2019 met een rentepercentage van 0,05%. Ultimo 2018 bedraagt het totaalbedrag aan deposito's €15 miljoen (31 december 2017: €22 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 2018 heeft Achmea €231 miljoen (2017: €261 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 2018 €8,7 miljoen (2017: €8,9 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 2018 is na vaststellen van het resultaat 2017 de bijdrage van het voorgaande boekjaar €1,1 miljoen (2017: nihil) bepaald en afgedragen. 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 2018 heeft Achmea een vordering op Stichting Achmea Foundation van €0,2 miljoen (2017: €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 2018 €0,2 miljoen (2017: €0,2 miljoen) aan fees ontvangen.



Toelichting op geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V.

ONDERTEKENING VAN DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

Zeist, 12 maart 2019

Raad van Bestuur

W.A.J. (Willem) van Duin, 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

W.H. (Wim) de Weijer, 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

R.Th. (Roel) Wijmenga



ENKELVOUDIGE JAARREKENING

Balans en Winst- en verliesrekening	168
1. Waarderingsgrondslagen	170
2. Beëindiging bedrijfsactiviteiten	170
3. Immateriële activa	170
4. Financiële vaste activa	171
5. Latente belastingvorderingen en -verplichtingen	171
6. Vorderingen	172
7. Liquide middelen	172
8. Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap	172
9. Andere voorzieningen	172
10. Langlopende verplichtingen	173
11. Kortlopende verplichtingen	173
12. Derivaten	174
13. Transacties met verbonden partijen	174
14. Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen	174
15. Overige bedrijfsopbrengsten	175
16. Opbrengsten van vorderingen die tot de vaste activa behoren en soortgelijke opbrengsten	176
17. Rentelasten en soortgelijke kosten	176
18. Overige lasten	176
19. Vennootschapsbelasting	176
20. Statutaire vestiging	177
21. Aantal medewerkers	177
22. Gebeurtenissen na balansdatum	177
23. Voorstel inzake bestemming van het resultaat	178



Enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

BALANS EN WINST- EN VERLIESREKENING

BALANS (VOOR BESTEMMING VAN HET RESULTAAT)

(€ MILJOEN)

	TOELICHTING	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Activa			
Immateriële activa	3	609	644
Financiële vaste activa	4	10.318	10.474
Latente belastingvorderingen	5	62	46
Totaal vaste activa		10.989	11.164
Vorderingen	6	128	249
Liquide middelen	7	232	232
Totaal vlottende activa		360	481
Totaal activa		11.349	11.645
Eigen vermogen			
Geplaatst aandelenkapitaal		434	434
Agioreserve		10.923	10.923
		11.357	11.357
Eigen aandelen		-335	-235
Wettelijke reserve		34	696
Herwaarderingsreserve		746	934
Reserve koersverschillen		-416	-363
Hedging reserve		-7	-7
Overige reserves		-3.346	-4.006
Resultaat over het boekjaar		314	215
		8.347	8.591
Overige eigen vermogensinstrumenten		1.350	1.350
Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap	8	9.697	9.941
Verplichtingen			
Andere voorzieningen	9	7	17
Langlopende verplichtingen	10	1.296	1.485
Kortlopende verplichtingen	11	341	186
Derivaten	12	8	16
Totaal verplichtingen		1.652	1.704
Totaal eigen vermogen en verplichtingen		11.349	11.645



Enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

WINST- EN VERLIESREKENING

(€ MILJOEN)

	TOELICHTING	2018	2017
Overige bedrijfsopbrengsten	15	162	
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en soortgelijke opbrengsten	16	24	75
Waardeveranderingen van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten		2	3
Opbrengsten uit geassocieerde deelnemingen en joint ventures		10	7
Totale baten		198	85
Rentelasten en soortgelijke kosten	17	54	52
Overige lasten	18	80	43
Totale lasten		134	95
Resultaat voor belastingen		64	-10
Vennootschapsbelasting	19	3	8
Aandeel in winst/verlies van ondernemingen waarin wordt deelgenomen		247	217
Resultaat na belastingen		314	215



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 gedeponereerd 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 toekomstend 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.

2. BEËINDIGING BEDRIJFSACTIVITEITEN

Achmea B.V. heeft op 3 december 2018 overeenstemming bereikt over de verkoop van de aandelen in Independer.nl N.V. en onderliggende maatschappijen, de details van deze transactie zijn toegelicht in Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen in de geconsolideerde jaarrekening. Het resultaat op de verkoop is in de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V. opgenomen onder de Overige bedrijfsopbrengsten.

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

Voor een nadere toelichting op de Goodwill wordt verwezen naar Toelichting 13 Immateriële activa in de geconsolideerde jaarrekening.

	(€ MILJOEN)		
	GOODWILL	TOTAAL 2018	TOTAAL 2017
Kostprijs			
Balans per 1 januari	1.271	1.271	1.271
Verkoop, desinvesteringen en ontmanteling	-35	-35	
Balans per 31 december	1.236	1.236	1.271
Afschrijvingen en waardevermindervingsverliezen			
Balans per 1 januari	627	627	627
Balans per 31 december	627	627	627
Boekwaarde			
Per 1 januari	644	644	644
Per 31 december	609	609	644

Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

4. FINANCIËLE VASTE ACTIVA

(€ MILJOEN)

	DOCHTER MAATSCHAPPIJEN	GEASSO- CIEERDE DEEL- NEMINGEN EN JOINT VENTURES	OBLIGATIES	DERIVATEN	LENINGEN	TOTAAL 2018	TOTAAL 2017
Balans per 1 januari	10.201	71	198	2	2	10.474	10.498
Investerings en verstrekte leningen	92		604		1	697	264
Verkopen en desinvesteringen	-104		-388	-3		-495	-185
Jaarresultaten	247	10				257	224
Mutaties in de reële waarde	-226		-4	-7		-237	59
Ontvangen dividend	-386	-36				-422	-327
Valutakoersverschillen	-39	-15		9		-45	-45
Nog te ontvangen rente			1			1	
Niet-opgenomen actuariële winsten en verliezen voor personeelsregelingen	78					78	-19
Overige mutaties	11	-1				10	5
Balans per 31 december	9.874	29	411	1	3	10.318	10.474

Obligaties en Derivaten worden tegen de reële waarde gewaardeerd. De reële waarde van deze beleggingen gebaseerd op prijzen in een actieve markt (beursgenoteerd) bedraagt €411 miljoen (31 december 2017: €198 miljoen). De aankoopprijs van Obligaties en Derivaten per 31 december 2018 bedraagt €411 miljoen (31 december 2017: €198 miljoen). Leningen zijn gewaardeerd tegen gemortiseerde kostprijs. De reële waarde van deze beleggingen bedraagt €3 miljoen (31 december 2017: €2 miljoen).

In de Winst- en verliesrekening is onder de Waardeveranderingen van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten €9 miljoen (2017: €-3 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 2018	OPGENOMEN IN WINST EN VERLIES- REKENING	OPGENOMEN IN EIGEN VERMOGEN	BALANS PER 31 DECEMBER 2018	BALANS PER 1 JANUARI 2017	OPGENOMEN IN WINST EN VERLIES- REKENING	OPGENOMEN IN EIGEN VERMOGEN	BALANS PER 31 DECEMBER 2017
Financiële verplichtingen	16	-8	3	11	20	-4		16
Te verrekenen verliezen	30	20	1	51	37	-7		30
	46	12	4	62	57	-11		46

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. De opgenomen latente belastingvorderingen met betrekking tot de verrekenbare verliezen uit voorgaande jaren zijn gewaardeerd op basis van de vigerende wetgeving.



Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

6. VORDERINGEN

	(€ MILJOEN)	
	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Dochtermaatschappijen	92	120
Vorderingen vennootschapsbelasting	34	127
Overige vorderingen	2	2
	128	249

Vorderingen zijn gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. De reële waarde van deze activa bedraagt €128 miljoen (31 december 2017: €249 miljoen). In lijn met 2017 is de verwachte vervaldatum van de Vorderingen binnen een jaar na balansdatum.

7. LIQUIDE MIDDELEN

De Liquide middelen bestaan uit kas- en banksaldi en direct opvraagbare deposito's. De Liquide middelen waarop restricties van toepassing zijn bedragen €1 miljoen (2017: nihil).

8. EIGEN VERMOGEN TOEKOMEND AAN HOUDERS VAN EIGEN VERMOGENSINSTRUMENTEN IN DE VENNOOTSCHAP

VERLOOPOVERZICHT VAN HET TOTAAL EIGEN VERMOGEN

	(€ MILJOEN)									
	AANDELEN KAPITAAL / AGIO	EIGEN AANDELEN	WETTELIJKE RESERVE	HERWAAR- DERINGS- RESERVE	RESERVE KOERS- VERSCHILLEN	HEDGING RESERVE	OVERIGE RESERVES	RESULTAAT OVER HET BOEKJAAR	OVERIGE EIGEN VERMOGENS INSTRU- MENTEN	TOTAAL EIGEN VERMOGEN ¹
Balans 1 januari 2017	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
Bestemming van 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
Netto overig totaalresultaat				-225	-53		12			-266
Nettoresultaat								314		314
Totaalresultaat				-225	-53		12	314		48
Bestemming van reserves			-662	37			840	-215		
Dividend- en couponbetalingen							-192			-192
Uitgifte, verkoop en inkoop van vermogensinstrumenten		-100								-100
Balans 31 december 2018	11.357	-335	34	746	-416	-7	-3.346	314	1.350	9.697

¹ Het Totaal eigen vermogen betreft het Eigen vermogen toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap.

Voor meer informatie wordt verwezen naar het Geconsolideerde mutatieoverzicht van het totaal eigen vermogen en naar Toelichting 19 Eigen vermogen in de geconsolideerde jaarrekening.

9. ANDERE VOORZIENINGEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Balans per 1 januari	17	21
Onttrekking	-8	-5
Vrijval	-2	1
Balans per 31 december	7	17



Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

Andere voorzieningen hebben hoofdzakelijk betrekking op gerechtelijke procedures. In lijn met 2017 hebben de Andere voorzieningen een lange termijnkarakter.

10. LANGLOPENDE VERPLICHTINGEN

VERLOOPOVERZICHT LANGLOPENDE VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	LENINGEN ZONDER ZEKERHEIDSTELLING	ACHTERGESTELDE LENINGEN	OVERIGE	TOTAAL 2018
Balans per 1 januari	918	498	69	1.485
Reclassificatie naar Kortlopende verplichtingen	-179			-179
Valutakoersverschillen	6			6
Overige mutaties	1	1	-18	-16
Balans per 31 december	746	499	51	1.296

VERLOOPOVERZICHT LANGLOPENDE VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	LENINGEN ZONDER ZEKERHEIDSTELLING	ACHTERGESTELDE LENINGEN	OVERIGE	TOTAAL 2017
Balans per 1 januari	932	498	73	1.503
Valutakoersverschillen	-15			-15
Overige mutaties	1		-4	-3
Balans per 31 december	918	498	69	1.485

De reële waarde van de langlopende verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs bedroeg per einde boekjaar €1.303 miljoen (31 december 2017: €1.512 miljoen).

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.

De gesyndiceerde kredietfaciliteit van Achmea B.V. heeft een maximum omvang van €750 miljoen en loopt in 2021 af. Ultimo 2018 waren de toegewezen kredietlijnen niet opgenomen.

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 de Overige langlopende verplichtingen is een verplichting van €51 miljoen opgenomen die betrekking heeft op een afgegeven financiële garantie aan een groepsmaatschappij zoals nader uiteen is gezet in Toelichting 14 Niet uit de balans blijvende verplichtingen.

In de Winst- en verliesrekening is onder de Waardeveranderingen van vorderingen die tot de vaste activa behoren €-7 miljoen (2017: €15 miljoen) valutakoersverschillen verantwoord die betrekking hebben op langlopende verplichtingen.

11. KORTLOPENDE VERPLICHTINGEN

(€ MILJOEN)

	31 DECEMBER 2018	31 DECEMBER 2017
Dochtermaatschappijen	104	143
Lening	179	
Overige	58	43
	341	186

De reële waarde van kortlopende verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs bedraagt per einde boekjaar €341 miljoen (31 december 2017: €186 miljoen).

Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

In mei 2013 gaf Achmea B.V. CHF200 miljoen (€179 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.

In lijn met 2018 is de verwachte vervaldatum binnen een jaar na balansdatum.

12. DERIVATEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Balans per 1 januari	15	23
Mutaties in de reële waarde	-7	-7
Balans per 31 december	8	16

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 ten behoeve van dochtermaatschappijen die betrekking hebben op de activiteiten van deze dochtermaatschappijen, in hun hoedanigheid als verzekeraar, kredietverstrekker, dienstverlener, werkgever, belegger en belastingbetaler. Ook heeft Achmea B.V. garanties verstrekt ten behoeve van derden uit hoofde van verkooptransacties.

Achmea B.V. heeft financiële garanties verstrekt ten behoeve van een 100% dochtermaatschappij in verband met de overdracht van twee portefeuilles aan leningen en hypotheekleningen tussen deze dochtermaatschappij en een andere 100% dochtermaatschappij (de activiteiten en klanten van deze dochtermaatschappij zijn in 2017 aan een derde partij buiten Achmea B.V. om overgedragen). Deze financiële garanties zullen 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. Hiervan is per 31 december 2018 €51 miljoen opgenomen in de balans onder de Langlopende verplichtingen. Deze financiële garanties zijn gewaardeerd tegen reële waarde.

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 een garantie verstrekt, als onderdeel van een specifieke aanbesteding voor schadeverzekeringscontracten voor een lokale Nederlandse overheid, met betrekking tot het voldoen aan de verplichtingen op basis van dit contract 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.

Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

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)

	2018	2017
Garanties	326	322
Totaal	326	322

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 arbitrage TRIBUNAAL 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 Bundesgerichtshof in Karlsruhe. Het Bundesgerichtshof heeft vervolgens enkele rechtsvragen gesteld aan het Europese Hof van Justitie.

In maart 2018 oordeelde het Europese Hof van Justitie dat de arbitrageclausule in het bilaterale investeringsverdrag waarop de arbitrageprocedure gebaseerd was ongeldig was. Mede op basis van deze uitspraak van het Europese Hof van Justitie heeft het Bundesgerichtshof vonnis gewezen. Het Bundesgerichtshof volgde daarbij het oordeel van het Europese Hof van Justitie en heeft het arbitragevonnis vernietigd. Achmea heeft hiertegen een laatste rechtsmiddel in Duitsland ingesteld en een vordering tot schadevergoeding in Slowakije ingediend.

Vanwege de oplopende wettelijke rente is de vordering van Achmea uit hoofde van het arbitragevonnis inmiddels toegenomen tot circa €30 miljoen. Gezien de ontwikkelingen in de procedure in Duitsland beschouwt Achmea de vordering onvoldoende zeker om het als een actief op te nemen.

15. OVERIGE BEDRIJFSOPBRENGSTEN

(€ MILJOEN)

	2018	2017
Transactieresultaat verkoop deelnemingen	162	
	162	

Het Transactieresultaat verkoop deelnemingen betreft het resultaat op de verkoop van Independer.nl N.V. voor €167 miljoen (exclusief adviseurskosten). De details van deze transactie zijn toegelicht in Toelichting 21 Activa en verplichtingen aangehouden voor verkoop en desinvesteringen in de geconsolideerde jaarrekening.

Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

16. OPBRENGSTEN VAN VORDERINGEN DIE TOT DE VASTE ACTIVA BEHOREN EN SOORTGELIJKE OPBRENGSTEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Vergoeding rente- en financieringslasten dochtermaatschappijen		74
Overige rentebaten	24	1
	24	75

Vanaf 2018 vindt de doorbelasting van een deel van de rentelasten en dividend- en couponbetalingen van Achmea B.V. aan dochtermaatschappijen niet meer plaats. Hierdoor is de Vergoeding rente- en financieringslasten dochtermaatschappijen naar nihil gegaan. Onder de Overige rentebaten is een bedrag van €24 miljoen (2017: €1 miljoen) opgenomen dat betrekking heeft op groepsmaatschappijen.

17. RENTELASTEN EN SOORTGELIJKE KOSTEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Rentelasten leningen en opgenomen gelden	54	52
	54	52

18. OVERIGE LASTEN

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Algemene kosten	131	113
Doorbelasting algemene kosten naar dochtermaatschappijen	-51	-70
	80	43

19. VENNOOTSCHAPSBELASTING

RECONCILIATIE EFFECTIEF BELASTINGTARIEF

	(€ MILJOEN)	
	2018	2017
Resultaat voor belasting	64	-10
Tarief vennootschapsbelasting in Nederland	25%	25%
Vennootschapsbelasting waarop het tarief van de Nederlandse vennootschapsbelasting is toegepast ¹	16	-3
Belastingeffect op:		
Niet-aftrekbare kosten	14	-4
Deelnemingsvrijstelling	-55	-1
Overige	22	
Effectieve belastingdruk	-3	-8

¹ Een negatief bedrag is een bate in de Vennootschapsbelasting.

De effectieve belastingdruk bedraagt -4,7% (2017: 43,7%).



Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

UITSPLITSING ACUTE EN LATENTE VENNOOTSCHAPSBELASTING

(€ MILJOEN)

	2018	2017
Acute belasting		
Huidig boekjaar	5	-18
Over/(onder)voorzien in voorgaande boekjaren	4	-1
	9	-19
Latente belasting		
Herkomst en afwikkeling van tijdelijke verschillen	-12	11
	-12	11
Totale vennootschapsbelasting in de Winst- en verliesrekening	-3	-8

20. 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.

21. AANTAL MEDEWERKERS

Afgezien van de leden van de Raad van Bestuur zijn er zowel in 2018 als in 2017 geen medewerkers in dienst van Achmea B.V. Voor meer informatie omtrent de beloning van de Raad van Bestuur wordt verwezen naar Toelichting 35 Transactie met verbonden partijen in de geconsolideerde jaarrekening.

22. GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

Op 7 maart 2019 heeft Achmea met succes een gecommitteerde multi-currency kredietfaciliteit afgesloten met een duurzaam karakter. De faciliteit heeft een omvang van €1 miljard en is afgesloten met een syndicaat van twaalf internationale banken. De nieuwe kredietfaciliteit heeft een looptijd van vijf jaar en bevat een optie om deze tweemaal met een jaar te verlengen. De nieuwe kredietfaciliteit loopt hiermee tot uiterlijk 2026 en vervangt de per 7 maart beëindigde kredietfaciliteit met een plafond van €750 miljoen.

Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

23. VOORSTEL INZAKE BESTEMMING VAN HET RESULTAAT

Voor de statutaire bepalingen rond de bestemming van het resultaat wordt verwezen naar de Overige gegevens.

VOORSTEL BESTEMMING NETTORESULTAAT

(€ MILJOEN)

	2018
Nettoresultaat toekomend aan houders van eigen vermogensinstrumenten in de vennootschap	314
Nettoresultaat segment Zorg Nederland	-128
Nettoresultaat exclusief segment Zorg Nederland	186
Couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten	-68
Belasting op couponbetalingen op Overige eigen vermogensinstrumenten	17
Dividend op preferente aandelen	-17
Eenmalige aanpassing dividendgrondslag	144
	262
Voorstel tot verdeling:	
Dividend op preferente aandelen	17
Slotdividend op gewone aandelen	118
Toevoeging aan Overige reserves	127
	262
Aantal gewone aandelen (exclusief ingekochte eigen aandelen)	390.002.712
Dividend per gewoon aandeel (afgerond)	0,30

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.



Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening van Achmea B.V.

ONDERTEKENING VAN DE ENKELVOUDIGE JAARREKENING

Zeist, 12 maart 2019

Raad van Bestuur

W.A.J. (Willem) van Duin, 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

W.H. (Wim) de Weijer, 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

R.Th. (Roel) Wijmenga



Overige informatie

Trustee verslagen overige eigen vermogensinstrumenten	181
Statutaire regeling inzake bestemming van het resultaat	182
Aandeelhouders van Achmea op 31 december 2018	183
Verklaring van de Raad van Bestuur van Achmea B.V.	184
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	185
Assurance rapport	201



Overige informatie

TRUSTEE VERSLAG OVERIGE EIGEN VERMOGENSINSTRUMENTEN

EUR 600 miljoen 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 2018.

De Effecten zijn perpetuele effecten zonder vaste aflossingsdatum. De Effecten hebben een rentepercentage zoals gespecificeerd in de definitieve voorwaarden. Dergelijke rente is onderworpen aan Conditioes 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 Conditioes 2(b)(i) of 2(b)(ii) mag de Uitgever de Effecten volledig, maar niet gedeeltelijk, op elke coupon betaaldatum aflossen.

In 2018 was conform de Conditioes en de relevante definitieve voorwaarden rente op de Effecten uitgekeerd.

Amsterdam, 30 januari 2019

Amsterdamsch Trustee's Kantoor B.V.



Overige informatie

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.



Overige informatie

AANDEELHOUDERS VAN ACHMEA B.V. PER 31 DECEMBER 2018

	LAND	AANTAL AANDELEN	% AANDELEN (GEWOON)	% AANDELEN (INCL PREFERENT)
Vereniging Achmea direct en via				
Stichting Administratie-Kantoor Achmea ¹	Nederland	251.481.012	64,48%	60,75%
Coöperatieve Rabobank U.A.	Nederland	116.993.237	30,00%	28,27%
Fundo de Pensões de Grupo Banco Comercial Português	Portugal	10.651.756	2,73%	2,57%
Stichting Beheer Aandelen Achmea	Nederland	3.665.253	0,94%	0,89%
Gothaer Allgemeine Versicherung AG	Duitsland	2.072.055	0,53%	0,50%
Gothaer Finanz Holding AG	Duitsland	2.370.153	0,61%	0,57%
Schweizerische Mobiliar Holding AG	Zwitserland	2.769.246	0,71%	0,67%
Totaal gewone aandelen ²		390.002.712	100,00%	
Achmea Tussenholding B.V. (preferente aandelen)	Nederland	23.904.060		5,78%
Totaal gewone en preferente aandelen ²		413.906.772		100,00%

^{1.} Inclusief 1 A-aandeel.

^{2.} Exclusief 20.817.462 stuks ingekochte eigen aandelen gehouden door Achmea B.V. Zie Toelichting 19 Eigen vermogen voor meer informatie.

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. van den Broek, E.M.H. Hirsch Ballin en C.W. van der Waaij.

Overige informatie

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 2018, inclusief de geconsolideerde jaarrekening 2018 en de enkelvoudige jaarrekening 2018 van Achmea B.V. De geconsolideerde jaarrekening 2018 is opgesteld in overeenstemming met de door de Europese Unie aangenomen International Financial Reporting Standards zoals van kracht per 31 december 2018. De enkelvoudige jaarrekening 2018 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 4 maart 2019 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 verklaart, in lijn met principe 1.4.3 van de Corporate Governance Code en gebaseerd op de eigen beoordeling, dat naar de huidige kennis:

- het verslag in voldoende mate inzicht geeft in tekortkomingen in de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen;
- voornoemde systemen een redelijke mate van zekerheid geven dat de financiële verslaggeving geen onjuistheden van materieel belang bevat;
- het naar de huidige stand van zaken gerechtvaardigd is dat de financiële verslaggeving is opgesteld op going concern basis; en
- in het verslag de materiële risico's en onzekerheden zijn vermeld die relevant zijn ter zake van de verwachting van de continuïteit van de vennootschap voor een periode van twaalf maanden na opstelling van het verslag.

De Raad van Bestuur van Achmea B.V. verklaart dat, voor zover haar bekend, de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening 2018 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 2018 een getrouw beeld geeft van de situatie per 31 december 2018, de ontwikkeling en resultaten gedurende 2018 en de belangrijkste risico's voor de bedrijfsactiviteiten van de Groep beschrijft. De geconsolideerde jaarrekening 2018 en de enkelvoudige jaarrekening 2018 van Achmea B.V. zullen op 11 april 2019 ter vaststelling aan de algemene vergadering worden voorgelegd.

Zeist, 12 maart 2019

Raad van Bestuur

W.A.J. (Willem) van Duin, voorzitter

M.A.N. (Michel) Lamie, CFO

R. (Robert) Otto

B.E.M. (Bianca) Tetteroo

H. (Henk) Timmer, CRO

Overige informatie

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de algemene vergadering en de raad van commissarissen van Achmea B.V.

Verklaring over de jaarrekening 2018

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 de groep op 31 december 2018 en van het resultaat en de kasstromen over 2018, 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 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarrapport opgenomen jaarrekening 2018 van Achmea B.V. te Zeist ('de vennootschap') gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. samen met haar dochtermaatschappijen ('de groep') en de enkelvoudige jaarrekening.

De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit:

- het geconsolideerd overzicht van de financiële positie per 31 december 2018;
- de volgende overzichten over 2018: de geconsolideerde winst-en-verliesrekening, het geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat, het geconsolideerde mutatieoverzicht van het totaal eigen vermogen en het geconsolideerde kasstroomoverzicht; en
- de toelichting met de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit:

- de enkelvoudige balans per 31 december 2018;
- de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2018; en
- de toelichting met 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.

Overige informatie

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 controleaanpak

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 controleaanpak 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, bijvoorbeeld bij significante schattingen waarbij veronderstellingen over toekomstige gebeurtenissen worden gemaakt die inherent onzeker zijn. In de toelichting per post van de jaarrekening heeft de vennootschap de schattingselementen en de belangrijkste bronnen van schattingonzekerheid uiteengezet. De belangrijkste schattingonzekerheden houden verband met de *onzekerheden in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten, activa en passiva gewaardeerd tegen reële waarde die zijn gebaseerd op waarderingstechnieken met belangrijke niet in de markt waarneembare inputs en de onzekerheden in de waardering van de belastingpositie* zoals uiteengezet in de paragraaf 'De kernpunten van onze controle'. Daarnaast hebben wij de *toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II-regelgeving* aangemerkt als kernpunt vanwege de complexe schattingen en veronderstellingen die het management maakt om het aanwezige en vereiste kapitaal te bepalen.

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 beheersingsmaatregelen 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.

Overige informatie

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 bank-, vermogens- en verzekeringsactiviteiten. Wij hebben daarom specialisten op het gebied van *IT, belastingen en waardering van verzekeringsverplichtingen* en experts op het gebied van de *waardering van onroerend goed en financiële instrumenten* in ons team opgenomen.

De hoofdlijnen van onze controleaanpak waren als volgt:



Materialiteit

- Materialiteit: €46 miljoen.

Reikwijdte van de controle

- We hebben controlewerkzaamheden uitgevoerd op de volledige financiële informatie van zestien groepsonderdelen in Nederland en het buitenland. We hebben aanvullend specifieke controlewerkzaamheden uitgevoerd op vijf 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. Wij hebben buitenlandse groepsonderdelen bezocht in Griekenland, Slowakije en Turkije.
- Onze controlewerkzaamheden dekken 99% van de geconsolideerde baten, 99% van het geconsolideerde balanstotaal en 98% van het resultaat voor belastingen af.

Kernpunten

- Toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II-regelgeving.
- Activa en passiva gewaardeerd tegen reële waarde die zijn gebaseerd op waarderingstechnieken met belangrijke niet in de markt waarneembare inputs.
- Onzekerheden in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten.
- Onzekerheden in de waardering van de belastingpositie.

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, evenals 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 en op ons oordeel, te evalueren.

Overige informatie

Materialiteit voor de groep

€46 miljoen (2017: €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 Solvency II-kapitaal (zie toelichting 2 van de jaarrekening) voor de groep zoals geprojecteerd tijdens onze planning van de groepscontrole.

We hebben het materialiteitsniveau opnieuw beoordeeld gebaseerd op de feitelijke positie per 31 december 2018. Deze beoordeling gaf geen aanleiding het bepaalde niveau te herzien.

De overwegingen voor de gekozen benchmark

De kapitaalspositie is een algemeen geaccepteerde benchmark. Op basis van onze analyse van de gemeenschappelijke informatiebehoefte van gebruikers van de jaarrekening hebben wij deze benchmark als meest relevant beoordeeld. Evenals in vorige jaren hebben wij het vereiste Solvency II-kapitaal als uitgangspunt genomen omdat dit een belangrijk kengetal is voor de financiële positie en de 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 procentpunten 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, is 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 €45 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 tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven €2,3 miljoen (2017: €2,3 miljoen) aan hen rapporteren evenals 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.

Overige informatie

De groepscontrole heeft zich voornamelijk gericht op de als significant aangemerkte onderdelen. Acht groepsonderdelen hebben individueel een financieel significante omvang en acht groepsonderdelen zijn in de reikwijdte van onze controle betrokken vanwege geïdentificeerde significante of hogere risico's op materiële afwijkingen. Wij hebben bij deze zestien groepsonderdelen de controle van de volledige financiële informatie uitgevoerd. 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). Voor het groepsonderdeel *holdingactiviteiten* hebben wij zelf controlewerkzaamheden uitgevoerd.

Additioneel zijn voor vijf groepsonderdelen in de reikwijdte van de groepscontrole specifieke jaarrekeningposten gecontroleerd om voldoende dekking te verkrijgen voor individuele posten van de geconsolideerde jaarrekening.

In totaal hebben wij met het uitvoeren van deze werkzaamheden de volgende dekking over onderstaande jaarrekeningposten verkregen:

Omzet	99%
Balanstotaal	99%
Resultaat voor belasting	98%

De groepsonderdelen die niet onder de reikwijdte van de controle vallen vertegenwoordigen geen van alle meer dan 1% van de geconsolideerde omzet of het geconsolideerde balanstotaal. Op de financiële informatie van deze resterende groepsonderdelen hebben we op groepsniveau, onder meer, cijferanalyses uitgevoerd om onze inschatting te bevestigen, dat deze onderdelen geen significante risico's op materiële fouten bevatten.

Omdat de grondslagen voor het bepalen van de (vereiste en aanwezige) kapitaalspositie, op basis van de Solvency II-regelgeving, anders zijn dan EU-IFRS, hebben wij de reikwijdte van de controle van deze toelichting apart bepaald. Hierbij hebben wij zes groepsonderdelen geïdentificeerd die individueel financieel significant zijn. Om voldoende dekking te verkrijgen voor de controle van de individuele risicocomponenten binnen de kapitaalsvereisten zijn additioneel drie groepsonderdelen voor de desbetreffende risicocomponenten in de reikwijdte van de groepscontrole betrokken.

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 met betrekking tot deze onderdelen is verkregen als basis voor ons oordeel bij de geconsolideerde jaarrekening als geheel.

Wij hebben de accountants van de onder de reikwijdte vallende groepsonderdelen 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 wij dit noodzakelijk hebben geacht, hebben wij dit uitgebreid met het uitvoeren van dossierreviews om de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden te evalueren.



Overige informatie

Wij hebben met de financiële directeuren en de accountants van de groepsonderdelen gedurende onze controle 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. Wij bezoeken jaarlijks de accountants van de meest materiële buitenlandse groepsonderdelen. In dit kader hebben wij voor dit boekjaar de locaties in Griekenland, Turkije en Slowakije bezocht.

Wij hebben de consolidatie tot de groepscijfers en de toelichtingen in de geconsolideerde jaarrekening gecontroleerd. Wij hebben daarnaast controlewerkzaamheden uitgevoerd rondom 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. Wij hebben de raad van commissarissen op de hoogte gebracht van de kernpunten. 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 gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten of over specifieke elementen van de jaarrekening.

De kernpunten in de controleverklaring zijn ten opzichte van vorig jaar gelijk gebleven en hebben betrekking op de aard en activiteiten van de onderneming, een verzekeringsmaatschappij.

Overige informatie

Kernpunten

Toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II-regelgeving

Wij verwijzen naar toelichting 2 van de jaarrekening.

Achmea bepaalt als verzekeringsgroep het aan te houden kapitaal, op basis van de Solvency II-regelgeving, ter dekking van de aangegane risico's. De kapitaalspositie wordt bepaald op basis van het aanwezige kapitaal (€8.925 miljoen) en het vereiste kapitaal (€4.497 miljoen). Dit resulteert in een solvabiliteitsratio 198% per 31 december 2018.

In verband met genoemde schattingen 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 kapitaals- en dividendbeleid van de vennootschap hebben wij de controle van deze informatie als belangrijk beschouwd.

Aanwezig kapitaal

De bepaling van de aanwezige kapitaalspositie is gebaseerd op basis van de door de groep opgestelde economische balans. Hierbij worden enkele belangrijke schattingselementen en waarderingsmodellen gehanteerd waarbij niet in de markt waarneembare input wordt gebruikt.

De belangrijkste schattingselementen zijn:

- verwachte premie-inkomsten en schaden in toekomstige jaren gehanteerd bij de bepaling van de marktwaarde van de technische voorzieningen en aanspraak op herverzekeraars (parameters en veronderstellingen ten aanzien van sterfte, schade, verval, arbeidsongeschiktheid, kosten en rente);
- geprojecteerde fiscale resultaten en analyse van toekomstige realisaties.

Vereist kapitaal

De groep maakt in Nederland en in Griekenland voor de bepaling van de kapitaalsvereisten gebruik van een door het college van toezichthouders voor gebruik goedgekeurd partieel intern model. De reikwijdte van het interne model omvat een aantal risico's binnen het zorg- en schaderisico. In 2018 heeft Achmea eveneens een intern model in gebruik genomen voor het bepalen van het marktrisico. Voor de overige risico's bij de bepaling van de kapitaalsvereisten maakt de groep gebruik van de standaardformule.

Een belangrijk schattingselement bij de bepaling van het vereiste kapitaal is de compensatiemogelijkheid van

Onze controlewerkzaamheden en observaties

Aanwezig kapitaal

Wij hebben de gehanteerde economische balans, opgesteld voor de bepaling van het aanwezige kapitaal, getoetst aan de waarderings-, classificatie- en consolidatiecriteria van de Solvency II-regelgeving. Wij hebben de schattingselementen die zijn gebruikt om de kasstromen (ten aanzien van sterfte, schade, verval, arbeidsongeschiktheid, kosten en rente) te bepalen, getoetst aan de hand van de historisch waargenomen ontwikkelingen in de verzekeringsportefeuille en marktontwikkelingen. Veronderstellingen die zijn gemaakt door de ondernemingsleiding hebben wij 'gechallenged' (zoals toekomstige kosten, geprojecteerde fiscale resultaten, verwachte premie-inkomsten) op de haalbaarheid en impact door deze te toetsen aan beschikbare informatie bij de onderneming (zoals prognoses, aantal nieuwe polissen) en relevante marktontwikkelingen. We hebben geconstateerd dat de schattingselementen zoals gehanteerd door het management onderbouwd zijn en vinden de schattingen redelijk.

Vereist kapitaal

Wij hebben de kapitaalsvereisten per risico-onderdeel getoetst of deze zijn berekend in overeenstemming met de criteria van 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. Ook hebben wij deelwaarnemingen uitgevoerd op de gehanteerde data en calculaties. Hieruit zijn geen materiële bevindingen naar voren gekomen.

Wij hebben het in de berekening van het vereiste kapitaal 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. Wij hebben een backtest uitgevoerd op de budgetten en prognoses van vorig jaar om na te gaan of schattingen in het verleden mogelijk te optimistisch waren en aanleiding geven tot verhoogde risico's. Vervolgens hebben we vastgesteld dat de waarderingsverschillen tussen de fiscale en 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

Overige informatie

Kernpunten

uitgestelde belastingen bij het optreden van een schok in het solvabiliteitskapitaal (LAC-DT).

Activa en passiva gewaardeerd tegen reële waarde die zijn gebaseerd op waarderingstechnieken met belangrijke niet in de markt waarneembare inputs

Wij verwijzen naar toelichting 9 van de jaarrekening.

De groep bezit activa (€9.916 miljoen) en heeft verplichtingen (€18 miljoen) die wegens hun illiquide karakter op incidentele of terugkerende basis tegen reële waarde gewaardeerd worden met gebruikmaking van waarderingstechnieken die zijn gebaseerd op belangrijke, veelal niet direct in de markt waarneembare inputs. Deze zogenaamde categorie 3-instrumenten betreffen voornamelijk:

- beleggingen in vastgoed;
- niet-genoteerde beleggingsfondsen;
- hypothecaire leningen.

De kredietportefeuille van het bankbedrijf wordt in het geconsolideerd overzicht van de financiële positie overwegend gewaardeerd op basis van de geamortiseerde kostprijs, onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

Voor deze portefeuille wordt de reële waarde opgenomen in de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening.

De waardering van deze activa en verplichtingen is belangrijk voor onze controle, aangezien de waardebepaling in aanzienlijke mate afhankelijk is van de waarderingstechnieken en schattingen van aannames die in veel gevallen niet rechtstreeks aan marktinformatie ontleend kunnen worden. Als gevolg van de belangrijke mate van schattingen in het waarderingsproces,

Onze controlewerkzaamheden en observaties

met de schok en de juiste toepassing van de regelgeving ten aanzien van verliescompensatie.

Wij hebben eveneens gecontroleerd of de recent door het parlement goedgekeurde aanpassing van het vennootschapsbelastingtarief juist in het berekende compensatievermogen is verwerkt. We hebben geconstateerd dat de door het management gehanteerde schattingselementen voldoende waren onderbouwd door controle-informatie.

Overige

Wij hebben kennisgenomen van de correspondentie met DNB en de daarin gerapporteerde bevindingen met betrekking tot de berekening van de kapitaalspositie.

Toelichtingen

Daarnaast hebben wij vastgesteld dat de toelichtingen toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.

Interne beheersing

We hebben de werking van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot de juiste en volledige vastlegging van brondata die ten grondslag liggen aan de waardering van de desbetreffende activa en verplichtingen getest en geconcludeerd dat we hier, voor zover relevant voor onze controle, gebruik van kunnen maken.

Modellen

Voor financiële instrumenten (activa en passiva) die gewaardeerd worden met behulp van waarderingsmodellen hebben wij de methodologie van de waarderingsmodellen beoordeeld en, waar mogelijk, op basis van deelwaarneming de gehanteerde aannames en parameters met beschikbare marktdata getoetst. Uit deze deelwaarneming zijn geen materiële bevindingen naar voren gekomen.

Gegevensgerichte werkzaamheden

In onze controle van de waardering van terreinen en gebouwen voor eigen gebruik en vastgoedbeleggingen hebben we onder andere geëvalueerd 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. Voor een aantal vastgoedobjecten hebben wij, op basis van een deelwaarneming, in samenwerking met onze vastgoeddeskundigen, een eigen inschatting van de waardering van het vastgoed gemaakt en de door ons acceptabel geachte bandbreedte vergeleken met de opgenomen waarderingen. Daarbij hebben we geconcludeerd dat de waardering binnen de door ons

Overige informatie

Kernpunten

gecombineerd met de omvang van de posten, is het risico op afwijkingen verhoogd. Daarom hebben wij de waardering van deze activa en passiva als kernpunt van onze controle aangemerkt.

De door de ondernemingsleiding gehanteerde waarderingstechnieken zijn nader beschreven in toelichting 9 van de geconsolideerde jaarrekening en kunnen als volgt worden samengevat:

De reële waarde van vastgoedbeleggingen (€1.103 miljoen) en terreinen en gebouwen in eigen gebruik (€403 miljoen) wordt elk kwartaal getaxeerd. Deze waarderingen worden uitgevoerd door externe taxateurs. De reële waarde van niet-genoteerde beleggingsfondsen (€714 miljoen) wordt bepaald op basis van de nettovermogenswaarde, zoals gerapporteerd door de fondsbeheerder. Dit wordt beschouwd als de beste benadering voor de reële waarde van de belegging.

De hypothecaire leningen (vastrentende beleggingen) die tegen reële waarde zijn opgenomen in de balans (€7.696 miljoen) worden bepaald aan de hand van waarderingsmodellen die zijn gebaseerd op de contant gemaakte waarde van geschatte toekomstige kasstromen, gebruikmakend van actuele rentevoeten. De rentevoet is gebaseerd op de tarieven in de consumentenmarkt aangepast met een totale spread voor het prijsrisico tijdens de offerteperiode.

De kredietportefeuille bankbedrijf omvat voornamelijk hypothecaire leningen. De toegelichte reële waarde (€12.345 miljoen) van deze kredieten wordt bepaald in overeenstemming met de waarderingmethodiek van de hypothecaire leningen die tegen reële waarde in de balans zijn opgenomen. Hiervan wordt €11.528 miljoen als categorie 3-waardering geïnclassificeerd.

Onzekerheden in de waardering van de activa en verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten

Wij verwijzen naar toelichtingen 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.

Onze controlewerkzaamheden en observaties

bepaalde bandbreedte van acceptabele waarderingen valt.

De waardering van niet-genoteerde beleggingsfondsen hebben wij getest door aansluitingen te maken met door ons opgevraagde confirmaties bij externe fondsbeheerders, waarbij wij ook door middel van backtesting de mate hebben vastgesteld waarin de waarderingen afwijken van de definitieve waarderingen zoals opgenomen in gecontroleerde jaarrekeningen van de betrokken beleggingsfondsen.

Met betrekking tot de hypothecaire leningen gewaardeerd op reële waarde hebben we de waarderingsmodellen en de inputparameters getest. Wij hebben ons in het bijzonder gericht op het valideren van de gehanteerde disconteringsvoet en toekomstige kasstromen. 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 waardering van de kredietportefeuille bankbedrijf hebben wij onze werkzaamheden met name gericht op de toekomstige kasstromen uit deze beleggingen, inclusief het risico van wanbetaling. 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. Wij hebben eveneens de toelichting van de reële waarde van de kredietportefeuille gecontroleerd waarbij dezelfde controleaanpak is gehanteerd als voor de hypothecaire leningen die tegen reële waarde zijn opgenomen in de geconsolideerde financiële positie.

Toelichtingen

Daarnaast hebben wij vastgesteld dat de toelichtingen, en dan met name de juistheid en volledigheid van de reële waarde hiërarchie toelichtingen en de verbonden gevoeligheden, toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.

Interne beheersing

We hebben de werking van interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot (het gebruik van) de juiste en volledige basisgegevens bij de waardering van de verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten getest. Wij hebben de interne beheersingsmaatregelen rondom datakwaliteit en aansluitingen tussen de financiële administratie en verzekeringstechnische systemen getest en geconcludeerd dat we hier, waar relevant, voor onze controle op kunnen steunen.

Overige informatie

Kernpunten

Levensverzekeringen

De gebruikte aannames voor de verplichtingen gerelateerd aan levensverzekeringscontracten van €43.743 miljoen hebben betrekking op overlevings- en sterftekansen, verloop in de portefeuille, toekomstige kosten en aannames gebruikt in de toereikendheidstoets. Bij de waardering van deze verplichtingen wordt ook rekening gehouden met marktontwikkelingen ten aanzien van de transparantie rondom kosten in beleggingsverzekeringen. De onderneming analyseert (gerechtelijke) procedures en uitspraken met betrekking tot klachten over transparantie van beleggingsverzekeringen in de Nederlandse markt. 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 €7.475 miljoen hebben betrekking op de 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 €3.847 miljoen heeft betrekking op de te verwachten declaraties van zorgaanbieders voor rechtmatige behandelingen die zijn gestart voor balansdatum. Het waarden van de vordering op het Nederlands Zorgverzekeringsfonds van €2.241 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. Ook is het vaststellen van de voorziening voor verlieslatende contracten een significante schattingspost. Deze is onder meer gebaseerd op het verwachte budget en de te verwachten schade voor 2019. 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 (€161 miljoen voor

Onze controlewerkzaamheden en observaties

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. De uitkomsten van de actuariële analyse zijn besproken met de interne actuarissen en de actuariële functiehouder. Bij de toetsing van de aannames hebben we werkzaamheden uitgevoerd rondom de overlevings- en sterftekansen en toekomstige kosten voor de levensverzekeringsactiviteiten, de aannames over verzuim en herstel bij arbeidsongeschiktheids- en verzuimverzekeringen, de schadeontwikkeling en de frequentie van letselschadedossiers en de aannames die gebruikt zijn om de budgetbijdrage voor de zorgverzekeringsactiviteiten 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.

De resultaten van de door het management opgestelde toereikendheidstoets zijn door ons gecontroleerd met de inzet van actuariële specialisten en geven geen aanleiding tot bijstelling van de in de groepsbalans opgenomen verplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten.

Beleggingsverzekeringen

Met betrekking tot de kostentransparantie beleggingsverzekeringen zijn wij nagegaan of overeenkomsten met consumentenpartijen zijn bereikt, bij de waardering van de verzekeringstechnische verplichtingen zijn betrokken en of producten aangepast zijn. We hebben de procedures rondom het vaststellen en bepalen van de verplichtingen getoetst door vast te stellen dat gepubliceerde uitspraken die in procedures zijn gedaan in de analyse betrokken zijn en er een evaluatie heeft plaatsgevonden van de eventuele impact voor de eigen portefeuille. Wij hebben het management 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 verplichtingen.

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 door

Overige informatie

Kernpunten

levensverzekeringen en €510 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, en om de toereikendheid hiervan te toetsen. In verband met significante schattingen door management in combinatie met de omvang van de desbetreffende verplichtingen en activa, is het risico op afwijkingen verhoogd. Daarom hebben wij dit aangemerkt als een kernpunt van onze controle.

Onze controlewerkzaamheden en observaties

aansluiting met onderliggende verzekeringstechnische systemen. 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 macrozorgkosten getoetst aan publieke informatie van Zorgverzekeraars Nederland en de vertaling van de aannames naar de verwachte budgetaanspraak gecontroleerd. Op basis van de verrichte werkzaamheden 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 evenals 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 ten behoeve van de inschatting de juiste verzekerdenaantallen zijn gehanteerd.

Toelichtingen

Daarnaast hebben we vastgesteld dat de toelichtingen en specifiek de gevoeligheden toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.

Onzekerheden in de waardering van de belastingpositie

Wij verwijzen naar toelichting I. Belangrijkste aannames en schattingen voor waardering en toelichting 16 van de jaarrekening.

Juridische procedure

De groep is in een juridische procedure verwickeld met betrekking tot het van toepassing zijn van de Nederlandse deelnemingsvrijstellingsregels op de resultaten die verbonden zijn aan de verkoop van het belang in de Poolse verzekeraar PZU. De aanvaardbaarheid van de fiscale behandeling, zoals gekozen door Achmea, is afhankelijk van een uitspraak in gerechtelijke procedures. In juli 2018 heeft er een uitspraak plaatsgevonden, waardoor Achmea de voorziening in lijn met deze uitspraak heeft verhoogd met €35 miljoen.

Juridische procedure

Wij hebben in samenwerking met onze eigen belastingdeskundigen kennisgenomen van de recente gerechtelijke uitspraak, de intern opgestelde memo, de positie van de externe fiscale adviseur 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.



Overige informatie

Kernpunten

De opgenomen belastingverplichting reflecteert de beste inschatting van het management van de verplichting. Achmea heeft beroep in cassatie ingesteld bij de Hoge Raad.

Gegeven de onzekerheid in de mogelijke uitkomsten en de inherente subjectiviteit in de waardering, hebben wij de controle van de belastingpositie als belangrijk beschouwd.

Tariefsaanpassing vennootschapsbelasting

De groep heeft latente belastingvorderingen voor een bedrag van €553 miljoen en latente belastingverplichtingen voor een bedrag van €10 miljoen opgenomen.

Medio december 2018 heeft het Nederlandse parlement het besluit genomen om de vennootschapstarieven in de komende jaren gefaseerd te verlagen. Achmea heeft een inschatting gemaakt van de impact van deze tariefswijzigingen op de latente belastingposities. De tariefswijziging leidt tot een last in het resultaat van €141 miljoen en een toevoeging in het eigen vermogen van €22 miljoen.

Gegeven de omvang van de latente belastingposities, hebben wij de controle van de impact van de tariefswijziging als belangrijk beschouwd.

Onze controlewerkzaamheden en observaties

Daarnaast hebben wij vastgesteld dat de toelichtingen toereikend en in overeenstemming zijn met het stelsel van financiële verslaggeving.

Tariefsaanpassing vennootschapsbelasting

Ten aanzien van de tariefswijziging hebben wij de latentiebedragen getest door deze aan te sluiten met de verschillen tussen de commerciële en fiscale boekwaarden van met name de beleggingen en verzekeringstechnische verplichtingen en hebben ook vastgesteld dat het in de berekening gehanteerde belastingtarief in overeenstemming is gebracht met het uitloopprofiel van de betrokken posten. Wij hebben vastgesteld dat het effect van de tariefswijziging op het vermogen en het resultaat in overeenstemming met IAS 12 is verwerkt.

Overige informatie

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- deel 1 – het jaaroverzicht;
- deel 2 – bestuursverslag;
- deel 2 – governance;
- deel 2 – overige informatie;
- deel 3 – 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 jaaroverzicht hebben wij een assuranceopdracht uitgevoerd. Voor de diepgang en de uitkomst van onze werkzaamheden verwijzen wij naar ons aparte assurancerapport dat is opgenomen op pagina 201-204.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het verslag 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 acht 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 op 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.

Overige informatie

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, 12 maart 2019
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door R.A.J. Swaak RA

Overige informatie

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2018 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. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede 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.



Overige informatie

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 de auditcommissie 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.



Overige informatie

ASSURANCERAPPORT VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de algemene vergadering en raad van commissarissen van Achmea B.V.

Assurancerapport bij de duurzaamheidsinformatie 2018

Onze conclusie

Op grond van onze werkzaamheden is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat de duurzaamheidsinformatie opgenomen in het Jaaroverzicht van het Jaarverslag 2018 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 de periode 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018, in overeenstemming met de Sustainability Reporting Standards van het Global Reporting Initiative (GRI) en de intern gehanteerde verslaggevingscriteria, zoals toegelicht in de paragraaf ‘Verslaggevingsprincipes’ op pagina 40 en 41 van het Jaaroverzicht.

Wat we hebben beoordeeld

Wij hebben de duurzaamheidsinformatie opgenomen in het Jaaroverzicht beoordeeld voor de periode 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018, zoals opgenomen in de volgende secties in het Jaaroverzicht (hierna: “de duurzaamheidsinformatie”):

- Kennismaking met Achmea (pagina 3-10);
- Context & Strategie (pagina 11-18);
- Onze doelstellingen & resultaten (pagina 19-38);
- de volgende aan het Jaaroverzicht verbonden Supplementen zoals opgenomen in deel 3 van het Jaarverslag:
 - GRI index (pagina 3-6);
 - Overige personele informatie (pagina 9-12);
 - Verantwoord belegd vermogen (pagina 13);
 - Overige milieu informatie (pagina 14-18).

Deze beoordeling is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid.

De duurzaamheidsinformatie omvat een weergave van het beleid en de bedrijfsvoering van Achmea B.V. ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en van de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied gedurende 2018.

Overige informatie

De basis voor onze conclusie

Wij hebben onze beoordeling uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse Standaard 3810N 'Assuranceopdrachten inzake maatschappelijke verslagen' valt. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van de duurzaamheidsinformatie'.

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

Onafhankelijkheid en kwaliteitsbeheersing

Wij zijn onafhankelijk van Achmea B.V. zoals vereist in 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).

Wij passen de Nadere voorschriften kwaliteitssystemen (NVKS) toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsbeheersing, inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van ethische voorschriften, professionele standaarden en andere relevante wet- en regelgeving.

Verslaggevingscriteria

De duurzaamheidsinformatie dient gelezen en begrepen te worden in de context van de verslaggevingscriteria. De raad van bestuur van Achmea B.V. is verantwoordelijk voor het selecteren en toepassen van deze verslaggevingscriteria, rekening houdend met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot verslaggeving.

De gehanteerde verslaggevingscriteria voor het opstellen van de duurzaamheidsinformatie zijn de Sustainability Reporting Standards van Global Reporting Initiative (GRI) en de intern gehanteerde verslaggevingscriteria, zoals toegelicht in pagina's 40-41 van het Jaaroverzicht. 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.

Beperkingen in de reikwijdte van onze beoordeling

In de duurzaamheidsinformatie is toekomstgerichte informatie opgenomen zoals verwachtingen ten aanzien van ambities, strategie, plannen, risico-inschattingen en ramingen. Inherent aan toekomstgerichte informatie is dat de werkelijke uitkomsten in de toekomst waarschijnlijk zullen afwijken van deze verwachtingen. De hieruit voortvloeiende afwijkingen kunnen van materieel belang zijn. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie in de duurzaamheidsinformatie.

De volgende informatie valt niet onder de reikwijdte van onze opdracht:

- Het Jaaroverzicht bevat een Begrippenlijst. Deze informatie is door ons niet beoordeeld en is uitgesloten van de reikwijdte van onze opdracht.
- De verwijzingen naar externe bronnen of websites in de duurzaamheidsinformatie maken geen onderdeel uit van de duurzaamheidsinformatie die door ons is beoordeeld. Wij verstrekken derhalve geen zekerheid over deze informatie buiten het jaarverslag.

Overige informatie

Verantwoordelijkheden voor de duurzaamheidsinformatie en de beoordeling

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur

De raad van bestuur van Achmea B.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van de duurzaamheidsinformatie in overeenstemming met de verslaggevingscriteria zoals toegelicht in de paragraaf ‘verslaggevingscriteria’, inclusief het identificeren van de beoogde gebruikers, het bepalen van materiële onderwerpen. De door de raad van bestuur gemaakte keuzes ten aanzien van de reikwijdte van de duurzaamheidsinformatie en het verslaggevingsbeleid zijn uiteengezet in pagina’s 40-41 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 de duurzaamheidsinformatie 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 de duurzaamheidsinformatie.

Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van de duurzaamheidsinformatie

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een beoordelingsopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven organisatie.

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 variëren in aard en timing van, en zijn geringer in omvang, 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.

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 de duurzaamheidsinformatie nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze beoordelingswerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op onze conclusie.

Uitgevoerde werkzaamheden

Wij hebben deze beoordeling professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse Standaard 3810N, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen.

Onze werkzaamheden bestonden onder andere uit:

- Het uitvoeren van een omgevingsanalyse en het verkrijgen van inzicht in de relevante maatschappelijke thema’s en kwesties en de kenmerken van de entiteit.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte verslaggevingscriteria, de consistente toepassing hiervan en de toelichtingen die daarover in de duurzaamheidsinformatie staan. Dit omvat het evalueren van de uitkomsten van de dialoog met belanghebbenden en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur.
- Het verkrijgen van inzicht in de verslaggevingsprocessen die ten grondslag liggen aan de duurzaamheidsinformatie inclusief het op hoofdlijnen kennisnemen van de interne beheersing, voor zover relevant is voor onze beoordeling.



Overige informatie

- Het identificeren van gebieden in de duurzaamheidsinformatie met een hoger risico op misleidende of onevenwichtige informatie of afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. Het op basis van deze risico-inschatting bepalen en uitvoeren van werkzaamheden gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van de duurzaamheidsinformatie. Deze werkzaamheden bestonden onder meer uit:
 - Het afnemen van interviews met het management (en/of relevante medewerkers) op groeps- niveau verantwoordelijk voor de (duurzaamheids)strategie en het -beleid en de -prestaties;
 - Het afnemen van interviews met relevante medewerkers verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie voor, het uitvoeren van interne controles op, en de consolidatie van gegevens in de duurzaamheidsinformatie;
 - Het verkrijgen van assurance-informatie dat de duurzaamheidsinformatie aansluit op de onderliggende administraties van de entiteit;
 - Het op basis van beperkte deelwaarnemingen beoordelen van relevante interne en externe documentatie;
 - Het analytisch evalueren van data en trends, aangeleverd voor consolidatie op groepsniveau.
- Het aansluiten van de relevante financiële informatie met de jaarrekening.
- Het evalueren van de consistentie van de duurzaamheidsinformatie met de overige informatie in het jaaroverzicht buiten de reikwijdte van onze beoordeling.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de duurzaamheidsinformatie.
- Het overwegen of de duurzaamheidsinformatie als geheel het beeld weergeeft in relatie tot het doel van de gehanteerde verslaggevingscriteria.

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.

Amsterdam, 12 maart 2019
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door R.A.J. Swaak RA



SUPPLEMENTEN 2018

Deel 3



INHOUDSOPGAVE

Het jaarverslag van Achmea bestaat uit drie delen. Hiermee sluiten we per deel aan op de specifieke interesses van onze stakeholders en willen wij de helderheid en toegankelijkheid vergroten. De drie delen tezamen vormen het geïntegreerd jaarverslag van Achmea. Lees meer over onze aanpak op rapportering op pagina 38 van deel 1.

DEEL 1

Dit is het 'Jaaroverzicht'. Dit is voor een brede doelgroep, vooral klanten, medewerkers, studenten en belangenorganisaties. Dit deel gaat in op onze strategie, de voortgang over 2018 en onze visie op de toekomst. Op de duurzaamheidsinformatie opgenomen in dit deel heeft de extern accountant een beoordeling uitgevoerd. Het assurance-rapport met het oordeel van de accountant is opgenomen bij deel 2 op pagina 201 tot en met 204.



DEEL 2

Dit is het 'Jaarrapport'. Dit deel gaat in op de belangrijkste financiële ontwikkelingen. Het bevat het bestuursverslag (het tot het bestuursverslag behorende 'Jaaroverzicht' is opgenomen in Deel 1), de jaarrekening, het verslag van de Raad van Commissarissen, en doet verslag over onze Governance en over ons risicomanagement. De extern accountant heeft de (geconsolideerde) jaarrekening 2018, zoals opgenomen op pagina's 45 tot en met 179 van het Jaarrapport, gecontroleerd. De controleverklaring is opgenomen bij deel 2 (overige informatie) op pagina 185 tot en met 200.



DEEL 3

Deel 3 met 'Supplementen' bevat detailinformatie over duurzaamheid en bijlagen bij de andere delen.



DEEL 3

SUPPLEMENTEN

Supplement A:	GRI index	3
Supplement B:	PSI tabel	7
Supplement C:	Overige personele informatie	9
Supplement D:	Verantwoord belegd vermogen	13
Supplement E:	Overige milieu informatie	14



Supplement A

GRI index

INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
ALGEMENE INFORMATIE		
ORGANISATIEPROFIEL		
GRI 102-01	Naam van de organisatie.	Achmea B.V.
GRI 102-02	Voornaamste merken, producten en/of diensten.	Jaaroverzicht deel 1: Achmea in één oogopslag p.6; Onze merken p.7; Onze waardecreatie p.10
GRI 102-03	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	Zeist, Nederland
GRI 102-04	Het aantal landen waar de organisatie actief is.	Jaaroverzicht deel 1: Onze merken p.7
GRI 102-05	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance p.33-38
GRI 102-06	Afzetmarkten	Jaaroverzicht deel 1: Onze merken p.7; Onze strategie (focus per segment) p.18; Hoe wij waarde creëren voor onze klanten (klanttevredenheidsscores) p.20
GRI 102-07	Omvang van de verslaggevende organisatie.	Jaaroverzicht deel 1: Achmea in één oogopslag p.6; Jaaroverzicht deel 1, Onze strategie (focus per segment) p.18; Hoe wij financiële waarde creëren p.35-37 Jaarrapport deel 2: Balans p.45; Resultaten en Ontwikkelingen in 2018 p.3-19
GRI 102-08	Samenstelling medewerkersbestand	Supplementen deel 3: Supplement C. Overige personele informatie p.8-12
GRI 102-09	Omschrijving van de keten van de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Onze waardecreatie p.10; Onze strategie (focus per segment) p.18; Hoe wij waarde creëren voor onze partners p.31-32
GRI 102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	Jaaroverzicht deel 1: 2018 in vogelvlucht p.8 Jaarrapport deel 2: Balans p.45
GRI 102-11	Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie	Jaarrapport deel 2: Kapitaal- en risicomanagement p.20
GRI 102-12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes die door de organisatie worden onderschreven	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes p.39-40 Supplementen deel 3: Principles for Sustainable Insurance p.6-7
GRI 102-13	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij p.28; Achmea.nl Jaaroverzicht deel 1: Begrippenlijst p.41-45
GRI 102-14	Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.	Jaaroverzicht deel 1: Woord van de voorzitter p.4-5
GRI 102-15	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders p.14-16; Onze strategie (Onze uitdagingen) p.17 Jaarrapport deel 2: Kapitaal- en risicomanagement p.20
GRI 102-16	Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance p.33-38
ETHIEK EN INTEGRITEIT		
GRI 102-17	De interne en externe mechanismen voor het melden van ethisch onverantwoord of onrechtmatig gedrag, inclusief formeel georganiseerde zaken zoals escalatie naar het middenkadermanagement, een klokkenluidersregeling of hulplijn.	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers (Integere bedrijfscultuur) p.31 Jaarrapport deel 2: Corporate Governance p.33-38
GOVERNANCE		
GRI 102-18	De bestuursstructuur van de organisatie	Jaarrapport deel 2: Corporate Governance p.33-38



INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
STAKEHOLDER BETROKKENHEID		
GRI 102-40	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders p.13
GRI 102-41	Werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst	Supplementen deel 3: Supplement C. Overige personele informatie p.8-12
GRI 102-42	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders p.13
GRI 102-43	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders p.13
GRI 102-44	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders p.14-16
RAPPORTAGE		
GRI 102-45	Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en die niet onder dit verslag vallen.	Jaarrapport deel 2: Geconsolideerde jaarrekening van Achmea B.V. p.160
GRI 102-46	Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders p.13-14 Jaarrapport deel 2: Overige informatie (Assurance report) p.200-204
GRI 102-47	Materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld	Jaaroverzicht deel 1: In gesprek met onze stakeholders p.14-16
GRI 102-48	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering	niet van toepassing
GRI 102-49	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening	niet van toepassing
GRI 102-50	Verslaggevingsperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	2018
GRI 102-51	Datum van het meest recente vorige verslag	15-03-2017
GRI 102-52	Verslaggevingscyclus	Jaarlijks
GRI 102-53	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan	Jaaroverzicht deel 1: Colofon en contactinformatie p.46
GRI 102-54	De gekozen 'in overeenstemming met'- optie	Toepassingsniveau GRI: Core
GRI 102-55	De GRI-inhoudsopgave voor de gekozen optie	Supplementen deel 3: Supplement A. GRI index p.3-5
GRI 102-56	Beleid met betrekking tot assurance	Jaaroverzicht deel 1: Inhoudsopgave p.2; Verslaggevingsprincipes p.39
MANAGEMENT APPROACH		
GRI 103-01	Afbakening per materieel onderwerp binnen de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes p.39
GRI 103-02	Afbakening van de materiële onderwerpen buiten de organisatie	Jaaroverzicht deel 1: Verslaggevingsprincipes p.40
GRI 103-03	De evaluatie van de management aanpak	Omissie: Informatie over evaluatie van de management aanpak is niet centraal verzameld. We zullen volgend jaar de informatie toevoegen.
MATERIELE INDICATOREN		
1. 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: In gesprek met onze stakeholders p.14, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij p.26-28 Supplementen deel 3: Supplement D: Verantwoord belegd vermogen p.13 Omissie: Informatie over evaluatie van de management aanpak (c.) is niet centraal verzameld. We zullen volgend jaar de informatie toevoegen.



INDICATOR	BESCHRIJVING	VERWIJZING/INVULLING/TOELICHTING
Eigen indicator	Percentage ESG integratie	Supplementen deel 3: Supplement D: Verantwoord belegd vermogen p.13
	Aantal engagement gesprekken	Jaaroverzicht deel 1: Engagement en stemmen p.27
	CO ₂ -uitstoot van de beleggingen	Supplementen deel 3: Supplement E: Overige milieu informatie p.18

2. KLIMAATVERANDERING

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 omgeving p.12; In gesprek met onze stakeholders p.14-15 Supplementen deel 3: Supplement F: Overige milieu informatie p.14-18 Omissie: Informatie over evaluatie van de management aanpak (c.) is niet centraal verzameld. We zullen volgend jaar de informatie toevoegen.
GRI 305-1	Directe broeikasgasemissies (scope 1)	Supplementen deel 3: Supplement E: Overige milieu informatie p.14-18
GRI 305-2	Energie indirecte broeikasgasemissies (scope 2)	Supplementen deel 3: Supplement E: Overige milieu informatie p.14-18
GRI 305-3	Andere indirecte broeikasgasemissies (scope 3)	Supplementen deel 3: Supplement E: Overige milieu informatie p.14-18

3. 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: Onze missie p.9 (Duurzame producten en diensten is een verzamelbegrip voor onze doelstelling "om bij te dragen aan een 'gezonde, veilige en toekomstbestendige samenleving") Omissie: Informatie over evaluatie van de management aanpak (c.) is niet centraal verzameld. We zullen volgend jaar de informatie toevoegen.
Eigen indicator	Klanttevredenheid, Keurmerk Klantgericht Verzekeren, NPS-score Aantal innovaties/innovatieve oplossingen	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor onze klanten p.20-24 Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij p.25-26

4. ZORG EN GEZONDHEID

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: Strategie (Focus per segment) p.18; Hoe wij waarde creëren voor onze klanten p.20-24; Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij p.25-26
Eigen indicator	Aantal innovaties / innovatieve oplossingen	Jaaroverzicht deel 1: Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij p.25

5. RENDEMENT

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: In gesprek met onze stakeholders p.15; Onze strategie (Onze financiële ambitie) p.17, Hoe wij financiële waarde creëren p.35-37
Eigen indicator	Nettoresultaat, Solvabiliteit, Free Capital Generation	Jaaroverzicht deel 1: Achmea in één oogopslag p.6; Hoe wij financiële waarde creëren p.35-37 Jaarrapport deel 2: Resultaten en ontwikkelingen in 2018 p.3-19

**6. DIGITALE VEILIGHEID**

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 omgeving p.12; In gesprek met onze stakeholders p.15; Hoe wij waarde creëren via onze processen p.34 Jaarrapport deel 2: Risicomanagement p.20 Omissie: Informatie over evaluatie van de management aanpak (c.) is niet centraal verzameld. We zullen volgend jaar de informatie toevoegen.
Eigen indicator	Digitale veiligheid kent veel verschillende aspecten, zoals de beheersing van risico's rondom privacy, naleving wet- en regelgeving en fysieke beveiliging, maar ook het benutten van kansen zoals het bieden van verzekeringsproducten aan klanten rondom digitale veiligheid. Achmea heeft op al deze aspecten beleid, maar heeft niet één overkoepelende indicator.	



Supplement B

PSI tabel

MAATSCHAPPELIJKE THEMA'S

Onze doelstellingen en voortgang

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

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

MOGELIJKE ACTIES: BEDRIJFSSTRATEGIE	INVULLING/VERWIJZING
Zet een bedrijfsstrategie op het niveau van de Raad van Bestuur en het uitvoerend management op om ESG-aspecten in de bedrijfsvoering te identificeren, evalueren, beheersen en controleren	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Onze missie, Onze waardecreatie, Onze strategie
Voer de dialoog met de aandeelhouders over de relevantie van ESG-aspecten voor de bedrijfsstrategie	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Onze missie, In gesprek met onze stakeholders www.verenigingachmea.nl
Integreer ESG-aspecten in wervings-, opleidings-, en medewerkers betrokkenheidprogramma's	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers
MOGELIJKE ACTIES: RISICOBEHEERSING EN -ACCEPTATIE	INVULLING/VERWIJZING
Stel processen vast om ESG-aspecten die inherent zijn aan het portfolio te identificeren en evalueren en wees bewust van potentiële ESG-gerelateerde gevolgen van de transacties van het bedrijf	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Maatschappelijk verantwoord beleggen, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Integreer ESG-aspecten in het beheersen en accepteren van risico's en besluitvormingsprocessen over solvabiliteit, met inbegrip van onderzoek, modellen, analyses, instrumenten en statistieken	Achmea Jaarrapport 2018 – 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 2018 – Onze strategie, Hoe wij waarde creëren voor onze klanten, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Ontwikkel of ondersteun alfabetiseringsprogramma's over risico's, verzekeringen en ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Hoe wij waarde creëren voor onze Klanten, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij, Hoe wij waarde creëren via onze processen
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 2018 – Hoe wij waarde creëren voor onze klanten, Hoe wij waarde creëren via onze processen
MOGELIJKE ACTIES: VERKOOP EN MARKETING	INVULLING/VERWIJZING
Leid verkoop- en marketingmedewerkers op over ESG-aspecten die relevant zijn voor producten en diensten en integreer belangrijke boodschappen op een verantwoordelijke manier in strategieën en campagnes	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Hoe wij waarde creëren voor onze medewerkers, Hoe wij waarde creëren via onze processen
Zorg dat dekking, kosten en baten van producten en diensten relevant zijn en duidelijk uitgelegd en begrepen worden	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij, Hoe wij waarde creëren voor onze Klanten, Hoe wij waarde creëren via onze processen



MOGELIJKE ACTIES: VERMOGENSBEHEER	INVULLING/VERWIJZING
Integreer ESG-aspecten in investeringsbeslissingen (bijvoorbeeld door de Principles for Responsible Investment te implementeren)	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij

Principe 2: Wij werken samen met onze klanten en zakelijke partners om bewustzijn te creëren over milieu-, sociale en bestuurlijke aspecten, de hieraan verbonden risico's te beheersen en oplossingen te ontwikkelen

MOGELIJKE ACTIES: KLANTEN EN LEVERANCIERS	INVULLING/VERWIJZING
Voer de dialoog met klanten en leveranciers over de voordelen van het beheersen van ESG-aspecten en de verwachtingen en vereisten van de organisatie aangaande ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Onze strategie, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij, In gesprek met onze stakeholders
Voorzie klanten en leveranciers met informatie en hulpmiddelen die hen kunnen helpen bij het beheersen van ESG-aspecten	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Hoe wij waarde creëren voor onze klanten, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Integreer ESG-aspecten in aanbestedings- en selectieprocedures voor leveranciers	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij

MOGELIJKE ACTIES: VERZEKERAARS, HERVERZEKERAARS EN TUSSENPERSONEN	INVULLING/VERWIJZING
Bevorder het gebruik van de principes	Achmea Jaaroverzicht 2018 – Onze strategie, In gesprek met onze stakeholders, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
Ondersteun de opname van ESG-aspecten in beroepsonderwijs en ethische normen in de verzekeringssector	Achmea Jaaroverzicht 2018 – 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 2018 – Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij Achmea Jaarrapport 2018 – Kapitaal- en Risicobeheer
Voer de dialoog met overheden en toezichthouders om integraal risicomanagement en oplossingen voor overdracht van risico's te ontwikkelen	Achmea Jaaroverzicht 2018 – In gesprek met onze stakeholders
MOGELIJKE ACTIES: ANDERE BELANGHEBBENDEN	INVULLING/VERWIJZING
Voer de dialoog met intergouvernementele en niet-gouvernementele organisaties over duurzame ontwikkeling door deskundigheid beschikbaar te stellen op het gebied van risicomanagement en overdracht van risico's	Achmea Jaaroverzicht 2018 – In gesprek met onze stakeholders, Hoe wij waarde creëren voor de maatschappij
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 2018 – In gesprek met onze stakeholders
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 2018 – In gesprek met onze stakeholders

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 Jaarrapport 2018 – Governance. Voor meer informatie, zie Achmea.nl/duurzaam
Voer de dialoog met klanten, toezichthouders, kredietbeoordelaars en andere belanghebbenden om wederzijds begrip te creëren voor het gebruik van de Principles	Achmea Jaaroverzicht 2018 – In gesprek met onze stakeholders

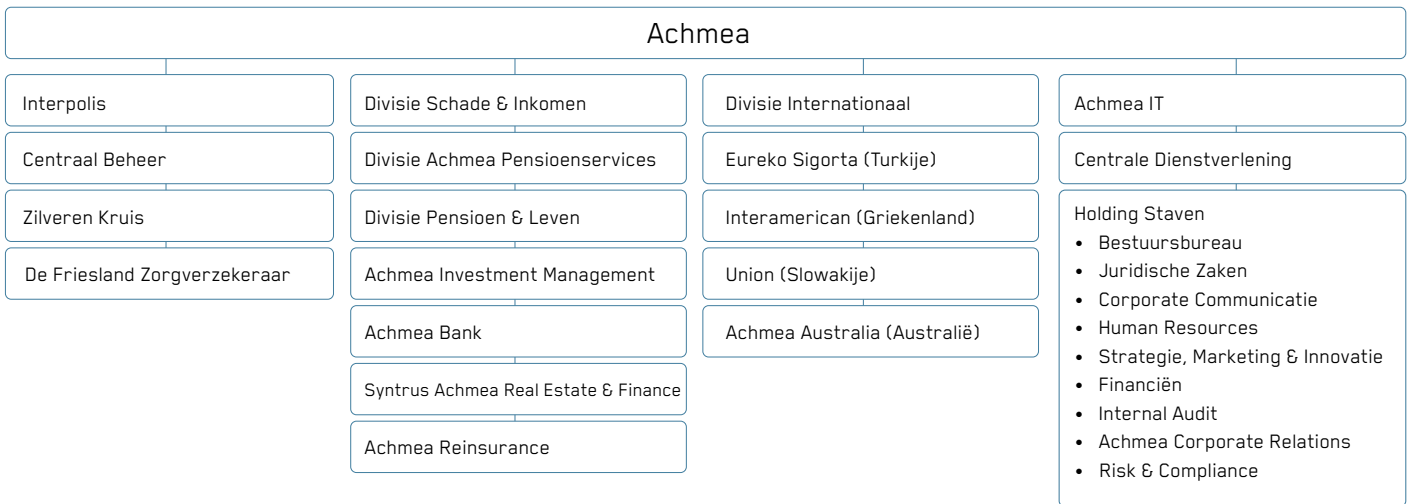


Supplement C

Overige personele informatie

OVERIGE PERSONELE INFORMATIE

Vanuit het oogpunt van een praktische bundeling van expertise kent Achmea een operationeel organisatiemodel bestaande uit: distributiedivisies, productdivisies, uitvoerende diensten en beleidsvormende staven. Voor de uitvoering van het Achmea personeelsbeleid hanteert HR onderstaande organisatiestructuur.





AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER

	2018		2017	
	FTE	MEDEWERKERS	FTE	MEDEWERKERS
Achmeamedewerkers werkzaam voor De Friesland Zorgverzekeraar			71	79
Achmea Corporate Relations	21	21	31	31
Achmea Bank	173	177	200	206
Achmea Investment Management	227	221	230	222
Centraal Beheer	704	760	682	740
Centrale Dienstverlening	1.012	1.096	1.000	1.083
Divisie Internationaal	34	33	32	31
Divisie Pensioen & Leven (incl. Service Organisatie Leven)	606	644	496	538
Divisie Schade & Inkomen	2602	2760	2.425	2.596
Financiën	236	239	245	250
HR	97	98	103	106
Achmea IT	1.013	1.012	1.247	1.241
Interpolis	148	150	141	144
Achmea Pensioenservices (voorheen Oudedagsvoorziening)	446	450	804	813
Syntrus Achmea Real Estate & Finance	352	350	341	339
Zilveren Kruis	2.108	2.291	2.044	2.230
Overig	574	601	692	725
Subtotaal Achmea in Nederland exclusief derdenbedrijven	10.350	10.903	10.782	11.374
De Friesland	415	486	489	557
Eurocross internationaal	149	140	135	127
Independer	0	0	292	307
InShared	61	57	51	48
Klant Contact Services	92	111	105	148
OZF	26	29	26	29
Pim Mulier	7	8	7	11
Vitaliteit / Actify	6	8	7	7
Subtotaal derdenbedrijven	755	839	1.112	1.234
Subtotaal Achmea in Nederland	11.106	11.742	11.894	12.608
Achmea Australia	75	76	63	63
Eureko Sigorta	674	607	623	562
Friends First	0	0	303	308
InterAmerican Greece	1.240	1.159	1.149	1.173
Union	619	582	549	554
Subtotaal buitenlandse dochterbedrijven	2.609	2.424	2.688	2.660
Totaal	13.714	14.166	14.582	15.268

Tabel 1. Aantal FTE en medewerkers van Achmea in 2018 en 2017, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.



AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER NAAR TYPE CONTRACT EN GESLACHT

	2018		2017	
	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT
Man	6.858	314	7.325	369
Vrouw	6.585	409	7.101	473
Totaal	13.443	723	14.426	842

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

	2018		2017	
	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT	VAST CONTRACT	TIJDELIJK CONTRACT
Nederland	11.043	559	11.840	641
Australie	72	4	57	6
Bulgarije	12	0	12	0
Ierland	0	0	281	27
Griekenland	1.155	4	1.121	52
Slowakije	447	135	445	109
Tsjechie	17	6	17	4
Turkije	694	14	649	3
Suriname	3	1	4	0
Totaal	13.443	723	14.426	842

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

	2018		2017	
	FULL-TIME	PART-TIME	FULL-TIME	PART-TIME
Man	6.460	712	6.877	817
Vrouw	3.665	3.329	3.920	3.654
Totaal	10.125	4.041	10.797	4.471

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



AANTAL MEDEWERKERS OP 31 DECEMBER 2018

	2018		2017	
	INTERN	EXTERN	INTERN	EXTERN
Man	7.172	1.574	7.694	1.557
Vrouw	6.994	1.882	7.574	1.835
Totaal	14.166	3.456	15.268	3.392

Tabel 5. Aantal interne en externe medewerkers van Achmea naar geslacht, inclusief derdenbedrijven en buitenlandse dochterondernemingen.



Supplement D

Verantwoord belegd vermogen

DUURZAAM BELEGD VERMOGEN OP 31 DECEMBER (X € 1 MILJOEN)

	TOTALE INVESTERINGEN		INVESTERINGEN ONDERZOCHT OP VERANTWOORD BELEGD ²		INVESTERINGEN GESCHIKT OM VERANTWOORD TE BELEGGEN		INVESTERINGEN DIE VERANTWOORD ZIJN BELEGD		% VAN GESCHIKTE INVESTERINGEN DAT VERANTWOORD IS BELEGD	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
VOOR EIGEN RISICO AANGEHOUDEN BELEGGINGEN										
Aandelen	2.938	3.083	2.918	3.037	2.766	2.903	2.573	2.889	93	94*
Obligaties	26.602	25.863	25.482	24.000	24.620	23.473	24.620	23.473	100	100
Vastgoed(ER)	1.103	1.113	1.064	1.060	1.064	1.060	929	946	87	89
Leningen	8.352	8.113	8.333	8.094	812	800	754	742	93	93
Deposito's/derivaten	4.072	4.242	2.943	3.035	77	183	77	183	100	100
Overige financiële investeringsen	2.044	2.187	76	67	76	67				
Totaal	45.111	44.601	40.816	39.293	29.415	28.486	28.953	28.233	98	99
FIDUCIAIRE BELEGGINGEN SYNTRUS ACHMEA¹										
Aandelen	26.138	24.603	26.138	24.603	26.138	24.603	18.569	19.603	71	80
Obligaties	40.314	35.918	40.314	35.918	40.314	35.918	23.296	21.595	58	60
Indirect vastgoed		734		734		734				
Alternatieve beleggingen	9.386	6.386	9.386	6.386	9.104	6.164	2.165	2.153	24	35
Liquide middelen	2.908	1.781	2.908	1.781	2.908	1.781	2.908	1.781	100	100
Subtotaal	78.746	69.422	78.746	69.422	78.464	69.200	46.938	45.131	60	65
Vastgoed (direct)	5.385	5.644	5.385	5.644	4.743	5.018	4.398	4.441	93	89
Totaal	84.131	75.066	84.131	75.066	83.207	74.218	51.336	49.572	62	67
VOOR RISICO VAN POLISHOUDERS AANGEHOUDEN BELEGGINGEN										
Aandelen	4.337	5.147	2.945	3.482	2.945	3.482	2.941	3.468	100	100
Obligaties	3.440	3.495	3.415	3.461	3.415	3.461	3.118	3.140	91	91
Vastgoed(RRP)										
Liquide middelen	377	400	213	179						
Derivaten	47	79	1	2						
Overige financiële investeringsen	6.897	7.367								
Totaal	15.098	16.488	6.574	7.124	6.360	6.943	6.059	6.608	95	95

* In 2018 heeft er een herbeoordeling plaatsgevonden. Dit effect is totaal -6% over 2017. Dit percentage is in bovenstaande tabel overeenkomstig aangepast.

- In dit overzicht is niet opgenomen de hypotheekportefeuille 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.
- We hebben er voor gekozen om voor eigen risico aangehouden beleggingen en fiduciaire beleggingen van Syntrus Achmea het deel te onderzoeken dat door de twee belangrijkste vermogensbeheerders van Achmea wordt belegd. Vermogensbeleggingen 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.

Supplement E

Overige milieu informatie

CO₂ UITSTOOT VAN DE BEDRIJFSVOERINGS

Sinds 2011 is de bedrijfsvoering van Achmea CO₂-neutraal. Wij verminderen onze milieubelasting door besparingen en vergroening van ons energieverbruik, minder papier te verbruiken en ons afval te hergebruiken.

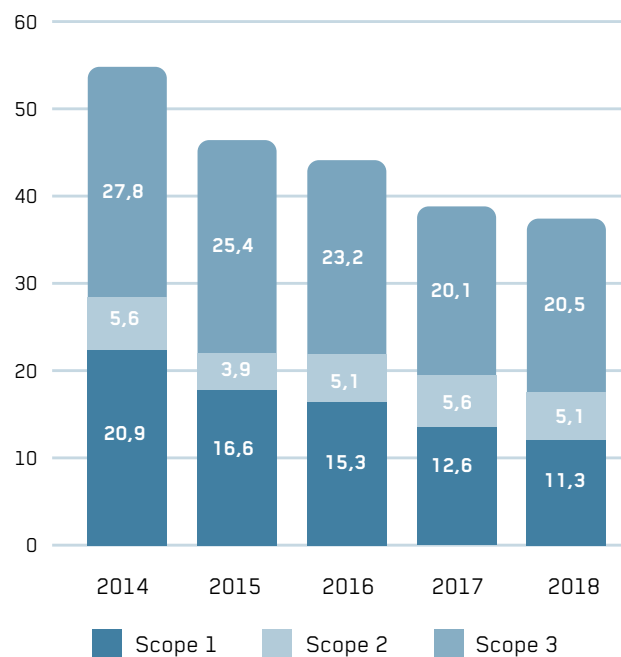
We meten de CO₂-voetafdruk van energieverbruik, mobiliteit, gelekte koelvloeistoffen, papierverbruik, afval, uitbestede servers en derdenbedrijven. De afgelopen 5 jaar is de totale CO₂-uitstoot van 54,3 kiloton in 2014 afgenomen tot 36,9 kiloton in 2018. De netto CO₂-uitstoot van Achmea in Nederland wordt gecompenseerd met de inkoop van certificaten.

Grondslagen

De grondslag voor de meeste conversiefactoren voor de voetafdruk is de 'Lijst CO₂ emissiefactoren' (www.CO2emissiefactoren.nl). Voor papier baseren we ons op de Milieubarometer van Stichting Stimular. Voor de vliegreizen gebruikt onze reisagent de DEFRA-methode.

Voor afval gebruikt onze verwerker conversiefactoren van CE Delft. Het woon-werkverkeer wordt geschat door de afstand tussen de geregistreerde standplaats en de woonplaats te vermenigvuldigen met het aantal geregistreerde reisdagen. Er is een correctie gemaakt voor vakanties en ziekteverzuim, de tabel hiernaast geeft de CO₂-uitstoot over de afgelopen vijf jaar weer.

CO₂-uitstoot (in kton CO₂)



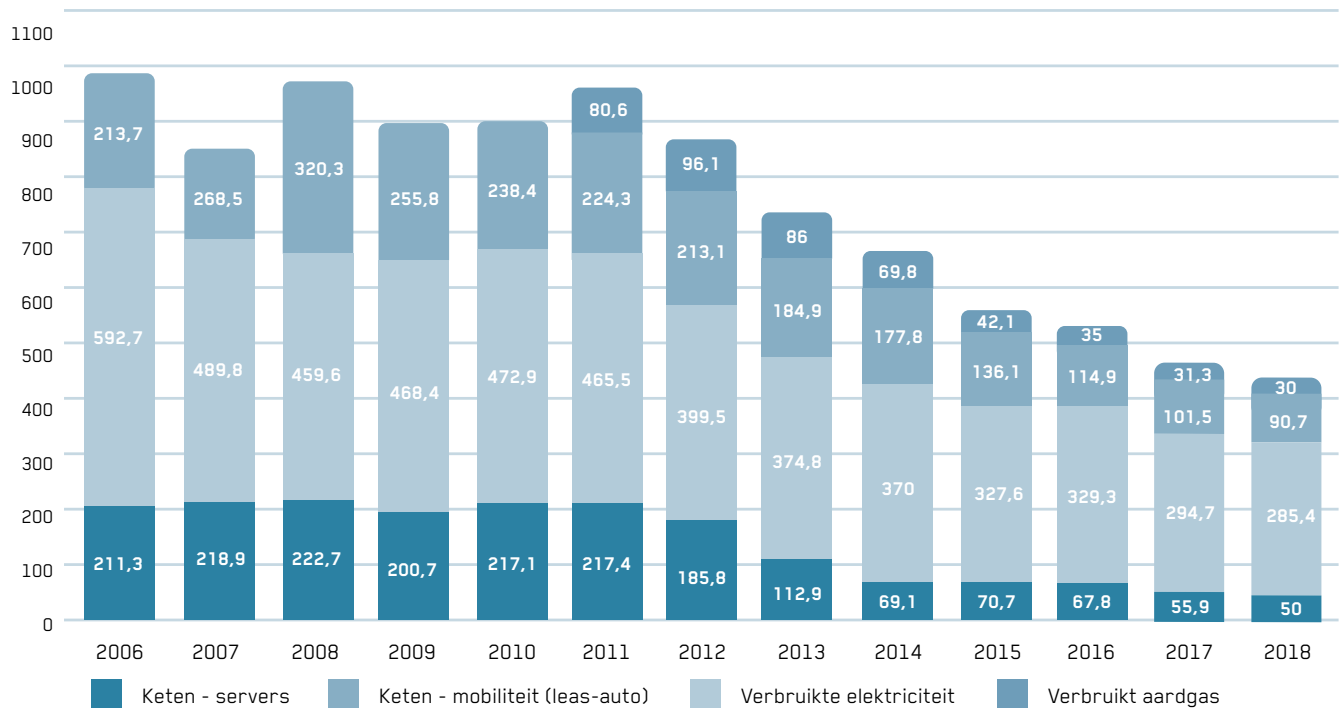


Energiebesparingen

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 Meerjarenaafpraak energie-efficiëntie (MJA3) over dit tijdvak.

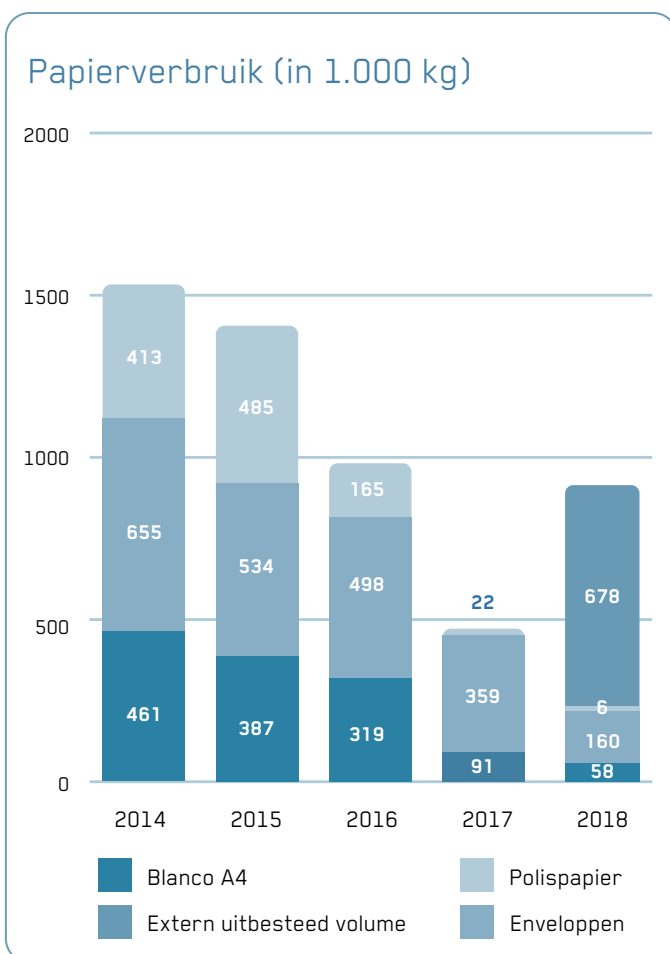
In de praktijk verdubbelen we deze doelstelling: in de periode 2006-2018 is het gemiddelde energieverbruik jaarlijks gedaald met circa 4,6% (2017: 4,8%).

Energieverbruik (in gigajoule x 1000)



Papier

Wij sturen op vermindering van papierverbruik. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door de digitalisering van onze processen. Tot 2018 waren uitsluitend de interne processen in scope. Vanaf 2018 zijn ook de externe processen (papierstromen) meegenomen. Het papierverbruik in 2017 lag daarom aanzienlijk lager met 42 kg per FTE tegen 85 kg per FTE in 2018. Volgens de oude berekeningsmethodiek zou het papierverbruik in 2018 verder dalen, naar 21 kg per FTE.

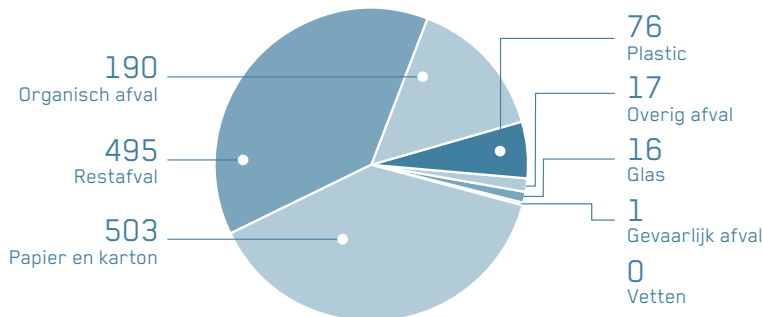


**Afval**

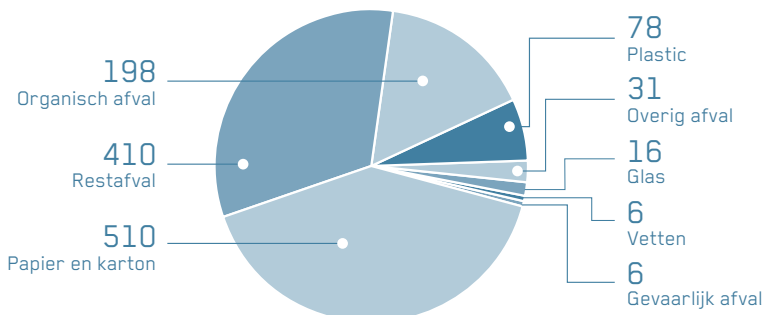
Jaarlijks produceren we bijna een miljoen kilo afval. In 2014 zijn we gestart met grondstofmanagement, gericht op minder afval en hergebruik (afval is een grondstof). Eind 2018 wordt circa 61% van ons afval hergebruikt. De gemiddelde hoeveelheid afval per FTE was in 2018 85 kg (88 kg/FTE in 2017).

Ingezameld afval (in 1.000 kg)

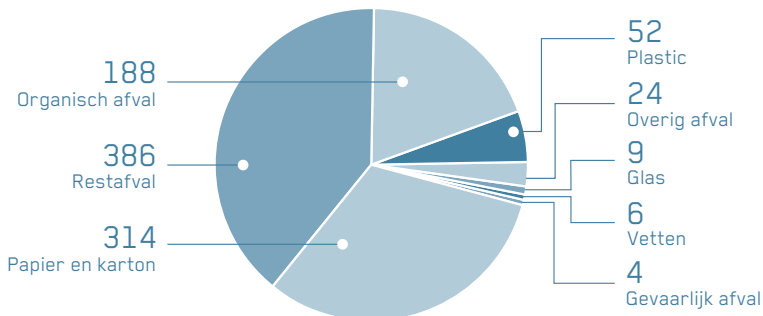
2015
1.299



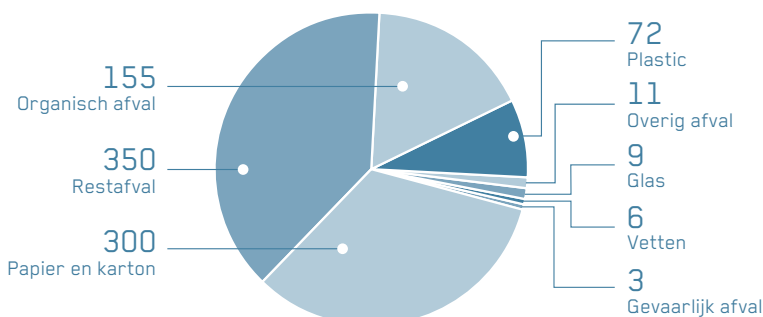
2016
1.255



2017
983



2018
906



CO₂ UITSTOOT VAN DE BELEGGINGSPORTEFEUILLE

Ook als belegger kijkt Achmea naar klimaatverandering. Onder meer vanuit het besef dat klimaatverandering en de noodzakelijke overgang naar een koolstofarme economie de waarde van onze beleggingen kunnen beïnvloeden. We zijn in 2017 gestart met het meten van de CO₂-voetafdruk van een groot deel van de aandelenbeleggingen voor eigen risico en rekening. In 2018 hebben we dit uitgebreid met het meten van de CO₂-voetafdruk van de beleggingen in bedrijfsobligaties. Met onze vermogensbeheerders hebben wij afspraken gemaakt om de CO₂-voetafdruk van de aandelenbeleggingen optimaal terug te brengen vergeleken met de gehanteerde benchmark: MSCI World. Optimaal 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 CO₂-emissies¹

We berekenen de CO₂-voetafdruk op basis van de scope 1 en 2 emissies. Scope 3 CO₂-emissies laten we buiten beschouwing, omdat deze nog niet consequent door bedrijven worden gerapporteerd. Ook leiden deze scope 3 CO₂-emissies tot dubbeltellingen in de voetafdruk.

Bron en reikwijdte van CO₂-data

Voor de berekening van de voetafdruk is gebruik gemaakt van CO₂-data ingekocht bij MSCI ESG. De CO₂-voetafdruk is afgemeten aan de marktwaarde van de beleggingen voor 94,43% van de aandelenportefeuille ontwikkelde markten. Dit is voor 91,45% van de bedrijfsobligatieportefeuille in kaart gebracht. Voor de aandelenportefeuilles (Achmea EQ DM) zijn de CO₂-data voor 56,46% gebaseerd op door de ondernemingen gerapporteerde CO₂-data over 2017. De CO₂-data zijn aanvullend voor 43,29% door MSCI ESG gemodelleerd.

Over 2018 was de CO₂-voetafdruk van de aandelenportefeuille op zowel de CO₂-intensiteit als in CO₂-emissies lager dan de benchmark (MSCI World), respectievelijk 21,9% en 25,9% lager. Voor 5,57% van de portefeuille (afgemeten aan de marktwaarde van de beleggingen) was op het moment van berekenen geen CO₂-data beschikbaar. Deze posities zijn buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van de CO₂-voetafdruk.

Voor de bedrijfsobligatieportefeuilles (Achmea credits) zijn de CO₂-data voor 60,66% gebaseerd op door de ondernemingen gerapporteerde CO₂-data over 2017. De CO₂-data zijn aanvullend voor 32,82% door MSCI ESG gemodelleerd. Voor 8,55% van de

portefeuille (afgemeten aan de marktwaarde van de beleggingen) was op het moment van berekenen geen CO₂-data beschikbaar. Deze posities zijn buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van de CO₂-voetafdruk.

	CO ₂ -EMISSIES (TCO ₂ /MIO EURO BELEGD VERMOGEN)	CO ₂ -INTENSITEIT (TCO ₂ /MIO USD SALES)
Achmea EQ DM	111,81	139,91
MSCI World	143,22	180,75
Vershil	-21,93%	-25,92%
Achmea Credits		133,51
Referentie index		205,58
Vershil		-35,06%

1) Scope 1: directe, eigen emissies

Scope 2: emissies van ingekochte elektriciteit

Scope 3: indirecte emissies in de keten