



**Financiële oplossingen  
voor nu, straks en later  
ESG-beleid Achmea Bank**



## Onze visie

Banken hebben een belangrijke maatschappelijke functie: het beheren van spaargelden en het uitzetten van deze gelden via hypotheek. Het is daarom belangrijk dat we het vertrouwen krijgen en behouden van de klant en de maatschappij.

De afgelopen jaren is Achmea Bank getransformeerd van een organisatie die alles zelf in eigen huis deed naar een netwerkorganisatie die zich focust op haar kernactiviteiten en samenwerkt in een netwerk van in- en externe partners. Dit maakt Achmea Bank wendbaar om snel in te spelen op veranderende omstandigheden.

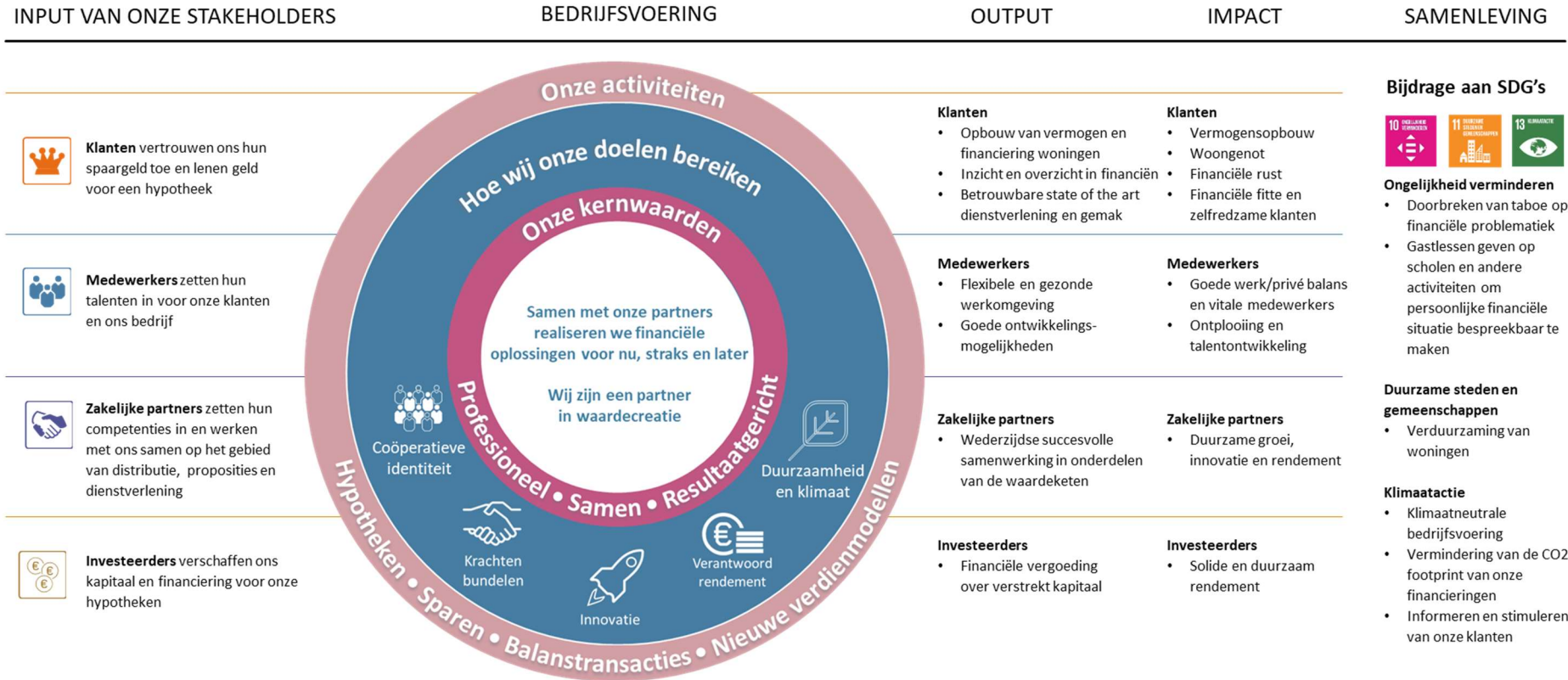
Als partner in waardecreatie nemen wij daarom onze verantwoordelijkheid om uit te leggen hoe we dat doen. Voor onze klanten, medewerkers, partners en investeerders. En ook vooral samen met hen, want wij zijn Achmea Bank. De Bank die verbindt.

## Onze missie

Achmea Bank gelooft dat iedereen de financiële mogelijkheden moet hebben om een comfortabel leven te leiden; nu, straks en later. Dat doen we door samen met onze partners oplossingen te bieden voor de opbouw van vermogen en de aanschaf van een huis. We bieden klanten eenvoudige en transparante hypotheek- en spaarproducten die horen bij deze tijd.

# Ons waardecreatiemodel

Wij willen waarde creëren voor onze klanten, medewerkers, partners en investeerders door op ondernemende en innovatieve wijze te werken aan financiële oplossingen voor nu, straks en later. Dat doen we door spaar- en hypotheekproducten te ontwikkelen met aantoonbare maatschappelijke toegevoegde waarde waarbij het klantbelang centraal staat. Het waardecreatiemodel geeft weer hoe wij op de lange termijn waarde creëren voor onze stakeholders en laat de relatie zien tussen onze strategie, ons bedrijfsmodel en de resultaten die we realiseren. De dialoog die wij voeren met onze stakeholders, geeft richting aan onze strategie, het bedrijfsmodel en de impact die we willen hebben op de maatschappij.





## Sustainable Development Goals

In 2015 zijn door de 193 lidstaten van de Verenigde Naties 17 wereldwijde doelstellingen (Sustainable Development Goals) vastgesteld om een einde te maken aan extreme armoede, ongelijkheid, onrecht en klimaatverandering.

Achmea Bank wil, binnen haar eigen invloedsfeer, een bijdrage leveren aan deze ambitieuze doelstellingen. We richten ons daarom op de aandachtsgebieden waarop we vanuit onze producten en diensten de grootste impact hebben.

In 2019 hebben we een selectie gemaakt van de Sustainable Development Goals (SDG's) waaraan wij de komende jaren zullen gaan werken.

- 10. Ongelijkheid verminderen
- 11. Duurzame steden en gemeenschappen
- 13. Klimaatactie

Door de uitvoering van ons ESG-beleid dragen wij bij aan deze drie SDG's. Per hoofdstuk geven wij hierna aan welke van de drie SDG's we bijdragen met de doelen die beschreven worden.



**DUURZAME ONTWIKKELINGS DOELSTELLINGEN**

17 DOELSTELLINGEN OM ONZE WERELD TE TRANSFORMEREN

## Onze ESG-strategie

Wij streven naar een duurzame ontwikkeling voor onze medewerkers, klanten en onze onderneming. Dat gaat verder dan het aanbieden van financiële diensten. Wij willen een positieve impact hebben op de samenleving. Daarom stellen we doelen voor onze impact op een duurzame leefomgeving (*environmental*), een sociale maatschappij waarin iedereen kan participeren (*social*) en betrouwbaar en integer bancair beleid (*governance*).

Hierin zoeken wij als netwerkbank de samenwerking met onze belangrijkste stakeholders: onze **klanten**<sup>1</sup>, **medewerkers**, (uitbestedings-) **partners** en **investeerdere**s. Hierbij stellen wij meetbare doelen, in de vorm van een KPI of KSF, om samen vruchtbare resultaten te bereiken. Onderstaand een overzicht van onze doelen, deze worden in de rest van dit document verder uitgediept en beschreven.

	Onze bijdrage voor en met <b>Klanten</b>	Onze bijdrage voor en met <b>Medewerkers</b>	Onze bijdrage voor en met <b>Partners</b>	Onze bijdrage voor en met <b>Investeerdere</b> s	
<b>Environmental</b> <b>Een Duurzame Leefomgeving</b> Wij ondersteunen het klimaatakkoordcommitment van de Nederlandse financiële sector Co2-emissiereductie van 49% in 2030 t.o.v. 1990	Informeren en stimuleren van hypotheekklanten om hun woning te verduurzamen Gemiddeld energielabel A in onze hypotheekportefeuilles in 2030	Aanbieden van een duurzame werkplek Klimaatneutrale werkplekken in 2030	Selecteren op basis van en sturen op duurzaamheidsdoelstellingen bij partners Uitbestedings- en contracteringsbeleid op duurzaamheid	Duurzame investeringsmogelijkheden bieden Green Asset Ratio	KPI/ KSF
<b>Social</b> <b>Een Toegankelijke Maatschappij</b> Wij verhogen de financiële fitheid en zelfredzaamheid van Nederlanders 1500 gesprekken over financiële fitheid in 2022 (in samenwerking met Achmea)	Klanten helpen met voorkomen betalingsproblemen, en oplossingen aanbieden waar nodig Waar nodig betalingsregelingen en -pauzes inzetten	Stimuleren van medewerkers van het binnen en buiten werkcontext bespreekbaar maken van financiële problematiek Jaarlijks 50 'Bank voor de Klas'-gastlessen door medewerkers	Selecteren op basis van en sturen op arbeidsnormen en mensenrechten bij (uitbestedings-)partners Uitbestedings- en contracteringsbeleid op maatschappelijke normen	Bieden van investeringsmogelijkheden in een bedrijf met een coöperatieve grondslag ESG Rating	KPI/ KSF
<b>Governance</b> <b>Een Betrouwbare, Integere Bank</b> We zijn een integere en betrouwbare wederpartij voor al onze stakeholders Score van onze merken Woonfonds en Centraal Beheer op de 'Vertrouwensmonitor Banken' van de NVB	Hoge kwaliteit van dienstverlening en betrouwbare producten en processen NPS > 50	Betrokken, bevlogen en integere medewerkers MBO-score Betrokkenheid en Bevlogenheid minimaal 8 (op een schaal van 10)	Voortdurende monitoring van de kwaliteit van dienstverlening door partners 100% EBA compliant op uitbestedingen	Transparante rapportage en toegankelijke dialoog met onze investeerderes Credit Rating	KPI/ KSF

<sup>1</sup> In dit document bedoelen we hier klanten van onze merken Centraal Beheer en Woonfonds mee

## Een duurzame leefomgeving...

Achmea Bank en Achmea Groep B.V. ondersteunen [het commitment aan het Klimaatakkoord van Parijs van de Nederlandse financiële sector](#). Dit akkoord stelt de financiële sector ten doel om:

1. Op te treden als financier van de energietransitie
2. Transparantie te creëren over de CO<sub>2</sub>-emissies van hun investeringsportefeuilles
3. Nieuwe CO<sub>2</sub>-emissietargets inclusief reductieplannen (eind 2022) bekend te maken

**Hiermee streeft de sector naar een reductie van CO<sub>2</sub>-emissies van 49% ten opzichte van 1990.** Achmea Bank neemt hierin haar verantwoordelijkheid door deze doelstelling door te vertalen naar relevante doelstellingen om met en voor verschillende stakeholders te bereiken.



### ...voor en met klanten

Als aanbieder van hypotheekproducten zorgen wij dat onze klanten een woning kunnen aanschaffen. Nederlandse woningen hebben nu gemiddeld label C. Wij willen graag bijdragen aan een vergroening van deze woningen en daarmee afname van de CO<sub>2</sub>-emissies per huishouden.

**Daarom streven wij voor onze hypotheekportefeuilles naar een gemiddeld energielabel A in 2030.**

Dit doen wij enerzijds door de klanten van onze merken Centraal Beheer en Woonfonds te informeren over de mogelijkheden voor woningverduurzaming en dit te stimuleren. Zo werken we aan klantcommunicatie met voorbeelden en inspiratie omtrent woningverduurzaming. En bieden we daarnaast via ons label Centraal Beheer [Duurzaam Woongemak](#) aan: alle informatie en betrouwbare dienstverlening over woningverduurzaming op één plek.

Daarnaast bieden wij financieringsoplossingen aan om onze klanten te faciliteren in het verduurzamingsproces. Zo introduceerden wij in 2020 met Centraal Beheer de Leef Hypotheek, waardoor klanten de mogelijkheid krijgen om tot 106% van hun woningwaarde te lenen voor verduurzamingsdoeleinden. Daarnaast onderzoeken we doorlopend aanvullende mogelijkheden om onze klanten meer financieringsruimte te bieden voor verduurzaming.

### ...voor en met medewerkers

Als werkgever wegen wij ook de belangen van onze medewerkers mee in ons duurzaamheidsbeleid. Zo geven we invulling aan goed werkgeverschap en verbreden we onze impact op duurzaamheid met? ons medewerkersbestand.

**Daarom werken we aan een klimaatneutrale bedrijfsvoering en werkplek in 2030.**

Dit doen we in samenwerking met Achmea Groep B.V., waarbij wordt ingezet op het omlaag brengen van het energieverbruik van ons kantoor in Tilburg en de transitie naar duurzame energiebronnen. Ook stimuleren we thuiswerken om het woon- werkverkeer te reduceren.



### ...voor en met partners

Als Achmea Bank werken we actief samen met partners binnen en buiten Achmea Groep om goede en integere bancaire dienstverlening te kunnen bieden aan onze eindklanten. Wij vinden het belangrijk dat onze partners onze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid delen.

**Daarom wegen we duurzaamheidsaspecten mee in onze aanbestedingsprocessen, zoals na te lezen is onze [duurzaamheidsverklaring](#).**

Daarnaast breiden we onze partnerships op het gebied van duurzaamheid uit door deel te nemen aan branchebrede initiatieven die ons helpen om onze doelen sneller te bereiken en onze impact te vergroten. Zo zijn wij deelnemer aan de Energy Efficient Mortgages NL Hub en zijn wij aangesloten bij het Partnership for Carbon Accounting Professionals.

### ...voor en met investeerders

Ten slotte willen we ook met onze investeerders samenwerken aan een duurzamere toekomst. Zo willen we ook hen transparantie bieden over de duurzaamheid van hun investering en toewerken naar de uitgifte van groene obligaties.

**Daarom werken we aan het verhogen van het aandeel groene assets op onze balans.**

Om te bepalen wat we verstaan onder groene assets, volgen wij Europese kaderstelling op dit gebied die momenteel nog in ontwikkeling is. Op basis van die ontwikkeling streven wij ernaar om deze doelstelling in de komende jaren aan te scherpen.

### Concreet betekent dit dat wij:

- Klanten helpen hun woning te verduurzamen en zo toewerken naar een gemiddeld label A in onze portefeuilles in 2030
- Streven naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030
- Duurzaamheidsaspecten meewegen in onze aanbestedingen
- Werken aan een hoger aandeel groene assets op onze balans



## Een toegankelijke maatschappij...

Naast onze doelstellingen voor een duurzame samenleving willen wij ook graag bijdragen aan de sociale normen in de Nederlandse maatschappij zodat iedereen de mogelijkheid heeft daarin te participeren. Daarin zoeken wij aansluiting bij de eerste schetsen van een social taxonomy door het Sustainable Finance Platform van de Europese Commissie. In een eerste rapport uit juli 2021 wordt door dit platform gesteld dat met sociale doelen moet worden gestreefd naar:

1. Het vermijden van negatieve impact op mensenrechten
2. Het stimuleren van toereikende levensomstandigheden voor iedereen

**Daarom neemt Achmea Bank de verantwoordelijkheid om arbeids- en mensenrechten in onze processen en ketens te waarborgen. En hebben wij de ambitie om met ‘financiële Oplossingen voor nu, straks en later’ de financiële fitheid en zelfredzaamheid in Nederland te verbeteren. Zo willen we onze medewerkers en ook Achmea collega’s in staat stellen om in 2022 1500 keer het gesprek over financiële fitheid te voeren om zo het taboe op financiële problematiek te doorbreken.**

Ook aan deze doelstelling werken we in subdoelstellingen met onze verschillende stakeholders.



### ...voor en met klanten

Als verstrekker van hypothecaire producten spelen wij een belangrijke rol in de toegankelijkheid van de woningmarkt, doordat wij het aankopen van een huis mogelijk maken voor onze klanten. Wij vinden het belangrijk dat we hierbij positief bijdragen aan de financiële fitheid en financieel welzijn van Nederland. Achmea Bank hanteert uiteraard een verantwoord leenbeleid. Komen klanten toch in betalingsproblemen, dan hanteren wij een aanpak die gericht is op voorkomen van betalingsachterstanden of herstel daarvan.

**Daarom zetten onze medewerkers zich dagelijks in om te voorkomen dat klanten in financiële problemen komen en helpen zij klanten met het vinden van financiële oplossingen.**

Zo bieden wij onze klanten onder andere een budgetcoach aan om te helpen overzicht te krijgen in hun financiën of een jobcoach die helpt bij het vinden van een nieuwe baan. Tijdens de COVID-19-pandemie hebben we aan 430 klanten betaalpauzes aangeboden. Op deze manier dragen we bij aan goede levensomstandigheden voor iedereen.

Daarnaast zien we voor onszelf een rol in het geven van inzicht en overzicht aan onze klanten in hun persoonlijke financiële situatie. Wij bieden via onze merken Centraal Beheer en Woonfonds complexe financiële producten aan waarvoor een zorgplicht geldt. Deze zorgplicht geldt niet alleen bij het afsluiten van het product maar ook gedurende de looptijd. Wij vinden het vanzelfsprekend en daarbij ook onze maatschappelijke rol om voor het financiële welzijn van onze klanten te zorgen. Een voorbeeld daarvan is de campagne 'Aflossingsblij' waarin consumenten worden gewezen op de mogelijke risico's van aflossingsvrije hypotheek.





### ...voor en met medewerkers

We geloven dat je samen de wereld een beetje mooier kunt maken. Met de kennis, kunde, ervaring én netwerken van onze medewerkers kunnen we nog meer maatschappelijke impact realiseren. Wij helpen graag heel Nederland om financieel fit te zijn en te blijven.

**Daarom stimuleren we onze medewerkers om ook zelf bij te dragen aan het bespreekbaar maken van persoonlijke financiën. We willen de komende jaren weer telkens 50 gastlessen voor het initiatief Bank voor de Klas verzorgen.**

In 2019 heeft Achmea een online platform ingericht waar vraag en aanbod van maatschappelijke doelen samenkomen. Op dit platform kunnen medewerkers maatschappelijke projecten starten of zich ervoor inzetten. Zo kunnen medewerkers ook aan de slag met onze andere partners die onze doelstelling ondersteunen, zoals stichting Leven en Financiën. En volgden in 2021 al 90 collega's van Achmea Bank en Achmea Groep de training Hulp Bij Geldzaken, waarin zij vaardigheden leren om met klanten en in hun omgeving dit gesprek aan te gaan. Daarnaast willen we ook medewerkers helpen met eventuele financiële problemen die zij zelf ervaren. Achmea heeft een intern Sociaal Voorzieningsfonds. Dit fonds zet zich in voor preventie en budgetcoaching en stelt geld beschikbaar voor herfinanciering van kleine schulden.

Ook op andere aspecten streven we naar goed werkgeverschap voor onze medewerkers. Zo is er ruimte voor talentontwikkeling en extra ondersteuning voor vitaliteit en gezondheid. Ook werken we aan diversiteit op de werkvloer met inzet van onze diversiteitsnetwerken als Kleurrijk Achmea, HoLA! voor LHBTIQ+-collega's en het Neurodiversiteitsnetwerk Achmea.

Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid strekt verder dan alleen de eigen organisatie. Achmea Bank ziet erop toe dat met name uitbestedingspartners van buiten de EU en hun eventuele onderaannemers, op een ethische en maatschappelijk verantwoorde wijze handelen en zich houden aan de internationale normen op het gebied van mensenrechten en passende arbeidsomstandigheden, inclusief het verbod op kinderarbeid.

**Daarom sturen wij in ons uitbestedingsbeleid op partnerships met partijen die deze maatschappelijke normen niet overschrijden, zoals na te lezen in onze [duurzaamheidsverklaring](#).**

Waar nodig gaan we daarnaast actief het gesprek aan over deze normen in onze contractmonitoring.

### **...voor en met investeerders**

Als onderdeel van Achmea zijn wij een bedrijf met een coöperatieve grondslag, dat maatschappelijke en duurzame waarden hoog in het vaandel heeft staan. Ook onze investeerders vinden het belangrijk dat hun investeringen volgens maatschappelijke normen worden besteed en recht doen aan principes als mensenrechten en waardige arbeidsomstandigheden.

**Daarom communiceren wij naar investeerders over onze ESG-rating en streven wij er doorlopend naar om deze rating te verhogen.**

### **Concreet betekent dit dat wij:**

- Klanten helpen die in betalingsproblemen dreigen te komen
- Ons inzetten voor het doorbreken van het taboe op financiële problemen
- Onze partners selecteren op naleving van maatschappelijke normen en hier op bijsturen waar nodig
- Transparant zijn naar investeerders over onze eigen ESG-rating



## Een betrouwbare en integere bank...

Ook in onze governance komt ons maatschappelijk profiel tot uiting. In samenwerking met toezichhouders, partners en medewerkers zorgen wij voor een integer bestuur en grip op onze processen. We werken hierin volgens de geldende normen en kaders voor banken, maar gaan ook net een stapje verder om de klant echt centraal te stellen en onze processen en producten echt begrijpelijk te maken.

**Zo waarborgen we dat we een betrouwbare en integere partij zijn voor onze klanten, medewerkers, partners en investeerders. Het vertrouwen van onze klanten komt tot uitdrukking in de scores van onze merken Woonfonds en Centraal Beheer in de Vertrouwensmonitor Banken van de NVB.** Deze belofte maken we waar door te werken aan onderstaande doelen per stakeholder.

	 Onze bijdrage voor en met <b>Klanten</b>	 Onze bijdrage voor en met <b>Medewerkers</b>	 Onze bijdrage voor en met <b>Partners</b>	 Onze bijdrage voor en met <b>Investeerders</b>	
<b>Governance</b> <b>Een Betrouwbare, Integere Bank</b> We zijn een integere en betrouwbare wederpartij voor al onze stakeholders	Hoge kwaliteit van dienstverlening en betrouwbare producten en processen	Betrokken, bevlogen en integere medewerkers	Voortdurende monitoring van de kwaliteit van dienstverlening door partners	Transparante rapportage en toegankelijke dialoog met onze investeerders	
Score van onze merken Woonfonds en Centraal Beheer op de 'Vertrouwensmonitor Banken' van de NVB	NPS > 50	MBO-score Betrokkenheid en Bevlogenheid minimaal 8 (op een schaal van 10)	100% EBA compliant op uitbestedingen	Credit Rating	KPI/ KSF



### ...voor en met klanten

Wij zijn voortdurend in contact met onze klanten. Via klantraden hebben onze klanten een directe stem in onze organisatie. De klantraad wordt betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening, producten en klantcommunicatie, omdat we het belangrijk vinden dat deze aansluiten bij de verwachtingen van de klant. **Daarom meten wij de kwaliteit van onze dienstverlening via NPS metingen op onze processen en dienstverlening. Wij streven naar een NPS van 50.**

Daarnaast besteden we veel aandacht aan klantcommunicatie. Achmea hanteert hiervoor de standaard 'vertrouwd communiceren', waarin wij en onze partners klanten aanschrijven in een heldere, begrijpelijke structuur met taalniveau B1.

### ...voor en met medewerkers

Zonder onze betrokken en professionele collega's kunnen wij niet presteren voor de klant. Investeren in hun ontwikkeling is ook investeren in ons eindresultaat. Wij willen ervaren worden als een aantrekkelijke werkgever waar iedereen terecht kan. **Daarom meten wij de betrokken- en bevoegenheid van onze medewerkers in ons jaarlijkse Medewerker Betrokkenheidsonderzoek (MBO). Wij streven naar de minimale score 8, op een schaal van 10, op de thema's betrokkenheid en bevoegenheid.**

Ook willen we graag de integriteit van het handelen van onze medewerkers veiligstellen. Wij voeren daarom een pre-employment screening uit. Daarnaast leggen al onze medewerkers binnen 3 maanden na indiensttreding de Bankierseed af. Wij hebben een open cultuur waarin de dialoog over integriteits-dilemma's zonder terughoudendheid kan plaatsvinden. De belangrijkste spelregels op het gebied van gedrag en integriteit zijn vastgelegd in de 'Algemene Gedragscode Achmea'. Deze gedragscode beschrijft hoe we omgaan met elkaar, de bedrijfsinformatie en -middelen, de werkomgeving, belangenverstrengeling, incidenten en klachten.

Ook in ons beloningsbeleid sturen we op integriteit. Ons beloningsbeleid is gericht op het waarmaken van zowel de korte termijn ambities als de lange termijn strategie en bevat geen financiële prikkels die het nemen van risico's vergroten. In het beloningsbeleid wordt op een evenwichtige wijze gestuurd op prestatiedoelstellingen. De prestatiedoelstellingen weerspiegelen de belangen van de verschillende stakeholders. Daarbij is er altijd sprake van evenwicht: minimaal de helft van de prestatiedoelstellingen is niet financieel. We geven inzage in de beloningen van de directie en de Raad van Commissarissen via het jaarverslag van Achmea Bank. Daarnaast staat het beloningsbeleid van Achmea uitgebreid beschreven in het remuneratierapport van Achmea. Deze rapporten zijn per jaar te vinden op [www.achmea.nl/investors/publicaties](http://www.achmea.nl/investors/publicaties).

Ten slotte hebben onze medewerkers een stem in onze besluitvorming via de ondernemingsraad. Belangrijke besluiten worden aan deze raad voorgelegd. De eindverantwoordelijkheid is belegd bij de directie. En een onafhankelijke Raad van Commissarissen houdt hierop toezicht.





### ... voor en met partners

Achmea Bank vindt het in de samenwerking met partners van belang dat er sprake is van een gedeelde visie en dat doelstellingen samen nagestreefd worden. Er wordt met de potentiële partners gezocht naar een win-win situatie. Voor het aangaan van partnerships is het van belang dat er overeenstemming is over de te behalen doelstellingen, ieders rol in de samenwerking en de manier van (samen)werken. **Daarom monitort Achmea Bank voortdurend de kwaliteit van de geleverde producten en/of diensten van haar uitbestedingspartners. In periodieke gesprekken, vastgelegd in het contract, worden de geleverde diensten besproken en waar nodig en mogelijk geoptimaliseerd. Hierbij hanteren we de norm dat we 100 procent aansluiten op de richtlijnen van de European Banking Authority op het gebied van uitbestedingen.**

Achmea Bank kiest er bewust voor om niet onderscheidende activiteiten uit te besteden en daarbij te profiteren van de schaal, expertise of innovatiekracht van de uitbestedingspartner. In het kader van deze transformatie naar het zijn van een netwerkbank, is samenwerking met onze partners nog belangrijker geworden. Hierbij lopen we voorop in het managen van onze uitbestedingen.

De samenwerking tussen partners en Achmea Bank is gebaseerd op vertrouwen. Tegelijkertijd is en blijft de statutaire directie van Achmea Bank verantwoordelijk voor de uitbestede activiteiten. Om in control te zijn op deze uitbestedingen heeft de Bank gekozen voor een risico gebaseerde benadering voor het managen van de uitbestedingen. Voorafgaand aan het aangaan van een nieuwe samenwerking of uitbesteding stellen we vast of de geïdentificeerde risico's geaccepteerd of gemitigeerd dienen te worden. De invulling van de mitigerende maatregelen gebeurt in overleg met de partner en wordt op regelmatige basis geëvalueerd.



## ...voor en met investeerders

Achmea Bank heeft een gevarieerde mix aan kapitaals- en liquiditeitsbronnen. Hieronder vallen onder andere spaargelden, *secured funding* en *unsecured funding*. Wij geloven dat de beste manier om goede relaties te onderhouden met onze investeerders en de bredere financiële gemeenschap een open en eerlijke dialoog is. **Daarom rapporteren wij over onze financiële resultaten via de geldende normen en transparantie-vereisten en is ons Investor Relations team laagdrempelig bereikbaar voor investeerders.**

In onze aanpak streven we ernaar om de belangen van al onze investeerders goed af te wegen en een solide financieel resultaat te waarborgen. Hierbij zorgen we ervoor dat we onze lange termijn beloftes aan onze klanten waarmaken. Zo spelen we een rol in de groei van de Nederlandse spaar- en hypotheekmarkt. Deze aanpak vertaalt zich door in een sterke kredietwaardigheidswaardering van Achmea Bank, respectievelijk A en A- door Fitch en S&P met een stabiele *outlook*. Zo waarborgen we dat onze investeerders kunnen rekenen op een stabiel rendement op hun investeringen.

### Concreet betekent dit dat wij:

- Kwaliteit van dienstverlening aan klanten waarborgen en dit meten via de NPS
- Zorgen voor bevlogen en betrokken medewerkers, met een goede score in ons jaarlijkse MBO
- De kwaliteit van geleverde dienstverlening door partners waarborgen in ons uitbestedings- en contractmonitoringsbeleid
- Een transparante en open dialoog met investeerders voeren



## Colofon

### Publicatiedatum

20 december 2021

### Achmea Bank

Spoorlaan 298

5017 JZ GK Tilburg

[communicatie.bank@achmea.nl](mailto:communicatie.bank@achmea.nl)