

Notulen Jaarlijkse Algemene Vergadering NN Group N.V.

Den Haag
29 mei 2019 om 13.30 uur



Agendapunt 1

Opening

Als voorzitter van de vergadering treedt op de heer Holsboer, voorzitter van de Raad van Commissarissen van de Vennootschap.

De **voorzitter** opent de vergadering, heet iedereen van harte welkom bij de jaarlijkse algemene vergadering van NN Group en licht de keuze voor de locatie toe. De locatie is vlakbij het voormalige hoofdkantoor van Nationale-Nederlanden. Voor de fusie met NMB Postbank Groep was dat gevestigd aan de Johan de Wittlaan, nr. 3, tegenover het World Forum.

De voorzitter heet naast de aandeelhouders een aantal andere gasten welkom en stelt hen voor, te weten de externe accountant, de heren Peti De Wit en Wim Teeuwissen van KPMG, de notaris, mevrouw Cremers en mevrouw Stroeve, van Stibbe, en de vertegenwoordigers van de Centrale Ondernemingsraad. Ook heet de voorzitter de vertegenwoordigers van de pers welkom.

De voorzitter meldt dat de vergadering in het Nederlands wordt gehouden, maar dat een aantal leden van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen in het Engels zal spreken. Voor iedereen is een headset beschikbaar om de vergadering geheel in het Nederlands of geheel in het Engels te volgen. Kanaal 1 is Nederlands, kanaal 2 is Engels. De presentatie die op het grote scherm in de zaal en via internet wordt getoond, is in het Engels, vanwege internationale stakeholders. De voorzitter merkt op dat de aanwezigen allen bij de registratie een Nederlandstalige of Engelstalige agenda hebben ontvangen, al naar gelang hun voorkeur. Deze vergadering wordt live via de website van NN Group uitgezonden. Ook de online gasten worden door de voorzitter welkom geheten.

De voorzitter constateert dat de aandeelhouders conform de wet en de statuten zijn opgeroepen. De vergadering kan derhalve rechtsgeldige besluiten nemen. De aandeelhouders hebben geen voorstellen ter behandeling ingediend.

Het geplaatste kapitaal bestond per de Registratiedatum – 1 mei 2019 – uit 335.209.071 gewone aandelen. In totaal 1.878.640 gewone aandelen waren op de Registratiedatum in bezit van NN Group N.V. zelf, zodat daarop geen stemmen kunnen worden uitgebracht. In totaal kunnen 333.330.431 stemmen worden uitgebracht.

Een opgave van het aanwezig en vertegenwoordigd kapitaal, en van de uitgebrachte proxy votes, zal op het scherm worden getoond voorafgaand aan de eerste stemming.

Van de gehele vergadering wordt een audio-opname gemaakt, die nodig is voor het opstellen van de notulen.

De voorzitter stelt de leden van de Raad van Bestuur en de leden van de Raad van Commissarissen voor. Aan zijn rechterzijde Hans Schoen, Hélène Vletter-van Dort, David Cole, allen lid van de Raad van Commissarissen, Delfin Rueda, de CFO, en Lard Friese, de CEO. Links van hem, Janet Stuijt, secretaris van de Vennootschap en lid van de Management Board als General Counsel, Dick Harryvan, vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen en de leden van de Raad van Commissarissen Clara Streit, Robert Jenkins en Heijo Hauser.

Eén van de leden van de Raad van Commissarissen Robert Ruijter is vandaag helaas afwezig wegens eerder aangegane verplichtingen. Daarnaast zijn in de zaal aanwezig de overige leden van de Management Board: Satish Bapat, Tjeerd Bosklopper, Jan-Hendrik Erasmus, David Knibbe, Dailah Nihot, en Fabian Rupprecht. Zij hebben, naast de CEO en de CFO, de dagelijkse leiding over de activiteiten van NN Group.

De voorzitter staat stil bij het overlijden van Dr. Johan Witteveen, oud-minister van Financiën in verschillende kabinetten, en directeur van het IMF. De heer Witteveen was tussen 1960 en 1991 een zeer gewaardeerd lid van de Raad van Commissarissen van de Nationale-Levensverzekering Bank en van Nationale-Nederlanden. Later was hij, als voorzitter van de Raad van Commissarissen van Nationale-Nederlanden, een raadsman van formaat voor de Raad van Bestuur en speelde hij een cruciale rol bij de fusie van Nationale-Nederlanden en de NMB Postbank Groep, en de totstandkoming van ING Groep. Johan Witteveen werd daar de eerste voorzitter van de Raad van Commissarissen. De voorzitter spreekt zijn dank uit voor zijn bijzondere verdiensten voor het bedrijf.

De voorzitter geeft kort een algemene toelichting op de orde en gang van zaken tijdens de vergadering. Bij agendapunten waarover gestemd wordt zal in sommige gevallen het agendapunt kort worden samengevat onder verwijzing naar de uitgebreide toelichting bij de agenda en documentatie op de website van de Vennootschap. De voorzitter stelt vast dat er geen opmerkingen zijn ten aanzien van deze mededeling.

Agendapunt 2

Jaarverslag 2018

De **voorzitter** stelt het jaarverslag over het boekjaar 2018 aan de orde en verwijst naar het 2018 Annual Review, deel één van het 2018 Annual Report, en het 2018 Financial Report, deel twee van het 2018 Annual Report, pagina's 1 t/m 31 en pagina 37. De voorzitter geeft vervolgens het woord aan de heer Friese voor een toelichting op het jaarverslag.

De heer **Friese** heet mede namens zijn collega's uit de Management Board de aanwezigen van harte welkom op de Algemene vergadering van aandeelhouders van NN Group.

Op 2 juli dit jaar, viert NN Group dat het vijf jaar genoteerd is aan de beurs. Met ruim 14.000 collega's streeft NN Group ernaar om in deze dynamische wereld waarde te blijven creëren voor haar stakeholders, niet in de laatste plaats voor haar ruim 17 miljoen klanten. De heer Friese is trots op wat NN Group de afgelopen vijf jaar heeft bereikt.

NN Group heeft haar merk en identiteit vormgegeven, en een goede reputatie opgebouwd. NN is een financieel gezond bedrijf met een sterke financiële discipline. NN Group heeft haar positie op de thuismarkt en in België via de overname van Delta Lloyd verstevigd, en internationaal met de overname van het Levenbedrijf van Aegon in Tsjechië en van het leven- en het pensioenbedrijf van Aegon in Slowakije.

Vervolgens blikt de heer Friese terug op 2018, opnieuw een goed jaar voor NN. Allereerst licht de heer Friese de wijzigingen van het afgelopen jaar in de Management Board toe.

In 2018 heeft NN Group afscheid genomen van twee gewaardeerde collega's: Dorothee van Vredenburg, Chief Change & Organisation, en de CEO International Insurance, Robin Spencer. Er traden in september 2018 vier nieuwe leden toe tot de Management Board. Dailah Nihot, voorheen Directeur Corporate Relations binnen NN Group, werd benoemd tot Chief Organisation & Corporate Relations en zij volgde Dorothee op. Fabian Rupprecht, afkomstig van AXA, werd benoemd tot CEO International Insurance, als opvolger van Robin Spencer. Janet Stuijt, trad als General Counsel toe tot de Management Board, een nieuwe positie binnen de board. Tjeerd Bosklopper, eerder verantwoordelijk voor de integratie van Delta Lloyd en NN in Nederland en België, werd benoemd tot Chief Transformation Officer, eveneens een nieuwe positie in de Management Board. Hij richt zich op het versnellen van de transformatie van NN Group.

De heer Friese gaat verder met een toelichting op het jaarverslag. NN Group heeft het geïntegreerde jaarverslag over 2018 de titel gegeven 'Shaping our Tomorrow'. NN navigeert in een uitdagend, snel veranderend speelveld. Om succesvol te blijven, zijn

aanpassingsvermogen en een visie voor de lange termijn cruciaal. Hoewel NN Group door de jaren heen is gegroeid en veranderd, is het werk – sinds het prille begin in 1845 – in essentie gelijk gebleven: NN Group helpt haar klanten hun financiële toekomst zeker te stellen.

De wereld waarin NN dat doet, verandert echter continu. Het internationale, politieke klimaat is dynamisch. Het wordt onder meer gekenmerkt door handelsdiscussies, protectionisme, schuldenproblematiek, toenemend nationalisme en onzekerheid, bijvoorbeeld rondom de Brexit. Daarnaast blijft na een aantal jaren met stevige groei, het groeiperspectief van Europa achter bij de rest van de wereld. Ook voor Nederland wordt een lager groeipad verwacht.

Ondertussen verandert digitalisering de manier waarop we met elkaar leven en werken in rap tempo. De verwachting dat in de Europese Unie over 20 jaar – dat is overigens nu al het geval in Japan – bijna een derde van de bevolking ouder zal zijn dan 65 jaar. Op dit moment betreft dat nog een vijfde van de Europese bevolking maar over 20 jaar is de demografie van Europa naar verwachting hetzelfde als die van Japan nu.

De heer Friese vervolgt dat ook de arbeidsmarkt verandert. Mensen werken steeds vaker op flexibele arbeidscontracten, zelfs over landsgrenzen heen. Bovendien is zichtbaar dat overheden zich verder terugtrekken en risico's verschuiven. Daarmee verandert de traditionele rol van verzekeraars. De verantwoordelijkheid voor het zekerstellen van de financiële toekomst van mensen komt steeds meer bij het individu zelf te liggen. En hierbij blijft de vraag: hoe kan NN Group mensen het beste helpen om weloverwogen financiële keuzes te maken? Er is slechts een beperkt enthousiasme voor financiële producten en financiële onderwerpen en het is belangrijk dat mensen daarbij geholpen worden, omdat ze zelf steeds meer beslissingen moeten nemen. NN wil er met de sector en met overheden aan werken om het financieel bewustzijn en de kennis bij mensen hierover te vergroten.

De Management Board van NN Group is zich zeer bewust van deze trends en ontwikkelingen, en van de impact daarvan op klanten en op de langetermijnstrategie. NN heeft hierover in 2018 in het kader van de aanscherping van de strategische richting van NN Group ook veelvuldig met haar Raad van Commissarissen gesproken. NN heeft uitgebreid nagedacht over de aandachtsgebieden die voor de bedrijfsonderdelen in de toekomst van belang zullen zijn, en de kansen en uitdagingen die daar ontstaan.

Deze evaluatie heeft NN Group gesterkt in een aantal overtuigingen:

- dat de noodzaak voor advies en financiële planning de komende jaren eerder meer dan minder zal worden
- dat groei in grote mate gedreven zal worden door demografische veranderingen en economische groei
- dat er nadrukkelijke veranderingen zichtbaar zijn in hoe klantrelaties ontstaan en behouden kunnen worden

Dienstverlening anno 2018 is 24/7, digitaal en no-hassle en de ervaringen uit andere sectoren bepalen de verwachtingen van klanten voor wat betreft de service van NN Group. Het belang om in zo een transitie een sterke relatie met klanten te behouden is alleen maar groter geworden. De wijzigingen die NN Group in haar Management Board heeft doorgevoerd, zorgen ervoor dat NN naar de toekomst toe de juiste kennis en ervaring aan boord heeft om langetermijnwaarde te kunnen blijven creëren voor haar stakeholders.

De strategie voor de lange termijn is een logische voortzetting van de weg die NN sinds de positionering als zelfstandig bedrijf is ingeslagen. De focus ligt daarbij op het optimaliseren van de bestaande business, het fundament van het bedrijf enerzijds en anderzijds op het onderzoeken en aangrijpen van nieuwe kansen die waarde toevoegen voor de klanten van de Group, de business partners, en voor de samenlevingen waarin NN actief is.

De heer Friese licht toe hoe NN hier, door middel van de volgende prioriteiten, invulling aan geeft: een eerste prioriteit is het optimaliseren van de bestaande organisatie en portefeuilles. Dit geldt voor alle bedrijfsonderdelen. NN Group streeft ernaar de winstgevendheid verder te verbeteren en groeimogelijkheden beter te benutten. In 2018 stond dit in Nederland en België grotendeels in het teken van de integratie van Delta Lloyd. NN Group kreeg goedkeuring van De Nederlandsche Bank om Delta Lloyd Leven en Schade in Nederland in het interne model voor Solvency II op te nemen en alle juridische fusies van de bedrijfsonderdelen in Nederland en België zijn inmiddels afgerond. De 'rebranding' van Delta Lloyd producten naar NN is voltooid, en in Nederland zijn 1,5 miljoen klanten van Delta Lloyd, digitaal overgezet naar mijnNN.nl.

De heer Friese vervolgt dat NN trots is op het vele werk dat inmiddels is verzet en op het feit dat de klant- en intermediaire tevredenheid gedurende dit ingrijpende proces stabiel is gebleven. Het marktaandeel is gestegen en ook de interne medewerkerstevredenheid is licht gestegen. Binnen alle bedrijfsonderdelen is NN Group uiteraard hard blijven werken aan optimalisatie, bijvoorbeeld in het Schadebedrijf. Daar verbeterden de resultaten aanzienlijk. NN boekte voortgang ten aanzien van kostenbesparingen en het verbeteren van de efficiency, onder meer door het doorvoeren van IT en

systeem-migraties. Dat is een uitdagende klus waar NN ook in 2019 nog volop mee bezig zal zijn. Eind 2018, is bij de integratie in Nederland en België voor EUR 289 miljoen aan kosten bespaard ten opzichte van het boekjaar 2016.

Vervolgens beschrijft de heer Friese dat naast optimalisatie, het bewerkstelligen van winstgevende groei een belangrijke prioriteit blijft. Door het verder verbeteren en uitbreiden van het productaanbod en het verder diversifiëren van distributiekanaal, nam de value of new business in 2018 in de internationale activiteiten toe. In veel markten is NN een leidende levensverzekeraar en pensioenspeler. Daarbij ligt voor NN de nadruk op het creëren van waarde boven volume. De NN producten worden verkocht via verschillende distributiekanaal, bijvoorbeeld via tied en independent agents, banken, en ook direct. NN Group is continu bezig om haar distributiekanaal te verbreden. Door strategische samenwerkingsverbanden gebeurt dat ook, zoals met de online-leningenverstrekker Hesapkurdu in Turkije. Daardoor is NN in staat om een breder netwerk te bereiken om haar producten te kunnen verkopen.

In Europa verschuift NN Group het productaanbod steeds meer naar producten met een minder hoog kapitaalbeslag. In Japan lanceerde NN Group in 2018 een aantal succesvolle nieuwe corporate-owned life insurance producten. Dat zijn producten die in Japan door bedrijven in het midden- en kleinbedrijf worden gekocht. Bij corporate-owned life insurance producten is het bedrijf de polishouder en niet het individu.

De heer Friese benadrukt dat NN Group zich nadrukkelijk wil blijven onderscheiden door een uitstekende klantbeleving en verdere digitalisering van het verkoopproces. De NN innovatielabs, Sparklabs, die ondertussen in zeven van de NN markten zitten, blijven nieuwe initiatieven uitwerken en testen. NN Group investeert daarnaast in nieuwe technologie om haar activiteiten verder te versterken, zoals artificial intelligence, machine learning en data analyse. Door advanced learning kan NN risico's beter inschatten en bijvoorbeeld fraude detecteren. En NN Group zet robots in – bijvoorbeeld in het pensioenbedrijf – die routinematige werkzaamheden kunnen overnemen.

De heer Friese vervolgt dat naast deze focus op optimalisatie en groei, NN Group onderzoekt hoe zij met nieuwe samenwerkingsverbanden zoals ecosystemen en platformen in haar dienstverlening aan klanten waarde kan toevoegen. NN kijkt voortdurend naar nieuwe manieren om voor klanten aantrekkelijk te blijven en naar de mogelijkheden die een steeds verder gedigitaliseerde wereld daartoe biedt. NN verkent momenteel verschillende thema's die relevant zijn voor haar klanten en waar zij als bedrijf ook affiniteit mee heeft, zoals bijvoorbeeld het

thema zorgeloos met pensioen gaan, dat heel erg belangrijk is voor de levensverzekeringsbedrijven van NN, of het thema vitaliteit, heel belangrijk voor haar klanten als het gaat om inkomens- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Of cybersecurity, heel erg belangrijk voor de schadeverzekeringsactiviteiten en voor haar klanten, met name in het midden- en kleinbedrijf. Binnen deze thema's kijkt NN verder dan de traditionele dienstverlening die men in eerste instantie verwacht en werkt zij aan proposities.

De heer Friese licht toe dat deze focus uiteraard niet alleen geldt voor verzekerings- en bankactiviteiten van NN Group, maar ook voor haar vermogensbeheerder, NN Investment Partners. De laatste prioriteit die de heer Friese noemt is de verdere versterking van NN IP qua expertise, distributiekraacht en merkbekendheid, zodat zij nog meer een aantrekkelijke, duurzame partner wordt voor haar klanten. De focus voor NN IP ligt op het uitnutten van haar deskundigheid, bijvoorbeeld op het gebied van multi-asset, fixed-income en distinctive equities. Daarnaast worden de duurzaamheidscriteria – de Environmental, Social and Governance-criteria (ESG) zoals milieu, sociale factoren, factoren van goed ondernemingsbestuur – verder in het beleggingsproces opgenomen.

Schaal is belangrijk voor de asset manager, dus ligt de nadruk op het behalen van maximale efficiency en groei van assets van met name third parties, derde-mandaatgevers. De integratie van Delta Lloyd Asset Management werd medio 2018 afgerond. Het inzetten van nieuwe technieken, gebaseerd op een combinatie van mens en machine, helpt NN Group het beste te halen uit de data die zij tot haar beschikking heeft. Gedragsanalyse ondersteunt daarnaast de beleggingsaanpak. Ook voor NN IP geldt dat zij haar portfolio's wil uitbouwen met nieuwe samenwerkingsverbanden en distributiepartnerships. Een voorbeeld hiervan is een nieuwe investment service voor consumenten in Japan, in samenwerking met Rakuten securities. Samen met Irish Life Investment Managers gaat NN IP een reeks duurzaam verbeterde aandelenindexstrategieën beheren. En in China heeft NN IP een 'Memorandum of Understanding' ondertekend met de een van de grootste vermogensbeheerders van het land, China Asset Management Company. Samen creëren zij een platform voor gezamenlijke productontwikkeling en willen zij elkaars competenties benutten op de Europese en op de Chinese kapitaalmarkten. De heer Friese licht toe dat NN IP verwacht het aanbod te zullen versterken – van zowel NN IP en de Chinese partner – op het gebied van verantwoord beleggen.

De heer Friese geeft vervolgens aan een toelichting te zullen geven op de financiële performance van het bedrijf. Hij geeft aan dat deze solide was in 2018, het was een

succesvol jaar voor NN Group. De marktposities zijn verstevigd en NN heeft een sterke balans behouden, met een Solvency II ratio van 230% – na aftrek van het slotdividend – en een kaspositie van de holding van ruim EUR 2 miljard. Het operationele resultaat van de lopende activiteiten was in 2018 ongeveer 3% hoger dan in 2017. Dit kwam door betere resultaten bij de Nederlandse Leven- en Schadebedrijven, en bij Insurance Europe, terwijl er bij Japan Life, bij NN IP, en het herverzekeringsbedrijf sprake was van enige tegenwind.

Het nettoresultaat daalde weliswaar in 2018, maar dit was vooral het gevolg van een afwaardering van goodwill – een non-cash item – in verband met de integratie van NN Leven met Delta Lloyd Leven.

De heer Friese geeft aan dat NN Group commercieel gezien momentum hield, mede dankzij een verbeterd productaanbod. Dit leidde tot een stijging van de value of new business met 13% ten opzichte van 2017. De verkoop van levensverzekeringen in annual premium equivalent (APE) – viel in 2018 8% lager uit dan in 2017. Dit kwam deels door valutakoersen, maar ook doordat er in 2018 minder pensioencontracten in aanmerking kwamen voor verlenging dan in 2017.

De assets under management bleven stabiel op EUR 246 miljard. Het merendeel daarvan is 'proprietary', dus de eigen assets.

De heer Friese refereert aan een eerdergenoemde mijlpaal: de overname van het levenbedrijf van Aegon in Tsjechië en van het leven- en het pensioenbedrijf van Aegon in Slowakije. Deze transactie past in de strategie om winstgevende groei en waarde te creëren en versterkt de distributienetwerken en positie in de markten.

De sterke kapitaalpositie en balans stelt NN Group in staat om een aantrekkelijk dividend aan de aandeelhouders te kunnen uitkeren. NN stelt vandaag een slotdividend voor van EUR 1,24 per gewoon aandeel. Samen met het interim dividend dat NN in september uitkeerde, komt het dividend over heel 2018 daarmee uit op EUR 1,90. Dat is een stijging van 14,5% ten opzichte van 2017 en een uitkeringspercentage van 50% van het operationeel resultaat uit de lopende activiteiten. Dit is in lijn met het streven van NN Group om het dividend per aandeel in 2018 met dubbele cijfers te verhogen.

De heer Friese vervolgt met het eerste kwartaal van 2019, dat voor NN Group goed is begonnen.

Het operationele resultaat van EUR 468 miljoen weerspiegelt de solide resultaten van NN Leven, NN Schade & Inkomen, en Japan Life, terwijl de resultaten van Insurance Europe, NN IP en NN Bank enigszins onder druk stonden.

NN Group heeft een sterke kapitaalpositie, met een Solvency II-ratio van 213%, en een kaspositie van ruim EUR 2 miljard en vergeleken met hetzelfde kwartaal in 2018 stegen de nieuwe verkopen met 72%. Alle segmenten droegen bij aan deze significante stijging, maar vooral Japan. Daar steeg de omzet enerzijds door sterke verkoopinspanningen en anderzijds uit een verwachte herziening van de belastingregels voor de zogeheten COLI levensverzekeringen voor het MKB.

De heer Friese geeft aan dat hij trots is te kunnen melden dat verschillende fondsen van de asset manager in het eerste kwartaal in diverse markten onderscheiden werden. NN IP werd beloond met een Morningstar Award en een top 10-klimaatsscore van Climetrics bij de CDP Europe Awards. Daarnaast heeft NN IP zich afgelopen kwartaal als lid aangesloten bij de Ronde tafel voor Duurzame Palmolie.

Ruim 14.000 medewerkers zetten zich in om de ambities van NN Group te realiseren. Hierover worden aandeelhouders, zoals gebruikelijk, geïnformeerd in de reguliere kwartaalberichten van NN in augustus en november. Op 4 december organiseert NN een update voor de beleggers en analisten.

De heer Friese rond de toelichting op de financiële performance af, en hij vervolgt met het benoemen van enkele niet-financiële highlights. Als verzekeraar, investeerder, werkgever en afnemer van goederen en diensten, wil NN een positieve rol spelen in de samenleving. De samenleving wordt geconfronteerd met nieuwe risico's, uitdagingen en kansen. Als verzekeraar en institutionele belegger kan NN een bijdrage leveren bij het vinden van de juiste oplossingen. Daar is de heer Friese van overtuigd, zo ook op het gebied van duurzaamheid. Dit is niet alleen een ideologische opvatting; het is een interessante business-case. NN wil de transitie naar een duurzame economie faciliteren, door te beleggen in bedrijven die daar serieus werk van maken. Tevens gaat NN het gesprek aan met deze bedrijven, alleen en/of in samenwerking met andere beleggers.

Soms werkt een dergelijk engagement niet en moet NN andere keuzes maken. Zo heeft NN Group in 2018 besloten om producenten van tabak en bedrijven die betrokken zijn bij het onttrekken van olie uit teerzanden uit te sluiten uit haar beleggingsbeleid. En vanochtend heeft NN een kolenbeleid gepubliceerd. Mijnbouwbedrijven die meer dan 30% van hun omzet uit steenkool halen, sluit NN voortaan uit van al haar beleggingen. Bovendien faseert NN – voor haar eigen gelden – de beleggingen in de resterende mijnbouwbedrijven én nutsbedrijven uit tot bijna nul in 2030. NN IP zet een intensief engagementtraject in met deze bedrijven om hen de transitie naar het gebruik van duurzame bronnen te laten maken. Mocht er door deze bedrijven niet genoeg voortgang geboekt worden dan

bestaat de mogelijkheid tot uitsluiting. Om consistent te zijn, zullen genoemde criteria ook op de verzekeringsactiviteiten van NN Group worden toegepast.

Vandaag bracht NN eveneens een Total Tax Contribution Report 2018 uit. Door het betalen van belastingen draagt NN bij aan de lokale gemeenschap waar haar klanten en medewerkers onderdeel van zijn. Het rapport geeft een uitgebreid overzicht van de belastingen die NN betaalt aan én int voor overheden in alle landen waar NN actief is. In totaal gaat het om een bedrag van meer dan EUR 1,9 miljard in 2018. Dit rapport bouwt daarmee voort op de eerdere stappen om transparantie op het gebied van belastingen verder te vergroten.

Het beheerd vermogen in duurzame en impactbeleggingsstrategieën bedroeg eind 2018 EUR 16,5 miljard. Dit is een stijging van 53% ten opzichte van 2017. Het is de ambitie van NN dit verder laten groeien. Voor meer informatie verwijst de heer Friese naar het NN IP Responsible Investing Report 2018 dat de asset manager dit jaar voor het eerst heeft gepubliceerd. Dit rapport verschaft meer gedetailleerde informatie over onder meer ESG-integratie en over NN IP's activiteiten op het gebied van actief aandeelhouderschap. Het rapport is te downloaden op de websites van NN Group en NN Investment Partners.

De heer Friese gaat verder met een toelichting van niet-financiële resultaten. Via het community investment programma NN Future Matters, dat zich richt op het verbeteren van het financiële welzijn en de economische kansen van mensen, heeft NN sinds de start van programma in 2014 in totaal bijna 113.000 jongeren bereikt. Hiermee is de doelstelling van 100.000 jongeren in 2020 nu al behaald. Het streven is natuurlijk om dit aantal verder te laten groeien.

NN-medewerkers hebben in 2018 zo'n 13.000 uur vrijwilligerswerk verricht, waarvan alleen al in Nederland met ruim 800 NN-vrijwilligers. NN heeft met 181 medewerkers deelgenomen aan de Week van het Geld. Deze medewerkers verzorgden 274 gastlessen over verzekeren en geldzaken. Daarmee zijn bijna 7.000 basisschoolleerlingen bereikt. Met het programma 'Van Schulden naar Kansen' bevordert NN Group de financiële zelfredzaamheid in Nederland en wil NN de armoede ontstaan door schulden terugdringen.

De heer Friese vervolgt hoe NN Group als financiële dienstverlener ook een rol speelt bij de bescherming tegen risico's rondom data en cyber security. De heer Friese illustreert dit door middel van twee korte voorbeelden: Perfect Day – een nieuw cyber securitybedrijf dat NN samen met derde partijen heeft gelanceerd – en met het Nederlands Cyber Collectief. Hiermee biedt NN het MKB in

Nederland bescherming en ondersteuning bij het tegengaan van de wereldwijd toenemende cyberrisico's. Daarnaast pakt NN haar rol bij veel andere grote dossiers, zowel nationaal als internationaal, en zoekt mee naar breed gedragen oplossingen, bijvoorbeeld over de toekomst van het pensioenstelsel.

De heer Friese beschrijft het belang van diversiteit voor NN. Iets meer dan de helft van de NN-medewerkers is Nederlands, maar verder werken binnen het bedrijf nog 64 nationaliteiten. In managementrollen is 33% van niet-Nederlandse oorsprong. Ook genderdiversiteit heeft de aandacht van NN Group. Van alle managers binnen NN is 35% vrouw, en het doel is om minimaal 30% vrouwen op senior management posities te hebben in 2020. In 2018 steeg dit percentage reeds van 32% naar 33%, maar NN streeft ernaar om ook deze score te blijven verbeteren.

'You matter', de merkbelofte van NN, staat centraal – bij NN doe je ertoe. Dit geldt voor de klanten van NN Group, en natuurlijk ook voor de medewerkers. NN vindt het belangrijk dat 'You matter' te herkennen is in de bedrijfscultuur: één waarin iedere collega zich gehoord voelt en waar verschillen, talenten, persoonlijkheid en ideeën gewaardeerd worden.

De heer Friese geeft aan dat het mooi is om te zien dat de inspanningen om een positieve bijdrage te leveren aan de samenleving en de inzet op het gebied van diversiteit worden erkend. Zo is NN Group wederom opgenomen in de Dow Jones Sustainability Indices, in de FTSE4Good Index en in de Bloomberg Gender-Equality Index en ziet Sustainalytics NN als leidend in de sector als het om duurzaamheid gaat.

De heer Friese noemt de bijzondere prestaties van het NN Running Team. De atleten zorgden in 2018 niet alleen voor een indrukwekkende lijst podiumplaatsen, maar ook voor nieuwe hoogtepunten, zoals het wereldrecord op de marathon door Eliud Kipchoge of de verbetering van het Nederlands record op die afstand door Abdi Nageeye.

De heer Friese refereert eveneens aan het partnership dat NN Group sinds 2016 heeft met het Mauritshuis, en geeft aan dat NN veel doet aan culturele ondersteuning. NN heeft deze samenwerking recent verlengd tot en met 2021.

Ten slotte noemt de heer Friese de sponsoring van het North Sea Jazz festival, waar meer dan 90.000 muzikliefhebbers genieten van toptiesten. Het zijn stuk voor stuk samenwerkingen die het merk NN meer zichtbaar maken en die waarde toevoegen.

Alvorens af te sluiten en het woord terug te geven aan de voorzitter, geeft de heer Friese een korte samenvatting van resultaten van NN Group sinds de beursgang vijf jaar

geleden. In totaal heeft NN Group, sinds de IPO in 2014, EUR 3,8 miljard aan haar aandeelhouders teruggegeven. De totale dividenden bedragen EUR 2,4 miljard en NN Group heeft de afgelopen jaren voor EUR 1,4 miljard aan share buybacks gedaan (inclusief het lopende programma van EUR 500 miljoen).

NN Group is een gezond bedrijf met een solide financiële basis. Een bedrijf, waar klanten en aandeelhouders op kunnen rekenen en waar medewerkers trots op zijn. Dit biedt NN een stabiele uitgangspositie én de flexibiliteit om te bouwen aan haar 'business van morgen', ofwel Shaping our tomorrow, zodat NN voor haar stakeholders een bedrijf blijft dat er daadwerkelijk toe doet. De waarden 'We care, We are clear, We commit' wijzen NN daarbij de weg.

De heer Friese geeft het woord terug aan de voorzitter. De voorzitter bedankt de heer Friese voor zijn presentatie en geeft de aanwezige aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer Keyner (VEB) heeft een aantal vragen. Allereerst geeft de heer Keyner aan blij te zijn dat met name het schadeverzekeringsbedrijf beter loopt en dat NN in staat is om uiteindelijk de kostenstructuur zover omlaag te krijgen dat een kleine marge van 0,6% overblijft, dit is een kleine EUR 100 miljoen. De heer Keyner vraagt hoeveel potentieel er nog mogelijk is zonder eventuele overnames.

Zijn tweede vraag heeft te maken met return on equity. Het net operating return on equity wordt genoemd op de tweede pagina van het financiële jaarverslag. Dat daalt van 10,3% naar 8,9%. Normaal gesproken, is dat slecht nieuws omdat de rendementen teruglopen, maar NN geeft als argumentatie dat de equity, het eigen vermogen, toeneemt en dat daarom het percentage omlaag gaat. De heer Keyner geeft aan dat de analyse zou moeten zijn dat NN wat minder rendabel is dan de heer Friese had gehoopt, temeer omdat equity volgens hem in de balans ongeveer gelijk is gebleven.

Dan het volgende punt van de heer Keyner. De overname van Delta Lloyd wordt door NN als zeer succesvol gezien. Niet alleen heeft NN Delta Lloyd relatief voordelig weten te kopen, NN is er ook in geslaagd om efficiencyvoordelen en kostenreducties eruit te halen. Het is de heer Keyner niet helemaal duidelijk, maar hij dacht in het jaarverslag te hebben gelezen dat er EUR 852 miljoen moet worden afgeboekt als impairment op goodwill. De heer Keyner had willen vragen of de overname van Delta Lloyd misschien minder succesvol was dan iedereen had gedacht. Echter, een collega heeft hem erop gewezen dat het waarschijnlijk niet zo is dat bij Delta Lloyd alsnog een lijk in de kast is gevonden; het lijk lag waarschijnlijk in het verleden van NN Group zelf. De heer Keyner wil graag weten of wat zijn collega, Jasper Jansen, aangeeft klopt, namelijk dat alles

op basis van marktwaarde met de juiste rentevoet en dergelijke is gewaardeerd in plaats van op basis van historische rentevoeten. Vroeger waren de rentevoeten hoog en de verplichtingen in de toekomst zijn heel goedkoop naar nu geredeneerd, maar met de huidige lage rentes zijn de verplichtingen ineens heel duur geworden. NN had de verplichtingen in de business unit Leven op historische basis gewaardeerd. Wanneer dit op marktwaarde gebeurt, dan gaat dat pijn doen. Heeft Jasper gelijk als hij zegt dat de pijn zat bij NN Group en niet bij Delta Lloyd?

De volgende vraag heeft meer te maken met het bedrag van EUR 852 miljoen. Dat zal niet de afgelopen maand of drie maanden geleden pas zijn ontdekt; dat zal ergens het afgelopen jaar en misschien wel veel eerder zijn ontdekt waardoor NN wist dat bij de overname eerst goodwill moest worden geboekt. Wanneer de levensverzekeringsportefeuille van Delta Lloyd goed gewaardeerd wordt, blijkt het meer waard te zijn dan wat NN ervoor betaald heeft en daar mag NN dus een stukje goodwill boeken. Precies die goodwill van EUR 852 miljoen die Delta Lloyd dus meenam, wordt afgeboekt. De heer Keyner vraagt of NN niet op zijn minst toentertijd de aandeelhouders had moeten waarschuwen dat NN even wat rijker leek dan zij in werkelijkheid was maar dat binnen een jaar die EUR 852 miljoen ook direct weer zou worden afgewaardeerd?

Vervolgens vraagt de heer Keyner of NN Group niet al veel eerder in het verleden de aandeelhouder had moeten waarschuwen dat de manier van waardering van de verplichtingen NN op papier rijker doet lijken dan NN in werkelijkheid is?

Tot slot, stelt de heer Keyner een vraag over het bedrag van EUR 852 miljoen dat wordt afgeboekt en of het echte bedrag niet een stuk hoger is, misschien EUR 1,2 miljard? Hij wil graag weten waar deze bedragen terug te vinden zijn.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Friese voor de beantwoording. De heer Friese dankt de heer Keyner en start met de beantwoording van de diverse vragen.

De heer **Friese** geeft aan dat de heer Rueda een groot deel van de financiële vragen zal beantwoorden, maar dat hij zal ingaan op het eerste punt over het schadeverzekeringsbedrijf. NN is heel tevreden over het programma dat op de Capital Markets Day gelanceerd is aan het einde van 2017, namelijk om het schadeverzekeringsbedrijf na de overname van Delta Lloyd te integreren en tegelijkertijd structureel de winstgevendheid van deze grote divisie op te voeren. NN heeft in de jaren ervoor gezien dat de combined ratio – een van de metrics waarmee NN werkt – te hoog was. Dat is een combinatie van twee dingen, een dat de

efficiency te laag is – en de kosten dus te hoog zijn – en twee, dat NN ook beter moet gaan nadenken of de premies die zij rekent wel passen bij de wijze waarop het risico zich heeft ontwikkeld in de afgelopen jaren. Ook daar moet meer aandacht voor komen en NN heeft daar een programma voor.

De vraag is of NN doorgaat met deze verbetering. Het antwoord is ja. NN heeft een doelstelling om de combined ratio structureel op 97% of lager te krijgen. In het vierde kwartaal was deze lager dan die 97%, maar één kwartaal maakt geen zomer en NN wil dat het structureel verbetert. Dat doet NN door de kosten nog verder naar beneden te brengen en dus de efficiency te verbeteren, door in de tweede plaats ook product voor product, risico voor risico te kijken of het risico goed geprijsd is en om, als het gaat om risico's in het midden- en kleinbedrijf of in het bedrijfsleven te kijken naar de mate waarin de eisen die NN stelt aan onderhoud – sprinklerinstallaties e.d. – goed genoeg worden nageleefd. Op deze manier wil NN in de situatie komen dat de risico's structureel goed geprijsd zijn, dat NN efficiënt is en daarmee de winstgevendheid van dit bedrijfsonderdeel kan opvoeren op een structurele basis.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Rueda voor het beantwoorden van de eerste vraag over een daling van de ROE van 10,3 naar 8,9 percent.

De heer **Rueda** dankt de heer Keyner voor zijn vragen en begint met een toelichting op de return on equity, dat is de winst gedeeld door het eigen vermogen. Het goede nieuws is dat de teller, feitelijk de winst, is gestegen ten opzichte van vorig jaar. De heer Rueda geeft aan dat het ook positief is dat het eigen vermogen is toegenomen. Het eigen vermogen van NN kan fluctueren per kwartaal, afhankelijk van de herwaarderingsreserves. Dat wil zeggen dat het eigen vermogen stijgt als de waarde van de NN beleggingen stijgt en daalt als de waarde van de beleggingen daalt. De belangrijkste reden voor de daling van het rendement op eigen vermogen is dat de basis, het eigen vermogen, is toegenomen.

De heer Rueda vervolgt met de tweede vraag over de goodwill. Als de overname van Delta Lloyd vanuit meerdere kanten wordt bekeken, vanuit besparingen, vanuit bedrijfsresultaat of vanuit gegenereerd kapitaal, dan is het resultaat zelfs beter dan NN aanvankelijk had verwacht. Dat betekent dat deze afschrijving van goodwill een puur IFRS boekhoudkundige post is, die niets zegt over de verwachtingen van de toekomstige kasstromen van de activiteiten van Delta Lloyd die zijn overgenomen. De afschrijving heeft geen onderliggende economische betekenis en heeft ook geen invloed op de solvabiliteit en kapitaalpositie van NN. De heer Rueda geeft aan bereid te zijn om na de vergadering uitgebreider in te gaan op het technische verhaal. Hij geeft aan dat het te maken heeft

met hoe er volgens IFRS gekeken moet worden naar de toetsing op impairment van goodwill. Op de openingsbalans boekte NN EUR 1,3 miljard aan goodwill, waarvan de EUR 852 miljoen die de heer Keyner noemde werd toegewezen aan het Nederlandse levenbedrijf. Het cijfer is dus geen verrassing. Toen de levensactiviteiten van Delta Lloyd en de activiteiten van Nationale-Nederlanden werden gecombineerd en vervolgens gefuseerd, ging het bij het uitvoeren van de impairmenttest niet meer om de kasstromen van het 'oude' NN Leven maar om de gecombineerde kasstromen van de entiteit als geheel. En hierbij spelen de bekende boekhoudkundige asymmetrieën – en dit geldt niet alleen voor NN maar voor veel verzekeringsmaatschappijen – waarbij de meeste van de NN activa worden gewaardeerd tegen marktwaarde en de passiva zijn gebaseerd op technische aannames wanneer deze verplichtingen worden aangegaan. De afschrijving is dus een puur boekhoudkundige post, die geen invloed heeft op de verwachtingen van NN op de toekomstige kasstromen van het bedrijfs onderdeel.

De voorzitter voegt toe dat dit geen verrassing was voor de beleggerswereld.

De heer Rueda vervolgt met beantwoording van de derde vraag van de heer Keyner over de waardering van de verplichtingen. Hier is NN altijd duidelijk over geweest. In het financial supplement-document is zichtbaar hoe NN eigen vermogen onder IFRS herleidt tot own funds en daarvoor zijn inderdaad aanpassingen nodig. Eén aanpassing is zeer belangrijk en heeft te maken met de waardering van de verzekeringsverplichtingen. Ook dit is niet uniek; NN past de boekhoudregels van IFRS 4 toe die door iedereen wordt toegepast. Er is veel volatiliteit. Ter illustratie, aan het einde van 2018 bedroeg het eigen vermogen van NN EUR 23 miljard. Eind maart 2019 was dat EUR 27 miljard, dat betekent een stijging van EUR 4 miljard. De heer Rueda herhaalt dat deze waarde zal blijven fluctueren.

De heer Keyner geeft aan het antwoord van de heer Rueda goed te hebben begrepen maar dat dit zijn vraag niet heeft beantwoord. Zijn eerste vraag was simpel: heeft zijn collega Jasper Jansen gelijk of niet. Zijn punt was het volgende. Er is niet zozeer een probleem met de portefeuille van Delta Lloyd: op het moment van de overname waren zowel de activa als de passiva gewaardeerd tegen de laatste koersen, op basis van redelijke en actuele aannames. De reden voor de bijzondere waardevermindering had te maken met de 'oude' NN Leven-portefeuille en niet met Delta Lloyd.

De heer Rueda geeft aan dat er gevraagd werd of er lijken in de kast van NN lagen. Het antwoord is absoluut niet. De post heeft met de waardering van de 'oude' NN Leven-portefeuille te maken. De heer Rueda geeft

nogmaals aan dat de verplichtingen niet worden gewaardeerd op basis van huidige aannames maar op basis van historische aannames, wat boekhoudkundig correct is. NN heeft aan de markt altijd uitgelegd dat het te maken heeft met het feit dat de boekwaarde van NN Leven lager is dan de reële waarde volgens IFRS, maar dat er geen probleem is met de activiteiten van NN Leven. Daarom wordt de return on equity ook altijd op basis van een gecorrigeerd eigen vermogen berekend.

De heer Keyner geeft aan dat dit inderdaad een duidelijk antwoord is op de meeste van zijn vragen. De laatste vraag was of EUR 852 miljoen kon worden afgeboekt omdat dit de goodwill was die is ontvangen tijdens de overname van Delta Lloyd en hoeveel extra is afgeboekt? Wat was het totale bedrag van het verschil met waardering van de verplichtingen van de 'oude' NN-portefeuille op basis van de huidige marktomstandigheden?

De heer Rueda geeft aan dat er niets hoeft te worden geherwaardeerd of anderszins afgeschreven aan de boekwaarde of de verplichtingen. Dit betrof alleen de EUR 852 miljoen goodwill die is opgenomen ten tijde van de overname van Delta Lloyd. Onder IFRS is dit het verschil tussen de prijs die wordt betaald en de berekende reële waarde voor die entiteit, en dat is het bedrag dat is afgeboekt.

De heer Keyner vraagt of de heer Rueda het met hem eens is dat het toevallig is dat er EUR 852 miljoen is – die eigenlijk cadeau is gekregen – en waardoor als de 'oude' portefeuille van NN geherwaardeerd wordt dat het minder pijn doet omdat er EUR 852 miljoen beschikbaar is.

De heer Rueda geeft aan dat dit geen toeval is, want er kan niet meer goodwill afgeschreven worden dan dat er is.

De heer Keyner geeft aan dat dit precies is wat hij dacht. Dus zijn vraag is, waar zit de rest van de pijn.

De heer Rueda antwoordt dat er geen verdere pijn is en dat hij het antwoord op deze vraag beter op een ander moment uitgebreider kan toelichten. Hij verzekert dat de kasstromen gegenereerd door zowel de levensactiviteiten van Delta Lloyd als de levensactiviteiten van NN zeer gezond zijn. Dat is ieder kwartaal zichtbaar. De heer Rueda benadrukt dat er geen economisch verlies wordt genomen en dat er geen gevolgen waren voor de solvabiliteit. De generatie van kapitaal en potentieel voor winstgroei hebben geen enkele negatieve invloed ondervonden van deze boekhoudkundige afschrijving.

De heer Keyner antwoordt dat hij dit begrijpt, maar dat zijn vraag eigenlijk gaat over of er iets gedaan moet worden met IFRS. Er is uitgelegd dat het bedrag meer dan

EUR 852 miljoen moet zijn als NN haar huidige portefeuille waardeert op basis van de huidige marktaannames. Dat kan niet precies EUR 852 miljoen zijn. Hij begrijpt dat er niet meer goodwill is om af te schrijven, maar dan moeten er andere plaatsen op de balans zijn waar de rest van de pijn terug is te vinden.

De heer **Rueda** verzekert dat het niet nodig was of is om de huidige beoordeling van de verplichtingen onder IFRS te herzien. Ondanks het feit dat dit geen marktwaarde is, het is hoe NN de verplichtingen moet verantwoorden. Dit speelt niet alleen bij NN; iedereen die weet hoe IFRS-verslaggeving voor verzekeringscontracten werkt zal dat begrijpen.

De heer **Keyner** geeft aan dit straks aan de externe accountant te vragen.

De **voorzitter** voegt nog hier aan toe dat de Raad van Commissarissen op initiatief van de voorzitter van de Audit Committee een extra sessie heeft gehouden waarin alle regelgeving en gevolgen van de IFRS accounting zijn uitgelegd en besproken, ruim voordat dit allemaal zou gaan gebeuren. Dus ook vanuit de Raad van Commissarissen is hier heel veel aandacht aan gegeven, maar het is inderdaad uitzonderlijk technisch.

De heer **Friese** gaat in op de laatste vraag van de heer Keyner of NN dit niet eerder had kunnen melden. Dat heeft NN wel gedaan. In het derde kwartaal 2018 heeft NN bij de interim-accounts gezegd dat er verwacht wordt dat bij de fusies in het vierde kwartaal de goodwill moeten worden afgeschreven.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Spanjer.

De heer **Spanjer** wil graag weten waarom NN nog steeds zaken doet met volmachtbedrijven en hoe het met de winst op deze volmachtportefeuille zit. Uit de berekeningen die de heer Spanjer uit het Financial Report gemaakt heeft, lijken deze verliesgevend te zijn, mede door de enorm hoge afdrachten die NN aan deze volmachtbedrijven moet doen. Klopt dit? Volgens de heer Spanjer zitten er ook enorm hoge financiële risico's en potentiële reputatieschade in deze volmachtportefeuille. Hoe ziet de voorzitter dat? De heer Spanjer begrijpt ook niet dat NN volgens zijn berekeningen op de schadeverzekeringen veel lagere kosten maakt dan de volmachtbedrijven in rekening brengen, als hij het Financial Report goed heeft bestudeerd. Er staat wel in dat de volmachtbedrijven veel beter contact hebben met de klanten en apps voor hun tussenpersonen c.q. klanten maken, maar dat kan NN toch ook? Daar is toch niet speciaal een volmachtbedrijf voor nodig?

De heer **Friese** bedankt de heer Spanjer voor zijn vraag, en beantwoordt deze vervolgens.

Het schadeverzekeringsbedrijf heeft vele manieren om te distribueren. NN heeft beurstekening, waarbij via de beurs de onderwriting van schades gebeurt, er zijn veel tussenpersonen die zaken doen, men kan ook direct bij NN bijvoorbeeld een autoverzekering kopen, maar NN werkt ook al jaren met volmachten. Volmachten zijn grote, onafhankelijke tussenpersonen. Zij moeten daar ook een speciale licentie voor hebben, een volmachtlicentie. Zij hebben dus behalve de normale regels en diploma's een additioneel kwaliteitsvereiste. Zij nemen een behoorlijk aantal werkzaamheden van NN over en dat stelt hen in staat om de nichemarkten in Nederland te bereiken, dus plaatsen die met algemene producten moeilijk te bereiken zijn. Zij hebben dus veel lokaal klantcontact en het is heel erg nuttig om daarmee samen te werken. De heer Friese vervolgt dat op de vraag van de heer Keyner is beantwoord dat de NN schadeverzekeringsdivisie een grote divisie is waarvan NN de winstgevendheid te laag vindt. Dus moet er zowel wat gebeuren aan de kostenkant als aan de manier waarop NN de risico's berekend. Dat geldt ook voor het distributiekanaal volmachten. Ook daar is zichtbaar dat de combined ratio, de ratio van claimskosten bovenop de kosten die gemaakt worden, gewoon te hoog zijn en dat daar onvoldoende rendement op gemaakt wordt. Daarom heeft NN in het hele programma voor het gehele schadeverzekeringsbedrijf ook rendementsverbeteringen op het volmachtbedrijf staan. Het goede nieuws daarvan is, dat er aan de ene kant nog meer aandacht nodig is voor het volmachtbedrijf en voor dat deel van het bedrijf – overigens ook voor de rest – maar dat bij een aantal van de volmachten de combined ratio's al naar beneden gaat. Bijvoorbeeld de tekencommissie die NN aan die volmachten betaalt, is naar beneden gegaan zodat de kosten van die volmachtbedrijven gelijke tred houden met de eigen kosten die NN in andere delen van haar schadeverzekeringsdivisie verlaagt. Op die manier wil NN dat alle distributiekanaalen op termijn een goede combined ratio hebben waardoor het schadeverzekeringsbedrijf duurzaam en goed renderend is. De heer Friese sluit af met de boodschap dat volmachten belangrijke partners zijn voor NN, waar NN sinds jaar en dag mee werkt, en dat NN het fijn vindt om met volmachten te werken. Het zijn zeer professionele mensen en bedrijven, waar NN ook in de toekomst veel verwachtingen van heeft.

De heer **Spanjer** vraagt naar potentiële reputatieschade doordat volmachten eigenlijk te veel risico nemen en bij NN neerleggen. Dat vindt hij een klein gevaar.

De heer **Friese** benadrukt dat NN strakke afspraken maakt met volmachten, en dat deze afspraken worden gecontroleerd. Volmachten kunnen tekenen binnen specifieke richtlijnen die NN hen geeft. Ze zijn hoog opgeleid en hebben speciale licenties. Zij moeten zich daaraan houden en NN controleert dat ook. Er is ook een

data-uitwisseling tussen de volmachten en NN om ervoor te zorgen dat dit continu gecontroleerd wordt.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Eekhof.

De heer **Eekhof** (VBDO) geeft aan dat de VBDO jaarlijks drie thema's opstelt aan de hand waarvan vragen gesteld worden op allerlei aandeelhoudersvergaderingen. Dit jaar zijn de thema's klimaatadaptatie, leefbaar loon en de Sustainable Development Goals (SDG's). Zijn eerste vraag gaat over klimaatadaptatie. In het Annual Review is te lezen dat NN over de implementatie van de Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) rapporteert en dat NN werkt aan een in-house model voor een klimaatscenario-analyse. De VBDO complimenteert NN met de implementatie van de TCFD en voor de recente publicatie over uitsluitingen en doelstellingen in verband met mijnbouw en nutsbedrijven. Is het te verwachten, en zo ja wanneer, dat er ook CO₂-reductiedoelstellingen geformuleerd worden?

Zijn tweede vraag gaat over leefbaar loon. Zoals eerder gemeld, voert NN een intensieve dialoog met bedrijven in de palmoliesector. In deze sector zijn er veel mensenrechtenschendingen. De VBDO wil graag weten of leefbaar loon een onderdeel is, of gaat worden, van het engagement in de palmoliesector en/of in andere sectoren.

Wat betreft de SDG's wil de VBDO wederom een compliment maken voor het implementeren van de SDG's in de beleggingsportefeuille. Wordt bij de implementatie van de SDG's ook de negatieve impact in kaart gebracht en/of concrete doelen gesteld op die SDG's?

De heer **Friese** bedankt de heer Eekhof voor zijn vriendelijke complimenten. NN doet haar best, maar beseft ook erg goed dat dit gebeurt vanuit de intentie om een bijdrage te leveren aan een goed klimaat en aan een goede transitie. De heer Friese nodigt de heer Eekhof uit om NN te blijven aansporen om dit te doen, want dit is een gezamenlijke actie.

De aanbevelingen van de TCFD en de disclosures die NN daarover doet, zijn reeds twee jaar opgenomen in het Annual Review. NN streeft ernaar deze rapportage te blijven verbeteren. NN heeft een carbon footprint report opgesteld van haar eigen beleggingen. NN heeft tevens de (publiek beschikbare) PACTA-tool gebruikt om haar inzichten te verbeteren. Dit jaar zal NN kijken naar verschillende wereldwijde opwarmingsscenario's. NN bekijkt zowel de middellange als lange termijn, en neemt hierbij naast transitierisico's en -kansen ook fysieke risico's mee. Dit is in lijn met de aanbevelingen van de TCFD. NN hoopt hiermee een betere inschatting te krijgen van de mogelijke invloed die klimaatverandering op haar beleggingsportefeuilles en activiteiten kan hebben, en wat

NN hier aan kan doen. NN is voornemens om transparant over de uitkomsten daarvan te zijn, maar weet nog niet precies in welke vorm.

Over mogelijke CO₂- reductiedoelstellingen zegt de heer Friese het volgende. Scope 1 gaat over de CO₂-uitstoot van de NN-gebouwen en Scope 2 gaat over de uitstoot op CO₂-gebied die NN maakt door het reizen met de auto en het vliegverkeer. Daar heeft NN reeds een reductiedoelstelling over afgegeven, namelijk een afname van 3% per FTE per jaar. Ten aanzien van Scope 3, de CO₂-uitstoot van het belegde vermogen, heeft NN nog geen concrete kwantitatieve doelstellingen. NN heeft wel een aantal stappen gezet zoals het op structurele wijze integreren van milieu-, sociale en bestuurlijke factoren in het beleggingsbeleid en -proces. Tevens gaat NN actief de dialoog aan met investee companies om de energietransitie aandacht te geven en deze bedrijven aan te sporen een bijdrage te leveren aan de klimaatveranderingsproblemen. NN sluit ook sectoren uit; dit geldt voor mijnbouwbedrijven, maar bijvoorbeeld ook voor producenten van tabak en bedrijven die betrokken zijn bij de oliewinning uit teerzanden. Door middel van het aanbieden van duurzame beleggingsfondsen wil NN een positieve bijdrage leveren. Dat zijn allemaal activiteiten die NN onderneemt om ook in Scope 3 vooruitgang te boeken. NN Group probeert voortdurend te verbeteren, niet alleen in de aanpak die zij heeft maar ook in de rapportages die het bedrijf doet.

Vervolgens gaat de heer Friese in op leefbaar loon. NN heeft een engagementbeleid en NN IP is recent toegetreden tot de Roundtable on Sustainable Palm Oil. In dit actieve engagement neemt NN IP leefbaar loon voortdurend mee; zowel in individuele engagements als collectief met andere beleggers. NN IP neemt ook deel aan het Platform Living Wage Financials. Binnen dit initiatief wordt engaged op het onderwerp leefbaar loon met bedrijven in de consumentenindustrie, zoals voeding, kleding, drank en elektronica. Dat doet NN samen met Robeco, MN Services, ING en ABN AMRO. In het Responsible Investing Report 2018 van NN IP wordt dit beschreven.

De derde vraag ging over de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties. In het Annual Review heeft NN een koppeling gemaakt – en dat probeert NN elk jaar weer beter te doen – tussen de activiteiten van NN, de waarde die zij creëert voor haar stakeholders en de SDG's. En dat betreft met name die goals welke het meest relevant zijn, gegeven het soort bedrijf dat NN Group is. NN heeft hiervoor verschillende indicatoren gerapporteerd. De heer Friese geeft aan in zijn speech al een aantal zaken te hebben genoemd, zoals het programma Future Matters, het aantal mensen die NN daarmee bereikt, en het duurzaam beheerd vermogen dat met 53% is gestegen.

Tevens rapporteert NN de carbon footprint van een groot deel van haar eigen beleggingen, en is zij voornemens de scope hiervan uit te breiden. Deze carbon footprint zou gezien kunnen worden als een negatieve impact die NN rapporteert, maar deze indicator valt niet een-op-een af te zetten tegen de rapportages die NN doet op het gebied van duurzame en impactbeleggingen. NN bestudeert hoe zij de rapportages ten aanzien van de SDG's kan verbeteren.

De heer Friese refereert aan wat hij aan het begin van zijn betoog zei, namelijk dat het een journey is. NN doet haar best, wetende dat er elke dag weer stappen gezet worden en stappen gemaakt moeten blijven worden om hierin steeds verder te gaan. Het is een belangrijk onderwerp.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Vreeken.

De heer **Vreeken** (WeConnectYou) meldt dat het imago van NN geweldig is en dat NN geen onderdeel meer is van ING Groep. NN Group is dus niet besmet met de enorme toestand over de hoogte van het salaris van de CEO en over witwassen en een schade van EUR 800 miljoen. Het goede nieuws is ook dat de resultaten goed zijn. De heer Vreeken is actief in Heeren Vermogensbeheer; zij doen 20% sinds 1 januari 2018. NN Group heeft voor hem een rendement gemaakt van 30%. De heer Vreeken noemt het best presterende fonds in zijn portefeuille. Dat is het NN Information and Technology Fund en hij heeft daar een rendement op van 700%. De heer Vreeken ziet daar nooit reclames over. Als NN dat communiceert, kan NN veel geld verdienen. Wellicht is dat iets voor NN om te overwegen.

De heer Vreeken gaat over op cybercrime. NN is actief bezig met de bestrijding ervan, maar in Taiwan hebben ze 20 miljoen cybercrime-aanvallen per maand. Daarom denkt hij dat het misschien toch goed is om te overwegen alleen maar Apple-apparatuur – iPhones, iPads en MacBooks – aan te schaffen, want er zijn toch heel wat minder virussen gericht op Apple-apparatuur dan op de apparatuur van de concurrenten.

Volgens de heer Vreeken heeft NN veel verstand van China. China wil over vijf jaar leidend zijn in alle sectoren. Taiwan waarschuwt voor China, want ze jagen je eruit als een soort sprinkhanenplaag, als een soort koekoeksjong. Er blijft helemaal niets over. De heer Vreeken is benieuwd hoe NN daarover denkt.

Er bestaat zo iets als 'Follow this' en NN volgt dat uitstekend. Veel bedrijven zijn best duurzaam in Nederland, zeker de top. Alleen, ondanks de inzet van al die bedrijven verdwijnen er de komende jaren 1 miljoen planten- en diersoorten. NN rekent alle schades door. Climate Central voorspelt dat bij twee graden opwarming de hele Randstad onder water staat, dus ook het hoofdkantoor van NN.

Deltares zegt daar echter iets anders over. Er zijn allemaal verschillende onderzoeken en het zou mooi zijn als NN daar naar kijkt, want dat is van invloed op de performance en de koersen van NN.

Vorig jaar werd er iets gezegd over kolen in Polen. Polen is inderdaad het bruinkoolparadijs en wellicht kan NN haar invloed gebruiken om te kijken of er windparken en zonneparken kunnen worden aangelegd, samen met de overheid, de Europese overheid en andere bedrijven, want bruinkoolstof is het smerigste spul ter wereld.

NN onderschrijft de SDG doelstelling van 'no poverty', geen armoede. Daarbij is het belangrijk dat mensen water, licht en energie hebben. Vorig jaar stelde de heer Vreeken voor om wat met de WakaWaka te doen. Dat is heel kostenefficiënt; het kost maar 5 of 10 euro om mensen van licht te voorzien. De heer Vreeken is benieuwd hoe ver NN daarmee is gekomen. Ook bestaat er een circulaire douche die 80% water en gas bespaart. Als mensen én water hebben én energie, hebben ze minder last van armoede.

Wat revolutionair is, is de ontwikkeling van de Clean Cow door DSM, waarmee 30% reductie op de uitstoot van methaan wordt bereikt. Het lijkt de heer Vreeken goed als NN dat zou kunnen ondersteunen.

De heer Vreeken komt altijd met de auto naar de AVA. Hij stelt daarom voor om de volgende keer te overwegen om een locatie in het centrum te kiezen, bijvoorbeeld Hotel Des Indes, Nieuwspoort of het hoofdkantoor van NN Group. DSM houdt de AVA ook op zijn eigen kantoor, net als Aegon. Dat scheelt heel veel CO2-uitstoot. Bovendien heeft NN een prachtig kantoor en het is leuk als de aandeelhouders dat zien.

De **voorzitter** vraagt of de heer Vreeken nog veel tijd nodig heeft.

De heer **Vreeken** geeft aan het kort te zullen houden. Hij meldt zich te irriteren aan alle kleine lettertjes. Dat is uitermate klantvriendelijk. Bij elke verzekering zit zo'n tien pagina's leesvoer die zelfs voor hem als jurist moeilijk te lezen is. Hij wil één A4-tje met de belangrijkste hoofdpunten met uitsluitingen. Dat communiceert veel beter naar klanten, en is bovendien transparant.

De **voorzitter** geeft aan dat dit veel vragen zijn en geeft het woord aan de heer Friese.

De heer **Friese** dankt de heer Vreeken voor zijn complimenten. NN is zelf ook trots op wat alle medewerkers in alle landen elke dag gedaan hebben in de afgelopen vijf jaar om de onafhankelijke positionering van ING Groep te kunnen realiseren. Daar is NN heel blij mee. Fijn dat de heer Vreeken dat ook is.

NN is ook blij dat de heer Vreeken goede returns gemaakt heeft met het beleggen in NN en NN blijft zeer haar best doen om dat ook in de toekomst te kunnen doen. NN doet ook haar best om de doelstellingen te behalen die NN heeft gepubliceerd op middellange termijn.

Ook wat betreft de beleggingsfondsen van NN Investment Partners doet NN veel verbeteringen elke dag. De beleggingsteams zijn continu bezig om in hun funds en mandaten steeds betere returns te maken, en NN ziet dat ze daar elke dag beter in worden. De heer Friese vindt het ook plezierig om van de heer Vreeken, als aandeelhouder, te horen dat hij blij is met het rendement dat het Information and Technology Fund. Be good and tell it, is eigenlijk het advies van de heer Vreeken, zegt de heer Friese. NN zou hier meer mee naar buiten moeten treden, meer aan advertising moeten doen. Misschien is de beste advertising soms wat de heer Vreeken hier vertelt, namelijk een persoonlijke ervaring waarbij verteld wordt hoe goed deze is. Tegelijkertijd doet NN aan advertising maar dat kost ook geld. NN wil daarin een goede trade-off maken. NN bouwt structureel en elke dag aan het merk om zo op de langere termijn een steeds betere, solide en duurzame reputatie te blijven behouden. Het is hard werken om dat voor elkaar te krijgen.

De heer Friese vervolgt dat op gebied van cybercrime hij het met de heer Vreeken eens is. Het is een wereld waarin er steeds meer technologische risico's zijn. NN investeert veel om daar goed op voorbereid te zijn, zodat de data van de klanten altijd beschermd zijn. NN heeft daar een uitgebreide technologiefunctie voor. NN heeft ook hubs in bepaalde landen ingericht, zoals recent in Praag, waar via veel schermen de veiligheid van het bedrijf continu in de gaten wordt gehouden. NN heeft ook allerlei procedures en protocollen opgesteld, en een security officer-functie in het leven geroepen om voor de aandeelhouders en voor de klanten alles veilig te houden. Ook helpt NN haar klanten er actief mee bij al die producten en diensten die de heer Friese eerder heeft genoemd. Of daarbij de suggestie van de heer Vreeken om alleen met Apple te werken wordt overwogen, weet hij niet. De heer Friese geeft deze suggestie graag ter overweging mee aan Tjeerd Bosklopper, die behalve de transformatie ook de technologiefunctie in zijn portefeuille heeft.

De heer Friese geeft aan dat de heer Vreeken veel punten gemaakt heeft over het klimaat en suggesties geeft wat NN kan verbeteren. NN is zich bewust van haar rol als institutionele belegger die in haar beleggingsprocessen continu probeert die bedrijven aan te sporen tot het bijdragen aan een beter klimaat en de energietransitie. Daar heeft NN een uitgebreide strategie voor en daar rapporteert het bedrijf ook over in haar jaarverslag. De heer Friese verwijst naar het Annual Review en het Responsible Investing Report van NN IP voor meer informatie.

De heer Friese geeft aan dat NN het toejuicht dat bedrijven investeren in de door de heer Vreeken genoemde voorbeelden van de Clean Cow tot rolstoelen en dergelijke. Als NN, als institutionele belegger deze initiatieven zou kunnen steunen, zal NN dat zeker niet nalaten.

De heer Friese bespreekt de vraag over de locatie van deze Algemene Vergadering van Aandeelhouders. NN zou de vergadering heel graag op het hoofdkantoor doen. Maar het hoofdkantoor heeft daar geen ruimte voor. NN beschikt over een ruimte zoals deze, maar bij een AVA komt veel technologie kijken, onder meer omdat deze vergadering ook via een webcast is te volgen. Die infrastructuur is efficiënter hier te realiseren dan op het hoofdkantoor.

Dan de vraag over de communicatie en de ingewikkeldheid van productendocumenten die klanten ontvangen. Dit is een punt dat de heer Friese persoonlijk erg belangrijk vindt. De heer Friese noemt het voorbeeld van de Billy kast van IKEA. Voor zijn studerende zoons koopt hij deze regelmatig. Deze heer Friese vindt dat de enige gebruiksaanwijzing die makkelijk te volgen zijn. Zo zou het ook moeten gaan met financiële producten. De heer Friese heeft ook tegen de toezichthouders gezegd dat NN heel goed begrijpt dat klanten goed geïnformeerd moeten worden over producten en diensten, maar dat het ook effectief moet zijn. Hoe simpeler, hoe effectiever het is.

De heer Friese vervolgt dat China inderdaad heel actief is als het gaat om het doorontwikkelen van technologie, zoals artificial intelligence maar ook andere technologieën, omdat men daar de doelstellingen heeft om een van de leidende spelers - zo niet de leidende speler - ter wereld te worden. Behalve de samenwerking die NN IP heeft met de Chinese asset manager heeft NN verder geen activiteiten in China. Maar NN komt er wel regelmatig, juist om te leren van alles wat daar gebeurt. NN investeert veel in technologie en in toepassingen op het gebied van artificial intelligence, robots, en dergelijke. Dat doet NN omdat ze gelooft in de digitale transformatie. Om dit te versnellen en aan te sporen, is de nieuwe functie in de Management Board gecreëerd waar Tjeerd Bosklopper op is benoemd, juist om ervoor te zorgen het NN haar bedrijfsmodel sneller aanpast om uiteindelijk een nog betere dienstverlening tegen nog lagere kosten te kunnen leveren aan de klanten.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Keyner.

De heer **Keyner** (VEB) heeft nog een vraag op een heel ander terrein, namelijk de klanttevredenheid, de klantloyaliteit ofwel de net promoter score (NPS). Allereerst merkt hij op dat NN het goed doet: voor acht van de twaalf business units doet NN het beter dan de concurrentie. Echter, van de twaalf is er bij zeven achteruitgang in loyaliteit gemeten. Hoe zorgelijk is dat?

De heer Keyner neemt ook direct een voorschot op het antwoord. Een week of drie geleden stond er een interessant artikel in de Wall Street Journal, waarin zelfs de uitvinder van de NPS beweerde dat het echt onzin is en dat het zo nooit is bedoeld. Het systeem wordt volledig misbruikt en hij zou er met de handen van afblijven, en dergelijke. Hoe kan de heer Keyner erop vertrouwen dat juist NN Group het wél op een juiste manier weet te gebruiken waardoor niet wordt gemanipuleerd en dus niet alleen klanten waarvan wordt verwacht dat ze tevreden zijn, worden nagebelld om te vragen of zij willen aangeven dat zij tevreden zijn. Hoe zorgt NN ervoor dat het werkt?

De heer Friese geeft aan dit een 'thoughtful' vraag te vinden. Loyaliteit van klanten is verschrikkelijk belangrijk en met het afdoen met een NPS score wordt het belang van een goede langetermijnrelatie met de klant tekort gedaan. Dat is hij volledig met De heer Keyner, en met de bedenker, eens. Het is goed om te meten en dat doet NN dus ook. Het voordeel is dat het een consistente meetmethode is. Over tijd zijn er dus ontwikkelingen zichtbaar. Maar het is een input. NN doet op veel meer manieren onderzoek naar de loyaliteit en de beleving van klanten dan alleen via NPS. De heer zal Friese noemt dat bijvoorbeeld de Zappos score ook een heel belangrijke methodologie is. Die meet hoe een klant het contact bijvoorbeeld via call centers heeft ervaren. Dat is ook een heel ander contactmoment dan de transactional scores die NPS meet. De heer Friese geeft aan dat er gelet moet worden een veel breder scala dan het meten van klanttevredenheid. Hij geeft aan dat het zeer belangrijk is dat NN hier continu intern over in gesprek is, zodat de feedback van klanten continu wordt meegenomen.

De heer Friese geeft aan kleine verschillen omhoog of omlaag volatiel en niet significant te vinden. De heer Friese verwacht dat ook de oprichter dat met hem eens zal zijn, het is belangrijk dat er breder dan dit wordt gekeken. Pas wanneer het tien punten verandert, is het echt significant op dit specifieke meetinstrument. Hij wil absoluut niet de indruk wekken dat NN de NPS niet belangrijk vindt, maar de heer Friese benadrukt dat loyaliteit heel belangrijk is evenals het meten en het hebben van een goede dialoog met de klanten om te begrijpen waar NN moet verbeteren. Dat gaat over veel meer dan NPS. De heer Friese geeft aan het dus met de heer Keyner eens te zijn.

De voorzitter geeft het woord aan de heer Gogolewski.

De heer Gogolewski geeft aan voor de derde keer de AVA bij te wonen. Allereerst wil hij NN graag complimenteren met de beleidsverklaring die NN vanochtend naar buiten heeft gebracht. Deze is van grote klasse en is een enorme stap in de richting van het bereiken van de klimaatdoelstellingen. Daarmee feliciteert hij NN.

Dat gezegd hebbende, vindt hij dat er een probleem is in Europa en dat probleem heet Polen.

NN is een van de grootste vermogensbeheerders in Polen. NN heeft daar een aantal dochterondernemingen die verschillende fondsen beheren. Eind 2015 bedroeg dit vermogen EUR 470 miljoen in Poolse kolenbedrijven. Eind vorig jaar was dit EUR 375 miljoen. Dat is niet omdat NN Polen minder investeert, maar omdat de prijs is gedaald. De aandelenkoersen van kolenbedrijven zijn dalende; dit is een zichtbare trend, maar NN blijft in deze bedrijven investeren. De heer Gogolewski waardeert de nadruk van NN op engagement in plaats van desinvesteren, maar zegt alle AVA's van Poolse kolenbedrijven bij te wonen en de financiële instellingen inclusief NN zeggen daar niets. Het engagement van NN komt dus niet tot uiting tijdens deze AVA's. De heer Gogolewski wil NN aanbevelen om een openbare verklaring af te leggen over haar klimaatdoelstellingen en het belang van de transitie, ook in landen waar dit moeilijker ligt. Er zijn analyses van bijvoorbeeld het instituut voor economie en financiële inlichtingen over hoe binnen het rechtskader van de Poolse financiële markten, vermogensbeheer voor derden kan worden ingevuld met diversificatie van de portefeuille waar de heer Gogolewski van weet dat NN daar mee bezig is. Hij heeft drie vragen.

Het beleid dat NN heeft aangekondigd is een grote stap. Wat volgens hem nog een verbetering zou kunnen zijn, is dat NN de bedrijven aanspreekt die van plan zijn nieuwe koleninvesteringen te doen en kolencentrales te bouwen. Er vinden momenteel namelijk verschuivingen plaats waarbij bedrijven, die niets te maken hebben met energie en kolenwinning of kolencentrales, investeren in dit voor hen nieuwe domein. Dat gebeurt in Azië en dat gebeurt op andere plaatsen. Op basis van het nieuwe NN beleid koopt zij alleen aandelen of obligaties in bedrijven die klimaatplannen hebben en aan de criteria voldoen inzake de (dalende) threshold, maar het investeren in nieuwe kolencapaciteit is geen expliciet onderdeel van het beleid.

De heer Gogolewski vraagt vervolgens of het kolenbeleid ook voor het vermogensbeheer voor derden geldt, in het bijzonder voor NN klanten in landen die niet dezelfde doelen hebben. Polen heeft geen klimaatdoelstellingen voor 2050; geen enkel bedrijf daar heeft een strategie afgestemd op het klimaatakkoord van Parijs, dus het is duidelijk een andere situatie dan in Nederland waar wordt gepraat over de uitfasering van energiecentrales.

Tot slot is er een nieuw systeem voor pensioenvoorziening dat vanaf juli ingaat: PPK. Het is een pensioenregeling voor gepensioneerden die wordt opgezet door de onderneming en waaraan deelnemers zelf bijdragen. Dit biedt kansen. Als NN een pensioenvoorziening opzet volgens het nieuwe systeem, dan bepaalt NN de regels voor deelname waarbij het klimaatbeleid van NN automatisch wordt meegenomen.

De heer **Friese** dankt de heer Gogolewski voor zijn aanwezigheid. Hij waardeert de tijd en moeite die de heer Gogolewski heeft genomen om naar Nederland te komen. NN deelt dezelfde lange termijn doelstelling, zoals blijkt uit het kolenbeleid dat NN vanmorgen naar buiten heeft gebracht. Het kolenbeleid is een belangrijke stap voor NN en toont haar commitment. Met betrekking tot de oproep tot actie, is de heer Friese van mening dat NN deze ochtend heel publiekelijk heeft uitgesproken hoe zij hierover denkt en hoe NN zelf de transitie moet maken, maar ook de wereld moet helpen om de transitie te maken. Dus NN levert haar bijdrage. NN heeft nog een lange weg te gaan, maar het is een pad dat gezamenlijk bewandeld moet worden en NN doet haar best om een bijdrage te leveren.

De heer Friese vervolgt dat NN in Polen op een aantal verschillende manieren werkt. Waar mogelijk zal NN het beleid, dat zij vanmorgen bekend heeft gemaakt, toepassen. Of het nu gaat om de nieuwe PPK-pensioenregeling of het beheerd vermogen van NN Investment Partners. Dit is lastiger te bereiken in het geval van NN OFE, het pensioenbeheer dat NN verzorgt voor klanten middels haar pensioenbeheermaatschappij in Polen. Dat steekt als volgt in elkaar. Allereerst is het geld dat NN beheert wettelijk gezien pensioengeld voor Poolse burgers en voor Poolse gezinnen en huishoudens om hun financiële toekomst veilig te stellen. NN werkt volgens de lokale regels, en deze regels bepalen twee dingen. Het eerste is dat NN zich niet mag bemoeien met de fiduciare plicht van het management van de pensioenmaatschappij en de wijze waarop zij het pensioengeld moeten beheren. De gedachte hierachter is dat het pensioengeld – zoals bepaald door het constitutionele hof – wordt beschouwd als publiek geld dat NN beheert ter uitvoering van het verplichte pensioenstelsel dat geldt in Polen. Ten tweede mag NN het bestuur van de pensioenbeheerder niet beïnvloeden. Verder gelden er regels die bijvoorbeeld bepalen dat 70% van het vermogen belegd moet worden in Poolse beleggingen. Rekening houdend met alle regelgeving en het feit dat een portefeuille gediversifieerd moet zijn om pensioengeld goed te beheren, en bovendien rekening houdend met de regel die bepaalt dat er gestreefd moet worden naar maximalisering van de winst en het beleggingsrendement, dat dwingt feitelijk om voor een groot deel te beleggen op de Poolse beurs en is men dus afhankelijk van wat die beurs te bieden heeft.

De heer Friese geeft aan dat NN ervan overtuigd is het doel dat de heer Gogolewski en NN samen delen, beter te kunnen dienen door de relaties met de Poolse overheid in te zetten en te proberen een verandering tot stand te brengen. Dat is wat NN doet. Afsluitend voegt de heer Friese nog toe dat NN vanmorgen heel publiekelijk haar commitment op dit gebied heeft gecommuniceerd. Tevens zal NN waar toegestaan en waar mogelijk uitvoering geven aan dit commitment. Waar NN wordt geconfronteerd met tegenstrijdige regelgeving zal

zij zich altijd aan de regelgeving moeten houden. Het doel van NN is in gesprek te gaan met de wetgevers en hen er stap voor stap van te overtuigen om de regelgeving te verbeteren, in plaats van zich terug te trekken uit deze activiteiten. NN is ervan overtuigd dat het in het belang van de Poolse bevolking en huishoudens is dat NN hen helpt hun pensioengeld te beheren.

De heer **Gogolewski** geeft aan dat Nordea een pensioenfonds in Polen had en een klimaatbeleid aannam. Vervolgens heeft Nordea besloten het fonds te verkopen aan AEGON en trok zich dus terug uit Polen. Als twee trends zich in uiteenlopende richtingen ontwikkelen: je zet het klimaatbeleid dat je hebt aangekondigd voort en ziet dat de wetgeving van een land niet meegaat daarin, dan moeten er moeilijke keuzes gemaakt worden. De heer Gogolewski brengt deze kwestie elk jaar weer ter sprake, en misschien is op een gegeven moment de conclusie dat engagement niet het gewenste resultaat oplevert en wordt de beslissing duidelijk. Hij blijft komen en spreken namens de burgers in Polen die zich verzetten tegen projecten die hun bestaansmiddelen en gezondheid schaden. Hij weet dat de rollen verschillend zijn, maar dit tegenstrijdige verloop speelt in verschillende landen en daar zal NN zich van bewust moeten zijn.

De heer **Friese** bevestigt dit. NN respecteert het standpunt van de heer Gogolewski in deze. Nogmaals, de gezamenlijke doelstelling is hetzelfde en dat is waar NN naar streeft. Hij dankt de heer Gogolewski voor zijn opmerkingen en voor zijn aanmoediging, maar NN wil ook eerlijk zijn. NN bevindt zich niet in een positie waar zij uit het beheer van het pensioengeld wil stappen in het belang van de Poolse bevolking. NN richt zich op wijziging van de regelgeving en probeert de overheid ervan te overtuigen dit te doen.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Kodde.

De heer **Kodde** (Greenpeace) complimenteert NN voor haar teerzandbeleid. Vorig jaar heeft NN besloten om uit bedrijven die betrokken zijn bij de extractie van olie uit teerzanden te stappen. Dat is een heel goed besluit. Dat beleid gold zowel voor de own assets als voor de third-party assets. Greenpeace betreurt het dat bij het kolenbesluit dat vanmorgen naar buiten is gebracht, niet dezelfde keuze is gemaakt. Dat kolenbesluit geldt met name voor de own assets en dat geldt in veel mindere mate voor de third-party assets. Wat de heer Gogolewski uit Polen ook al aangaf, ook in Polen gaat het over third-party assets. Naar schatting van Greenpeace belegt NN meer dan EUR 500 miljoen in steenkool, de helft daarvan zit in Polen en nog een deel third-party assets in Azië. Dat vindt Greenpeace een zwakte in het beleid en de heer Kodde hoopt dat dit nog verbeterd kan worden.

Het volgende punt van de heer Kodde gaat over de coal plant developers. NN hanteert de grens van 30% voor het productieaandeel bij nutsbedrijven en voor het deel van de omzet bij mijnbouwbedrijven. Het probleem is dat er een groot aantal gediversifieerde bedrijven zijn, met name in Azië, die actief zijn in veel bedrijfstakken en daardoor onder die 30% vallen. Helaas zijn dat wel de bedrijven die nieuwe kolencentrales aan het bouwen zijn. NN heeft een dalend percentage afgesproken en dat zal dat probleem na verloop van tijd moeten oplossen, maar dit zal in het slechtste geval nog negen jaar duren. Greenpeace verzoekt om daar meer haast te betrachten.

De laatste vraag van de heer Kodde gaat over zowel olie als steenkool. Greenpeace vindt het heel erg goed dat NN IP voor de 'Follow this'-resoluties heeft gestemd bij Shell, Equinor en BP. Daar kunnen andere beleggers nog wat van leren. Greenpeace vindt het ook heel goed dat NN wat betreft olie- en gasbedrijven een statement heeft uitgebracht waarin het haar verwachtingen helder maakt richting de olie- en gasbedrijven. De heer Kodde is van mening dat het een probleem is dat NN daarbij nog steeds lijkt uit te gaan van de scenario's van de International Energy Agency (IEA) die uitgaan van 2 graden opwarming. Dat scenario kent echter veel gebreken. Een van die gebreken is dat dit scenario nog uitgaat van toekomstig beschikbare negatieve emission techniques – CCS en vergelijkbare technieken – en eigenlijk erop gokken dat er in de komende 40 jaar verschillende technieken beschikbaar komen die een groot deel van het klimaatprobleem voor ons gaan oplossen. Denk aan bijvoorbeeld massale aanplantprogramma's van bossen, massaal inzetten van CCS waar heel veel onzekerheden aan zitten en waar mogelijk ook grote biodiversiteitsnadeln aan zitten. Die scenario's van de IEA nemen eigenlijk een voorschot op technieken die we nog niet hebben en waarvan we niet weten of die op grote schaal toegepast kunnen worden. Daarom dringt Greenpeace erop aan dat 1,5 graad opwarming de nieuwe benchmark voor iedereen zou moeten worden. Het IPCC-rapport – het VN panel van wetenschappers – heeft in oktober vorig jaar uitgelegd dat er een groot verschil is tussen 1,5 graad opwarming en 2 graden opwarming. De risico's die we lopen met 2 graden opwarming zijn veel groter dan de risico's die wij lopen met 1,5 graden opwarming. Daarom het pleidooi van Greenpeace om voortaan in scenario's – voor energie, olie en andere relevante sectoren – voortaan 1,5 graad als benchmark te nemen. Greenpeace is zich ervan bewust dat de IEA dat scenario nog niet heeft en daarom hebben verschillende NGO's samen met ING ertoe opgeroepen dat de IEA zo'n scenario van 1,5 graad zou moeten ontwikkelen. Zou NN bereid zijn om deze oproep te ondersteunen?

Voordat de heer Friese ingaat op de vragen van de heer Kodde dankt hij hem voor aanwezigheid en vragen. Hij

vervolgt dat NN haar best doet en beseft dat dit een journey is. NN blijft stappen zetten, zowel op het gebied van de TCFD disclosures, als op het gebied van de diverse dilemma's die aan NN voorgelegd worden, zoals tabak, oliewinning uit teerzanden en kolen. Stap voor stap doet NN iedere keer verdere verbeteringen. De aansporingen van Greenpeace zijn daarbij van harte welkom. Zo spoort NN op haar beurt weer allerlei bedrijven en instellingen aan om ook de transitie naar een duurzame economie te maken. Bijvoorbeeld de 'Follow this' resoluties die NN IP gesteund heeft en überhaupt het actieve aandeelhouderschap dat NN laat zien. Zo NN heeft het afgelopen jaar meer dan 2.000 keer gestemd op aandeelhoudersvergaderingen.

Waarom een threshold van 30% kolen en waarom geen lagere grens voor het uitsluiten van kolenbedrijven, en meer in het bijzonder in geval van gediversifieerde bedrijven? De heer Friese geeft aan dat er ergens gestart moet worden. NN is van mening dat vanochtend een stevige stap is gezet met een threshold 30%. Wat betreft de eigen assets zet NN een afbouwprogramma in waarbij het percentage elke vijf jaar verder wordt afgebouwd tot close to zero in 2030. Als het gaat om de derden gelden die NN IP beheert, past NN voor mijnbouwbedrijven hetzelfde principe toe als bij de eigen assets, te weten uitsluiting. Voor wat betreft de utilities kiest NN IP hierbij voor de dialoog en een scherp engagementprogramma. Dit is een begin en NN is van mening dat de aanpak die is aangekondigd een behoorlijke effort is. Uiteraard wordt dit programma periodiek geëvalueerd.

De heer Friese dankt de heer Kodde voor zijn suggestie inzake mogelijke 1,5 graden scenario's en de oproep aan de IEA, en geeft aan te willen nadenken over de vraag of NN de oproep van Greenpeace kan steunen op dat terrein. Hij zal hierover met collega's van gedachten wisselen.

De voorzitter geeft aan dat hij, in verband met de tijd, de vraagstelling over agendapunt 2 beëindigt en gaat over naar agendapunt 3.

Agendapunt 3

Uitvoering van het beloningsbeleid in het boekjaar 2018

De **voorzitter** stelt de uitvoering van het beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur in het boekjaar 2018 aan de orde en verwijst naar het Remuneratierapport, zoals opgenomen in het Financial Report, op de pagina's 32 tot en met 35 en daarbij ook de noot bij de Jaarrekening nr. 46, zoals opgenomen in het Financial Report, op de pagina's 129 tot en met 131.

De voorzitter geeft aan dat hij in tegenstelling tot voorgaande jaren zelf het woord houdt omdat hij vorig jaar de portefeuille van het voorzitterschap van de Remuneratiecommissie van mevrouw Van Rooij heeft overgenomen.

De voorzitter stelt dat het beloningsbeleid van beursgenoteerde ondernemingen een veelbesproken onderwerp blijft en dat de Raad van Commissarissen zich zeer bewust is van het aanhoudend maatschappelijke en politieke sentiment hieromtrent. Het onderstreept het feit dat het nemen van een besluit over de beloning van bestuurders buitengewoon complex is.

In 2015 heeft de Algemene Vergadering het beloningsbeleid voor NN Group vastgesteld. Het is een duidelijk en transparant beloningsbeleid dat van toepassing is op alle medewerkers en waarmee het bedrijf in staat is om gekwalificeerde medewerkers aan te trekken en te behouden, op alle niveaus in de organisatie.

De Raad van Commissarissen ziet erop toe dat het de langetermijndoelstellingen van NN ondersteunt, te weten: het centraal stellen van het belang van de klant, een solide bedrijfsvoering en het beheersen van risico's. Om tot een fair beloningsbeleid te komen gaat het erom dat de Raad van Commissarissen de juiste balans vindt, waarbij ook het internationale karakter van het bedrijf wordt meegewogen. NN Group heeft de ambitie een aantrekkelijke werkgever te zijn.

Na de acquisitie van Delta Lloyd in 2017 is samen met de vakbonden gestart met de harmonisatie van de verschillende functiehuisen en arbeidsvoorwaarden. Want, bij één bedrijf hoort ook één cao met voorwaarden die aansluiten op de belangen van medewerkers en het bedrijf, toekomstbestendig en vernieuwend. Op 2 april hebben de bonden en NN Group een principeakkoord bereikt. De leden van de bonden hebben zich positief uitgesproken over dit akkoord, zo is gisteren bekendgemaakt. Deze nieuwe cao, voor meer dan 8.000 medewerkers van NN in Nederland, is een belangrijke stap in de integratie van Delta Lloyd, en een belangrijke stap voor de toekomst van de onderneming.

De voorzitter vervolgt met een toelichting op de uitvoering van het beloningsbeleid voor de Raad van Bestuur over 2018. Bij het vaststellen van de beloning voor de leden van

de Raad van Bestuur houdt de Raad van Commissarissen rekening met de belangen van de verschillende betrokkenen bij NN Group: de klanten, aandeelhouders, medewerkers, en de samenleving waarin NN actief is, zowel in Nederland als in andere landen.

Overeenkomstig het beloningsbeleid, beoordeelt de Raad van Commissarissen ieder jaar de hoogte van de beloning van de Raad van Bestuur in het licht van de beloningen van peers in de financiële en niet-financiële sector. Daarbij wint de Raad van Commissarissen ook advies in bij externe deskundigen op dit gebied. De Raad kijkt ook naar de onderlinge verhoudingen, waarbij voor NN Group is vastgelegd dat de medewerkers die binnen de cao-afspraken vallen, net iets bóven de mediaan van de relevante peer group betaald worden en de Raad van Bestuur net iets ónder de mediaan van de relevante peer group.

De variabele beloning die is toegekend over het jaar 2018 is gebaseerd op de uitkomst van de prestatie-indicatoren van NN Group en de individuele prestatie-indicatoren van de leden van de Raad van Bestuur. Deze indicatoren zijn deels financieel en deels niet-financieel van aard.

Voor de heer Friese en de heer Rueda is op basis van deze indicatoren een maximale variabele beloning van 20% van het basissalaris toegekend. De Raad van Commissarissen is van mening dat beide leden van de Raad van Bestuur een essentiële bijdrage hebben geleverd aan de uitvoering van de strategie. De succesvolle integratie met Delta Lloyd ondersteunt dit. Daarnaast zijn er goede operationele resultaten geboekt, zijn de administratieve kosten aanzienlijk verminderd en is ook na de acquisitie van Delta Lloyd de kapitaalspositie onverminderd sterk gebleven. De organisatie is wendbaarder en diverser geworden, zo is onder meer nu 33% van de senior leaders van NN een vrouw. Daarnaast zijn klanten positief over producten en dienstverlening, en is ondanks de integratie die natuurlijk ook onzekerheid met zich meebrengt de tevredenheid onder medewerkers licht gestegen. Al deze elementen hebben een rol gespeeld bij de toekenning van de variabele beloning.

Uit vergelijkend onderzoek in 2016 bleek dat de beloning van de Raad van Bestuur van NN Group ruim beneden de mediaan van de peer group lag. Dat was, en is niet in lijn met het geldende en door de aandeelhouders vastgestelde beloningsbeleid. In 2017 heeft de Raad van Commissarissen daarom aangekondigd, stapsgewijs en geleidelijk, de beloning van de leden van de Raad van Bestuur te verhogen. Zo is geschied in de afgelopen twee jaar. Met deze aanpassingen liggen de salarissen van bestuurders van NN, conform het vigerende beleid, nog steeds onder de mediaan van vergelijkbare posities op de markt. De Raad van Commissarissen heeft echter ook vastgesteld dat het salaris van de heer Friese ook na deze

aanpassingen niet op het niveau is dat in de policy wordt genoemd, namelijk 'slightly below the median'. Daarom is het salaris van de heer Friese met ingang van 1 januari van dit jaar verhoogd met 5% en zal het tegen het einde van dit jaar, per oktober, verhoogd worden met 3%.

De voorzitter sluit af met een samenvatting waarin hij stelt dat het beloningsbeleid dat in 2015 door de Algemene Vergadering is vastgesteld, transparant en passend voor deze tijd is. Het is beleid waarbij rekening is gehouden met de verschillende stakeholders, en beleid dat gericht is op de langetermijndoelstellingen van het bedrijf. Volgend jaar, in 2020, zal de Raad van Commissarissen het beloningsbeleid opnieuw aan de Algemene Vergadering voorleggen en bespreken.

De voorzitter sluit de toelichting af en vraagt of de zaal de behoefte heeft om een vraag te stellen of een opmerking op dit punt te maken en geeft het woord aan de heer Vreeken.

De heer Vreeken (WeConnectYou) vraagt naar het exacte salaris van de heer Friese.

De voorzitter geeft aan dat het EUR 1.642.000 is.

De heer Vreeken maakt vervolgens de vergelijking met de heer Ralph Hamers van ING en de winst van ING.

De voorzitter stelt in reactie daarop dat hij niet in gaat op het salaris van andere bedrijven en andere functionarissen.

De heer Vreeken reageert dat hij het systeem in Nederland inconsistent vindt en dat het goed is als bedrijven daar onderling iets aan kunnen doen.

De voorzitter antwoordt dat de Raad van Commissarissen van NN Group volgend jaar het beleid opnieuw zal vaststellen en vervolgens ter bespreking in de Algemene Vergadering zal voorleggen. Hij benadrukt dat de Raad van Commissarissen van NN Group eraan hecht dat er een zeer ordelijk en gematigd beloningsbeleid geldt, niet alleen voor de Raad van Bestuur maar in het hele bedrijf. De medewerkers die onder de cao vallen worden daarbij net iets boven de mediaan betaald. Dat geldt niet voor de Raad van Bestuur.

De heer Vreeken geeft aan dat hij benieuwd is naar het voorstel volgend jaar.

De voorzitter dankt de heer Vreeken, stelt vast dat er geen vragen meer zijn ten aanzien van dit agendapunt en gaat over naar het volgende agendapunt.

Agendapunt 4.A

Voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2018

De **voorzitter** stelt het voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2018 aan de orde en verwijst naar de jaarrekening zoals opgenomen in het Financial Report 2018 op pagina's 38 tot en met 184 en naar de presentatie die door de heer Friese bij agendapunt 2 is gegeven.

De voorzitter vervolgt dat de jaarrekening op 13 maart 2019 is opgemaakt door de Raad van Bestuur in de Engelse taal en sinds 14 maart 2019 beschikbaar is via de website van NN Group. De jaarrekening is ter inzage gelegd op het hoofdkantoor van NN Group en was daar voor aandeelhouders kosteloos verkrijgbaar. De jaarrekening is gecontroleerd door de accountant, die daarover een goedkeurende verklaring heeft afgelegd. Die verklaring is opgenomen in het Financial Report op pagina's 185 tot en met 200. De Raad van Commissarissen adviseert de vergadering om de jaarrekening vast te stellen.

De voorzitter geeft het woord aan de heer De Wit van KPMG, de externe accountant, en geeft daarbij aan dat de Vennootschap KPMG heeft ontheven van haar geheimhoudingsplicht ten behoeve van deze vergadering. Ook geeft de voorzitter aan dat de accountant een herstellplicht heeft, dat wil zeggen dat indien er mededelingen worden gedaan die een materieel onjuiste voorstelling van zaken zouden geven in relatie tot de jaarrekening of de controleverklaring, KPMG daar een correctie van kan verzoeken ofwel tijdens deze vergadering ofwel voor het definitief vaststellen van de notulen van de vergadering. De accountant zal een toelichting geven op zijn controle van de jaarrekening.

De heer **De Wit** geeft aan dat hij graag gebruik maakt van de gelegenheid om de betrokkenheid van KPMG als externe accountant toe te lichten. Hij is sinds 2016 namens KPMG de externe accountant van NN Group en heeft het independent auditor's report, behorend bij het jaarverslag 2018 ondertekend. Hij legt uit dat het boekjaar 2018 het derde jaar was dat door KPMG is gecontroleerd en bevestigt dat KPMG is ontheven van haar geheimhoudingsplicht waardoor het hem vrij staat om een toelichting te geven over de controlewerkzaamheden en over de controleverklaring.

De heer De Wit meldt allereerst dat KPMG de enkelvoudige en de geconsolideerde jaarrekening van NN Group over 2018 heeft gecontroleerd en bij deze jaarrekening een goedkeurende controleverklaring heeft afgegeven. KPMG heeft tevens in 2018 een beoordeling uitgevoerd over de kwartaalcijfers van NN Group en bij deze tussentijdse cijfers goedkeurende beoordelingsverklaringen afgegeven. Daarnaast heeft KPMG de niet-financiële informatie, zoals door NN Group opgenomen in de Annual Review, beoordeeld en hierbij een goedkeurende beoordelingsverklaring afgegeven, die te

vinden is op pagina's 75 tot en met 79 van het Annual Review.

Verder merkt de heer De Wit op dat KPMG de uitingen van NN Group in het Annual Review, inclusief die met betrekking tot de corporate governance, heeft gelezen en dat op basis van haar kennis en het begrip verkregen uit de controle van de jaarrekening geen materiële onjuistheden of tegenstrijdigheden met de gecontroleerde jaarrekening heeft geconstateerd, zoals ook in de controleverklaring is opgenomen. KPMG heeft tevens vastgesteld dat de wettelijk vereiste informatie in het Annual Review is opgenomen. De Wit gaat nader in op de controleverklaring, die is opgenomen op pagina's 185 tot en met 200 van het Financial Report. Op basis van haar werkzaamheden is KPMG tot de conclusie gekomen dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de financiële positie per 31 december 2018 en van het resultaat over 2018. De jaarrekening is opgesteld onder de veronderstelling van continuïteit van de bedrijfsvoering. Op basis van haar controlewerkzaamheden heeft KPMG geconcludeerd dat deze inschatting van het management passend is.

Volgens de heer De Wit is het belangrijk dat KPMG onafhankelijk kan acteren van het management en de commissarissen. Sinds 1 oktober 2015 is KPMG wereldwijd onafhankelijk van NN Group en haar dochtermaatschappijen. Ook in 2018 heeft KPMG ieder kwartaal aan het Audit Committee van de Raad van Commissarissen haar onafhankelijkheid bevestigd.

De heer De Wit legt uit dat een belangrijk onderwerp bij de controle de materialiteit is en dat die is gebaseerd op de benchmark core equity, dat bestaat uit het eigen vermogen verminderd met de herwaarderingsreserves. Die aanpak is sinds 2016 toegepast en voor de controle van 2018 heeft KPMG geen aanleiding gezien om hierin een wijziging aan te brengen. De materialiteit die is gehanteerd bij de controle van de jaarrekening was EUR 140 miljoen en ten opzichte van die Core Equity benchmark is de materialiteit ongewijzigd op 1% gebleven. Sommige onderdelen van de jaarrekening worden met een hogere mate van nauwkeurigheid gecontroleerd, vanwege de aard van de toelichting, bijvoorbeeld bij de controle op de toelichting van de bezoldiging van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen.

Alle geconstateerde en niet-gecorrigeerde verschillen boven EUR 7 miljoen worden door KPMG aan de Audit Committee van de Raad van Commissarissen schriftelijk gecommuniceerd. De gerapporteerde verschillen zijn zowel individueel alsook in totaliteit van een heel beperkte betekenis wanneer de omvang van de groep en de complexiteit van de jaarrekening met daarin zowel IFRS als Solvency II informatie in aanmerking wordt genomen.

De heer De Wit gaat vervolgens in op de reikwijdte van de controle. Hij merkt op dat de verantwoordelijkheid van KPMG als externe accountant van NN Group inhoudt dat zij de accountants van de onderdelen van NN Group instructies sturen om controlewerkzaamheden uit te voeren. Met ingang van 2018 is KPMG ook de externe accountant van de Delta Lloyd dochtermaatschappijen geworden, een verantwoordelijkheid die is overgenomen van EY. Als groepsaccountant bepaalt KPMG waar en met welke diepgang moet worden gecontroleerd. Om dat te organiseren heeft KPMG in het najaar van 2018 een NN Group Audit planning event georganiseerd, waarbij de lokale accountants uit binnen- en buitenland naar het kantoor van KPMG in Amstelveen zijn gekomen. Tijdens deze bijeenkomst hebben diverse vertegenwoordigers van NN Group, waaronder de CFO, de CRO en het hoofd van de Interne Accountants Dienst, een toelichting gegeven op ontwikkelingen die relevant zijn voor de planning en de uitvoering van de controlewerkzaamheden. De resultaten van die lokale controles worden door KPMG als groepsaccountant beoordeeld en worden zowel met de teams ter plaatse als met NN Group besproken. Daarnaast bezoekt KPMG ieder jaar een aantal landen en beoordeelt zij de dossiers van de lokale controleteams. Dat is dit jaar onder andere gedaan in Japan, Hongarije, België en Tsjechië. Verder houdt KPMG regelmatig contact met de accountants van de Nederlandse activiteiten, het afgelopen jaar in het bijzonder met het leven- en het schadebedrijf. Deze werkzaamheden zorgen in totaliteit voor een voldoende dekking om te kunnen concluderen over de gehele NN Group.

Vervolgens staat de heer De Wit kort stil bij de werkzaamheden in relatie tot het frauderisico. Aandeelhouders geven aan dat zij meer van een accountant willen horen over de wijze waarop frauderisico in de controle van de jaarrekening wordt meegenomen. Daarom is KPMG vorig jaar al begonnen met een specifieke paragraaf in de controleverklaring over de werkzaamheden in relatie tot het frauderisico. Tijdens de controle van het boekjaar 2018 heeft KPMG aanleiding gezien om voor één incident het onderliggende feitenpatroon te onderzoeken en na te gaan wat de oorzaak van het incident was en wat het risico voor de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving was. Daarbij heeft KPMG ook een forensisch specialist ingeschakeld. Dit incident is met het management en de Raad van Commissarissen besproken en uiteindelijk is geconcludeerd dat de werkzaamheden niet tot significante bevindingen hebben geleid.

Een ander actueel onderwerp betreft de werkzaamheden van de accountant in relatie tot de naleving van wet- en regelgeving. De heer De Wit geeft aan dat KPMG ook op dit punt een specifieke passage in haar controleverklaring heeft opgenomen. Daarin wordt een onderscheid gemaakt

naar wet- en regelgeving met een directe impact op de jaarrekening, zoals de Solvency II regelgeving, en naar wet- en regelgeving met een indirecte betekenis voor het opstellen van de jaarrekening, bijvoorbeeld de Wet ter voorkoming van witwassen of financiering van terrorisme. De controlewerkzaamheden hieromtrent hebben niet tot significante bevindingen geleid.

De heer De Wit gaat ten slotte in op significante risico's en de key audit matters in de controleverklaring. Een significant risico is een door KPMG onderkend en ingeschat risico op een afwijking van materieel belang. Significante risico's hebben vaak betrekking op significante niet-routinematige transacties of op aangelegenheden die het toepassen van oordeelsvorming door het management vereisen. Tijdens de controle wordt speciale aandacht aan deze risico's besteed door inzicht te verwerven in de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersingsactiviteiten van NN Group die op deze risico's betrekking hebben. Daarnaast zijn specifieke gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd om vast te stellen dat het risico niet leidt tot een afwijking van materieel belang in de jaarrekening.

De significante risico's hebben zich vertaald in de volgende vijf kernpunten van de controle die zijn opgenomen in de controleverklaring: 1. de schattingsonzekerheid inzake de voorziening voor verzekeringsverplichtingen en de toereikendheidstoets, 2. de blootstelling aan risico's inzake beleggingsverzekeringen, 3. de toelichting inzake Solvency II in de risicomangementtoelichtingen, 4. de integratie van Delta Lloyd, en 5. de waardering van de goodwill inzake Delta Lloyd.

Vaak gaan de key audit matters in op specifieke posten in de jaarrekening. Aandeelhouders geven echter aan ook behoefte te hebben aan informatie over observaties inzake de interne beheersing die achter de jaarverslaggeving zit. Daarom geeft de heer De Wit een korte toelichting op key audit matter 4, de integratie van Delta Lloyd. Omdat het jaar 2018 het eerste volledige verslagjaar was dat Delta Lloyd deel uitmaakte van NN Group, is dit voor de controle in 2018 een belangrijk aandachtspunt geweest bij de werkzaamheden van KPMG in de Nederlandse onderdelen Leven, Schade en Bank, bij de vermogensbeheerder NN IP en in België. Zoals in de controleverklaring is vermeld, heeft KPMG de controle moeten verrichten in een veranderende omgeving, waarbij de snelheid en complexiteit van verandering verschillen voor de diverse onderdelen van de groep. Met name bij Leven, Schade en in België heeft het management nog een grote taak om de integratie te voltooien en is een aandachtspunt voor 2019 om tijdens de veranderingen de interne beheersing op het goede niveau te halen. Uiteindelijk heeft KPMG door de mix van systeem- en gegevensgerichte werkzaamheden voldoende controle-

informatie kunnen krijgen om tot afronding van de controle 2018 te kunnen komen.

Op basis van al haar werkzaamheden kan KPMG concluderen dat de jaarrekening als geheel een getrouw beeld geeft op grond waarvan een aandeelhouder zijn eigen conclusies kan trekken.

De heer De Wit geeft het woord terug aan de voorzitter.

De **voorzitter** geeft de aanwezige aandeelhouders de gelegenheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen over de presentatie van KPMG, waarbij hij aangeeft dat de heer De Wit alleen vragen zal beantwoorden over de controle van de jaarrekening, de werkzaamheden die KPMG ten aanzien van het jaarverslag heeft uitgevoerd en de accountantsverklaring.

De heer **Spanjer** stelt een vraag over de laatste alinea op bladzijde 187, waarin staat dat KPMG instructies naar alle auditors van de groepsonderdelen heeft gestuurd inzake de belangrijke gebieden waaronder de relevante risico's van afwijkingen van materieel belang en de informatie die moest worden gerapporteerd aan het groepscontroleteam. Daarin staat ook dat alle componenten die in aanmerking komen voor de groepsrapportage worden gecontroleerd door KPMG-lid firma's. De heer Spanjer wil graag weten welke belangrijke gebieden en welke relevante risico's hiermee worden bedoeld?

De heer **De Wit** antwoordt dat eerst gekeken wordt naar de manier waarop consolidatie plaatsvindt en daarna wordt vastgesteld dat er verschillende rapporterende onderdelen zijn binnen de groep. Dit worden componenten genoemd, ofwel bedrijfsonderdelen met aparte financiële rapportages. Op basis hiervan bepaalt KPMG de belangrijke componenten, die in isolatie genomen financieel belangrijk zijn. Een grote operatie die veel bijdraagt aan de winst of eigen vermogen of totale activa valt in de scope van de controlewerkzaamheden. Voor wat betreft de significante risico's – of de eerdergenoemde key audit matters – als er een dergelijk risico in een unit aan de orde is, dan wordt die component ook in scope genomen. Op basis hiervan zijn 26 componenten in 9 landen in scope geweest.

De heer De Wit herhaalt dat KPMG in een aantal landen ter plaatse is geweest om het lokale werk te inspecteren. De andere landen sturen hun rapportages naar KPMG in Nederland toe. Die worden besproken en daarnaast wordt een remote file review uitgevoerd. Dat houdt in dat KPMG rechtstreeks in de dossiers van de lokale accountant kijkt of het werk uitgevoerd is zoals geïnstrueerd. Dit jaar is dit bijvoorbeeld in Polen op deze manier gedaan.

De heer **Spanjer** vraagt of het klopt dat al de KPMG bedrijven naar Amstelveen zijn gehaald om ze bij te praten.

De heer **De Wit** antwoordt dat dat gold voor iedereen in de scope van de groepscontrole. NN heeft ook activiteiten in kleine landen, waar geen significante financiële betekenis dan wel significant financieel risico kan worden toegekend – zoals Turkije in het afgelopen jaar – en dat land wordt niet uitgenodigd, omdat het voor de groepswerkzaamheden niet voldoende relevant is. Wel kijkt KPMG op groepsniveau naar wat er in Turkije gebeurt, bespreekt dit met het management en doet een cijferbeoordeling op de bijdrage van Turkije. Als naar aanleiding daarvan toch het vermoeden ontstaat dat er een risico of een materiële fout in de jaarrekening van de groep bestaat, laat KPMG alsnog werkzaamheden in Turkije uitvoeren.

De heer **Spanjer** vraagt of het bezoek aan Hongarije betekent dat daar ook iets was dat niet helemaal klopte.

De heer **De Wit** legt uit dat het elk jaar nuttig is om niet alleen de lokale werkzaamheden te beoordelen maar ook met het lokale management te spreken over de resultaten en over de interne beheersing. Daarnaast zit er in Hongarije een apart team dat heel belangrijk is voor de Solvency II werkzaamheden op de groep. Naast de lokale landenorganisatie is dat een andere belangrijke unit waarvan KPMG de werkzaamheden lokaal wilde zien. De heer De Wit laat weten dat KPMG ook in Praag is geweest voor het security operations centre, een belangrijke unit op het gebied van informatiebeveiliging en de cyber security controls.

De **voorzitter** geeft het woord aan de heer Keyner.

De heer **Keyner** (VEB) refereert aan de afboeking van EUR 852 miljoen waarvan hij denkt dat dit te maken heeft met een herwaardering van met name de oude NN Levensportefeuille, en vraagt waarom niet op andere plekken ook iets is afgeboekt en of het niet toevallig is dat precies die EUR 852 miljoen goodwill van Delta Lloyd moest worden afgeboekt.

Vervolgens vraagt de heer Keyner waarom pas in het derde kwartaal van het vorige jaar bekend is gemaakt dat, ondanks het feit dat IFRS tegenwoordig niet meer zo belangrijk is als het misschien tien jaar geleden was, de EUR 852 miljoen goodwill bij de overname van Delta Lloyd wellicht op zeer korte termijn zou worden afgeschreven.

Als derde vraag stelt de heer Keyner dat al een paar jaar geleden kritischer gekeken had moeten worden naar de waarderingsmethode van de verplichtingen binnen de NN Levensverzekeringssportefeuille, ondanks het feit dat IFRS het gebruik van historische discontoratio's en dergelijke toelaat.

De heer **De Wit** merkt op dat de vragen van de heer Keyner lijken aan te tonen dat er behoefte is aan een nieuwe verslaggevingsstandaard voor verzekeringscontracten. Over een paar jaar komt IFRS17 maar dat zal niet alles oplossen.

Vervolgens gaat de heer De Wit in op de drie vragen van de heer Keyner waarbij hij zal wijzen op een aantal plekken in de jaarrekening waar verdere informatie over dit onderwerp is na te lezen. De heer De Wit verwijst allereerst naar bladzijde 71 van de jaarrekening. Hier wordt in de toelichting op de intangibles een uitleg gegeven over de waardering van de verzekeringsverplichtingen onder IFRS4 en hoe zich dat verhoudt tot de goodwillproblematiek. Als eerste stap heeft KPMG bij de acquisitie van Delta Lloyd vastgesteld hoeveel aan totale goodwill was te onderkennen. Bij de bespreking van de controle van de jaarrekening 2017 tijdens de algemene vergadering vorig jaar heeft KPMG gezegd dat het totaal aan goodwill ongeveer EUR 1,3 miljard was en dat het voorlopig was, dat wil zeggen dat er nog een jaar tijd was om goed te kijken of dat het definitieve bedrag moest zijn. Zoals te zien was in het eerste kwartaalbericht van 2018 is dit bedrag van EUR 1,3 miljard niet gewijzigd.

Hoe die totale goodwill aan verschillende cash-generating units moet worden gealloceerd is ook in de jaarrekening terug te vinden en wordt geadresseerd in IAS36. De cash-generating units zijn de onderdelen waar de meerwaarde aan toegerekend kan worden. NN heeft daar een proces voor ingericht dat door KPMG is onderzocht en gecontroleerd. Vervolgens heeft KPMG ten aanzien van de verschillende units, Leven, Schade, Asset Management, België gevraagd hoe die goodwill is gealloceerd. De uitkomst daarvan was dat het bedrag van EUR 852 miljoen samenhangt met de cash-generating unit Delta Lloyd Leven.

Jaarlijks moet de goodwill van elke cash-generating unit op impairment worden getoetst, dus in 2018 voor de eerste keer. In dit geval sluiten de cash-generating units aan bij de juridische entiteiten. De integratiedoelstelling van het management was om Delta Lloyd Leven en NN Leven te fuseren en hetzelfde geldt voor Delta Lloyd Schade met NN Schade. Echter bij het boeken van de goodwill was dat onzeker, omdat voor de fusie van die verzekeringsbedrijven toestemming van De Nederlandsche Bank nodig was. Daarom is in eerste instantie niet vooruitgelopen op een geïntegreerde cash-generating unit. In de loop van het vierde kwartaal 2018 is de goedkeuring van De Nederlandsche Bank verkregen om op 1 januari 2019 over te gaan tot de juridische fusie van de beide leven- en de beide schade-entiteiten. Op het moment dat die goedkeuring werd verkregen was het mogelijk om te kijken naar één geïntegreerd levenbedrijf en dus één cash-generating unit. De uitkomst van die toets was dat er geen basis meer was om de goodwill overeind te houden en dus

de EUR 852 miljoen moest worden afgeboekt. Dit moet worden gedaan op het moment dat het management kan zeggen dat het in staat is om de unit geïntegreerd te kunnen managen en in dit geval was dat in het vierde kwartaal van 2018.

Over de vraag of dat nu eigenlijk alles is, verwijst de heer **De Wit** naar de key audit matter inzake hoe insurance liabilities moeten worden gewaardeerd en de toereikendheidstoets oftewel de reserve adequacy test. Deze test is elke periode door het management uitgevoerd om te bezien of voldoende wordt aangehouden als de verzekeringsverplichtingen op actuele aannames worden berekend. De uitkomst is dat een deel van de herwaarderingsreserves in het eigen vermogen nodig is om die toereikendheid van de verzekeringsverplichtingen af te dekken. Dat is ook de achtergrond waarom bij het bepalen van de materialiteit voor de jaarrekeningcontrole KPMG niet uitgaat van het zichtbare eigen vermogen in totaliteit, maar van het zogenaamde Core Equity. Dat betekent dat die herwaarderingsreserves niet worden meegenomen als vermogen dat beschikbaar is voor aandeelhouders, omdat een heel groot stuk aangehouden is om te zijner tijd aan de verplichtingen aan polishouders te kunnen voldoen.

Vervolgens refereert de heer De Wit aan bladzijde 167 van de jaarrekening voor een aansluiting tussen het eigen vermogen onder IFRS naar Solvency II own funds. Daarin is zichtbaar dat de aftrekpost van EUR 7,7 miljard kleiner is dan de herwaarderingsreserves. Door middel van deze toelichting geeft de jaarrekening voldoende inzicht voor aandeelhouders op dit punt.

De heer **Keyner** concludeert dat de herwaarderingsreserve een buffer is als de goodwill volledig afgeschreven is.

De heer **De Wit** legt uit dat als de rente daalt en de waarde van de beleggingen omhoog gaan, er een herwaarderingsreserve in het eigen vermogen komt. De tegenkant daarvan, de herwaardering van de verzekeringsverplichtingen, wordt niet (conform IFRS) geboekt maar er wordt eigenlijk onder die test alsnog bekeken of er voldoende vermogen opzij is gezet.

De heer **Keyner** vat het als volgt samen: eerst wordt de goodwill afgeschreven en als er geen goodwill meer is, wordt gekeken of er nog voldoende herwaarderingsreserve is. Dit is ook een buffer, maar wordt niet genomen als een kostenpost of een impairment. Op basis van de test is te concluderen dat er nog een ruime buffer is.

De heer **De Wit** bevestigt dat dit het geval is. Daardoor is er ook een verschil tussen het boekhoudkundige eigen vermogen en de marktwaarde van het eigen vermogen.

De heer **Keyner** heeft een vraag aan het bestuur inzake de

kosten voor NN Group van het toepassen van het Solvency II interne model en wat dat oplevert ten opzichte van het standaardmodel.

De heer **Friese** antwoordt dat NN Group het partial internal model (PIM) gebruikt omdat dit beter de realiteit weergeeft van de daadwerkelijke risico's waar NN als internationale groep aan blootstaat. Met andere woorden, het gaat er niet om of het interne model een extra uplift geeft, maar dat het model voor het risicobeheer een betere toolkit is om de risico's daadwerkelijk te managen op een manier die door De Nederlandsche Bank is goedgekeurd. Het is dus niet zozeer een kosten/baten-afweging maar een afweging voor goed risicomanagement. NN Group is een bedrijf met een solide en prudent financieel- en riskmanagementbeleid.

De heer **Rueda** gaat in op de kosten van het interne model en legt uit dat het erg moeilijk is om een exact bedrag te geven, want het heeft te maken met allerlei soorten kosten, inclusief het risicomanagementproces, de modelvalidatie, het team dat het model ontwikkelt en de onafhankelijke modelvalidatie, en dan is er nog de interne audit om het gevolgde proces te controleren. Dus het is lastig om een bedrag daarop te plakken. Maar de kosten worden gezien als een goede investering.

De heer Rueda neemt de gelegenheid om te reageren op een eerdere opmerking van de heer Keyner over verzekeraars die het belang van IFRS eigen vermogen afzwakken. De heer Rueda benadrukt dat NN hier altijd volledig transparant over is geweest. Vanaf de beursgang wordt verwezen naar het financieel supplement-document van NN Group waarin de aansluiting tussen eigen vermogen onder IFRS en Own Funds onder Solvency II te vinden is. NN zal altijd transparant blijven op dit punt en zal de groep blijven managen op basis van het vermogen om kapitaal te genereren, solvabiliteit te genereren en daarmee dividend uit te kunnen keren aan haar aandeelhouders.

De **voorzitter** stelt vast dat er geen vragen meer zijn ten aanzien van dit agendapunt en dankt de heer De Wit voor zijn toelichting.

De voorzitter brengt het voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2018 in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 4.A en gaat over naar agendapunt 4.B.

Agendapunt 4.B

Toelichting op het reserverings- en dividendbeleid

De **voorzitter** stelt de toelichting op het reserverings- en dividendbeleid aan de orde en verwijst naar het dividendbeleid zoals gepubliceerd op de website van NN Group. De voorzitter geeft aan dat de Vennootschap voornemens is om dividend uit te keren in lijn met haar financiële prestaties op de middellange termijn en streeft naar een dividend uitbetalingsratio van 40%-50% van het netto operationele resultaat. De Vennootschap is voornemens om dividend naar keuze van de aandeelhouder in contanten of in gewone aandelen uit te keren en om het verwaterende effect van het dividend in aandelen op het resultaat per gewoon aandeel te neutraliseren door inkoop van aandelen. Daarnaast is de verwachting dat kapitaal dat is gegenereerd boven de kapitaalambitie van de Vennootschap zal worden teruggegeven aan de aandeelhouders, tenzij dit kapitaal kan worden gebruikt voor passende ondernemingsdoeleinden, bijvoorbeeld investeringen in waardeverhogende ondernemingskansen.

Wanneer wordt voorgesteld dividend uit te keren, zal de Vennootschap onder meer rekening houden met haar kapitaalpositie, de externe schuldpositie en de liquiditeitspositie, de financieel toezichtrechtelijke vereisten en strategische overwegingen, alsmede de verwachte ontwikkeling daarvan.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 4.B en gaat over naar agendapunt 4.C.

Agendapunt 4.C

Voorstel tot uitkering van dividend

De **voorzitter** stelt het voorstel tot uitkering van dividend aan de orde en verwijst naar het voorstel zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 4. Samengevat betreft het een uitkering van het slotdividend van EUR 1,24 per gewoon aandeel, waarmee samen met het interim dividend van EUR 0,66 het totale dividend over 2018 zal uitkomen op EUR 1,90 per gewoon aandeel.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel tot uitkering van dividend in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 4.C en gaat over naar agendapunt 5.A.

Agendapunt 5.A

Voorstel tot verlening van decharge aan de leden van de Raad van Bestuur voor de uitoefening van hun taak in het boekjaar 2018

De **voorzitter** stelt het voorstel tot verlening van decharge aan de leden van de Raad van Bestuur voor de uitoefening van hun taak in het boekjaar 2018 zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 4 aan de orde.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 5.A en gaat over naar agendapunt 5.B.

Agendapunt 5.B

Voorstel tot verlening van decharge aan de leden van de Raad van Commissarissen voor de uitoefening van hun taak in het boekjaar 2018

De **voorzitter** stelt aan de orde het voorstel tot verlening van decharge aan de huidige en voormalige leden van de Raad van Commissarissen, waaronder mevrouw Van Rooij die in 2018 is afgetreden als lid van de Raad van Commissarissen, voor de uitoefening van hun taak in het boekjaar 2018, zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 4.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 5.B en gaat over naar agendapunt 6.

Agendapunt 6

Vorstel tot herbenoeming van H el ne Vletter-van Dort als lid van de Raad van Commissarissen

De voorzitter stelt het voorstel tot herbenoeming van H el ne Vletter-van Dort als lid van de Raad van Commissarissen aan de orde.

De voorzitter geeft aan dat overeenkomstig het rooster van aftreden van de Raad van Commissarissen de benoemingstermijn van H el ne Vletter-van Dort na afloop van de vergadering eindigt. De voorzitter deelt namens de Raad van Commissarissen mede dat dient te worden voorzien in een vacature in de Raad van Commissarissen. Voor deze vacature geldt dat de Centrale Ondernemingsraad het versterkte recht van aanbeveling heeft. De Centrale Ondernemingsraad heeft ten aanzien van deze voordracht gebruik gemaakt van zijn versterkte recht van aanbeveling en heeft de Raad van Commissarissen verzocht mevrouw Vletter-van Dort als de door de Centrale Ondernemingsraad aanbevolen persoon op de voordracht te plaatsen. Mevrouw Vletter-van Dort heeft te kennen gegeven voor herbenoeming beschikbaar te zijn. De Raad van Commissarissen draagt derhalve mevrouw Vletter-van Dort voor om herbenoemd te worden als lid van de Raad van Commissarissen voor een termijn van vier jaar. Indien het voorstel wordt aangenomen, wordt de herbenoeming van kracht met ingang van het einde van deze vergadering en zal eindigen na afloop van de jaarlijkse algemene vergadering in 2023. In de oproeping voor deze vergadering is een kort CV van mevrouw Vletter-van Dort opgenomen. Mevrouw Vletter-van Dort wordt voorgedragen voor herbenoeming vanwege haar uitgebreide kennis op het gebied van corporate governance, vennootschapsrecht en financieel toezicht, alsmede de deskundige wijze waarop zij invulling geeft aan haar lidmaatschap van de Raad van Commissarissen.

De voorzitter verwijst voor meer informatie naar de oproepcirculaire, pagina 4 en 5.

De voorzitter geeft aan dat de voordracht voor herbenoeming van mevrouw Vletter-van Dort door de Raad van Commissarissen wordt gedaan onder de voorwaarde dat door de Algemene Vergadering geen andere personen worden aanbevolen om te worden voorgedragen. De voorzitter stelt dat voorafgaand aan de vergadering geen aanbevelingen zijn ontvangen en constateert dat de Algemene Vergadering geen andere personen wenst voor te dragen. Nu er geen aanbevelingen voor de vervulling van de onderhavige vacature in de Raad van Commissarissen zijn gedaan, stelt de voorzitter het voorstel tot herbenoeming van mevrouw Vletter-van Dort aan de orde.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel tot herbenoeming van mevrouw Vletter-van Dort als lid van de Raad van Commissarissen in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter feliciteert mevrouw Vletter-van Dort met haar herbenoeming.

De voorzitter geeft vervolgens aan dat mevrouw Vletter-van Dort gedurende haar nieuwe termijn lid zal blijven van de Risicocommissie en de Nominatie en Corporate Governance Commissie van de Raad van Commissarissen. Zij zal tevens per het einde van deze vergadering lid en voorzitter worden van de Remuneratiecommissie. Het voorzitterschap van de Nominatie en Corporate Governance Commissie zal per het einde van deze vergadering worden vervuld door de heer Cole.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 6 en gaat over naar agendapunt 7.

Agendapunt 7

Voorstel tot herbenoeming van KPMG Accountants N.V. als externe accountant van de Vennootschap

De **voorzitter** stelt het voorstel tot herbenoeming van KPMG Accountants N.V. als externe accountant van de Vennootschap, zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 5 aan de orde en geeft het woord aan de heer Schoen, voorzitter van de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen voor een toelichting op dit voorstel.

De heer **Schoen** geeft aan dat de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen allereerst heeft onderzocht of er redenen waren om van externe accountant te wisselen. Daarbij heeft de Auditcommissie gekeken naar de uitkomsten van de jaarlijkse service-evaluaties van de externe accountant door de Vennootschap en de opvolging van geconstateerde verbeterpunten, zowel door KPMG als door de Vennootschap zelf. Vervolgens heeft de Auditcommissie gekeken naar de uitkomsten van haar zelfevaluaties inzake de contacten met en de kwaliteit van de externe accountant. Ten slotte heeft de Auditcommissie de observaties van de Raad van Bestuur meegenomen. Op grond van dit alles is de Auditcommissie tot de conclusie gekomen dat er voor een wisseling op dit moment geen aanleiding is, een conclusie die werd gedeeld door de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur. Als gevolg hiervan was er geen reden om een ander accountantskantoor in het selectieproces te betrekken. KPMG heeft vervolgens aangegeven open te staan voor herbenoeming en er is overeenstemming bereikt over een termijn van drie jaar.

In het proces heeft NN Group uitgebreid aandacht gegeven aan de wijze waarop de opvolging van de huidige auditpartners van de Vennootschap en haar werkmaatschappijen zal worden geregeld. Daarbij is ook bekeken in hoeverre lokale wet- en regelgeving in andere landen waarin NN Group actief is een wisseling van accountantskantoor noodzakelijk maakt en zijn hiervoor, in het enkele geval dat dit speelt, voor alle partijen aanvaardbare oplossingen gevonden. Ten slotte heeft uitgebreid overleg met KPMG plaatsgevonden over de honorariumafspraken die gelden tijdens de nieuwe termijn. Een en ander heeft geleid tot de aanbeveling van de Auditcommissie aan de Raad van Commissarissen om aan de Algemene Vergadering voor te stellen KPMG te herbenoemen als externe accountant van de Vennootschap, zoals opgenomen in de oproepcirculaire.

De **voorzitter** dankt de heer Schoen voor zijn toelichting.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel tot herbenoeming van KPMG Accountants N.V. als externe accountant van de Vennootschap in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 7 en gaat over naar agendapunt 8.

Agendapunt 8

Voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat bevoegd is te besluiten tot het uitgeven van gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen in verband met het uitgeven van Contingent Convertible Securities

De **voorzitter** stelt het voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat bevoegd is te besluiten tot het uitgeven van gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen in verband met het uitgeven van Contingent Convertible Securities aan de orde, zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 5 en 6 en in de bijlage bij de oproepcirculaire op pagina 8.

De voorzitter geeft aan dat een dergelijk voorstel niet eerder aan de Algemene Vergadering is voorgelegd en verband houdt met het Solvency II-toezichtregime dat sinds 1 januari 2016 op de Vennootschap van toepassing is.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 8 en gaat over naar agendapunt 9.A (i).

Agendapunt 9.A (i)

Voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat bevoegd is te besluiten tot het uitgeven van gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen.

De **voorzitter** stelt het voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat bevoegd is te besluiten tot het uitgeven van gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen aan de orde en verwijst naar de toelichting bij dit agendapunt zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 6.

De voorzitter geeft aan dat de Algemene Vergadering met dit voorstel bekend is, met dien verstande dat het gevraagde percentage beperkt is tot 10% van het geplaatste kapitaal ten opzichte van 10% + 10% vorig jaar.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 9.A.(i) en gaat over naar agendapunt 9.A.(ii).

Agendapunt 9.A (ii)

Voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat bevoegd is te besluiten tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders bij de uitgifte van gewone aandelen en bij het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen als bedoeld in 9.A (i)

De **voorzitter** stelt het voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat bevoegd is te besluiten tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht van bestaande aandeelhouders bij de uitgifte van gewone aandelen en bij het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen aan de orde en verwijst naar de toelichting zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 6.

De voorzitter geeft aan dat het voorstel gelijkloidend is aan het voorstel zoals dat vorig jaar is gedaan, stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 9.A.(ii) en gaat over naar agendapunt 9.B.

Agendapunt 9.B

Voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat bevoegd is te besluiten tot het uitgeven van gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen door middel van een claimemissie

De **voorzitter** stelt het voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat bevoegd is te besluiten tot het uitgeven van gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen door middel van een claimemissie aan de orde zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 6.

De voorzitter geeft aan dat dit voorstel niet eerder aan de Algemene Vergadering is voorgelegd.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 9.B en gaat over naar agendapunt 10.

Agendapunt 10

Voorstel tot machtiging van de Raad van Bestuur tot het verkrijgen van gewone aandelen in het kapitaal van de Vennootschap

De **voorzitter** stelt het voorstel tot machtiging van de Raad van Bestuur tot het verkrijgen van gewone aandelen in het kapitaal van de Vennootschap aan de orde zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 7.

De voorzitter geeft aan dat het voorstel gelijkloidend is aan het voorstel zoals dat vorig jaar is gedaan.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 10 en gaat over naar agendapunt 11.

Agendapunt 11

Voorstel tot vermindering van het geplaatste kapitaal door intrekking van gewone aandelen die door de Vennootschap worden gehouden

De voorzitter stelt aan de orde het voorstel tot vermindering van het geplaatste kapitaal door intrekking van gewone aandelen die door de Vennootschap worden gehouden, zoals opgenomen in de oproepcirculaire op pagina 7.

De voorzitter geeft aan dat het voorstel gelijkloidend is aan het voorstel zoals dat vorig jaar is gedaan.

De voorzitter stelt vast dat er geen vragen zijn ten aanzien van dit agendapunt, brengt het voorstel in stemming en stelt vervolgens vast dat het voorstel is aangenomen.

De voorzitter sluit de behandeling van agendapunt 11 en gaat over naar agendapunt 12.

Agendapunt 12

Rondvraag tot sluiting

De **voorzitter** vraagt of er nog vragen zijn en geeft vervolgens het woord aan de heer Spanjer.

De heer **Spanjer** geeft aan blij te zijn dat NN Plastic Whale de komende tijd met het watersportverbond meer publiciteit geeft. Gefeliciteerd en bedankt!

De **voorzitter** dankt de heer Spanjer voor zijn compliment.

De heer **Friese** geeft aan graag te willen stilstaan bij het feit dat NN eerder in het jaar heeft bekendgemaakt dat de voorzitter van de Raad van Commissarissen, de heer Holsboer, na afloop van de vergadering aftreedt en de heer Cole, die sinds 1 januari lid van de Raad van Commissarissen is, door de Raad van Commissarissen is verkozen als opvolger van de heer Holsboer.

De heer Friese spreekt vervolgens, ook namens de Management Board van NN Group, een dankwoord uit aan de heer Holsboer en geeft aan uit te kijken naar de samenwerking met de nieuwe voorzitter, de heer Cole.

De **voorzitter** dankt de heer Friese voor zijn woorden. Alvorens daarop te reageren doet hij enkele slotmededelingen.

De voorzitter meldt dat de voorlopige notulen binnen drie maanden op de website van de vennootschap zullen worden geplaatst en voegt daaraan toe dat aandeelhouders de notulen desgevraagd toegezonden kunnen krijgen. Dit kunnen zij melden bij de informatiebalie.

De voorzitter wijst de aanwezigen erop dat buiten de zaal een hapje en drankje geserveerd wordt. Tot slot verzoekt hij de aanwezigen vriendelijk om de stemkastjes en de chipkaarten bij het verlaten van de zaal in te leveren. Hij wijst erop dat op de chipkaart geen persoonlijke gegevens worden bewaard.

De voorzitter vervolgt dat de vergadering bijna ten einde is. Hij dankt de heer Friese voor zijn dankwoord en geeft aan dat hij terugkijkt op een prachtige periode van ruim 50 jaar, waarin hij in een grote verscheidenheid aan rollen en verantwoordelijkheden nauw betrokken is geweest bij NN Group, haar voorgangers of bedrijven die nu deel uitmaken van de onderneming. De voorzitter voelt zich bevoorrecht en is bijzonder verheugd dat NN zich na de herpositionering als zelfstandige onderneming in 2014 en de acquisitie en integratie van Delta Lloyd in 2017 weer heeft ontwikkeld tot een sterke Europese verzekeraar.

De voorzitter geeft aan dat hij zijn collega's in de Raad van Commissarissen, de leden van de Raad van Bestuur, de ruim 14.000 toegewijde NN'ers wereldwijd, externe stakeholders van het bedrijf en de aandeelhouders

buitengewoon erkentelijk is voor de aangename en constructieve samenwerking die hij tijdens zijn carrière heeft mogen ervaren.

De voorzitter wenst NN Group een succesvolle toekomst toe en hij dankt de aanwezigen voor hun bijdrage daaraan. Hij geeft aan de aanwezigen volgend jaar graag weer te zien als hij aan de andere kant van de tafel zit. De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun bijdrage en sluit de vergadering.

NN Group N.V.
Schenkkade 65
2595 AS The Hague
P.O. Box 90504, 2509 LM The Hague
The Netherlands
www.nn-group.com
Commercial Register of The Hague, no. 52387534

