



# Gedragcode - externe versie

Versie 1.1

# Inhoud

<b>Waarom de ZLM gedragscode</b>	<b>5</b>
Doel gedragscode ZLM	5
Voor wie	6
<b>1 We stellen klanttevredenheid centraal</b>	<b>7</b>
1.1 Zo gaan we om met klanten	7
1.2 Klantbelang centraal	7
1.3 Juiste vastlegging van dienstverlening	7
1.4 Solidariteit	7
<b>2 We stellen medewerkerstevredenheid centraal</b>	<b>8</b>
2.1 Tevreden medewerkers	8
2.2 Samenwerken	8
2.3 Zo gaan we met elkaar om	8
2.4 Ongewenst gedrag is niet toegestaan	8
<b>3 We zijn betrouwbaar</b>	<b>10</b>
3.1 We hebben en geven vertrouwen	10
3.2 Mededinging en concurrentie	10
3.3 Vertrouwelijke informatie	10
3.4 Betrouwbare klanten, zakelijke relaties en medewerkers	11
3.5 Screening	11
3.6 Belangenverstrengeling	11
<b>4 Wij gaan zorgvuldig om met communicatie en bedrijfsmiddelen</b>	<b>14</b>
4.1 Communicatie	14
4.2 Bedrijfsmiddelen	14
4.3 Arbeidsomstandigheden	14
<b>5 We zijn betrokken</b>	<b>15</b>
5.1 Maatschappelijke betrokkenheid	15
5.2 Milieu	15
5.3 Beleggingsbeleid	15
<b>6 We houden ons aan de wet en aan brancheafspraken</b>	<b>16</b>
6.1 Wet- en regelgeving en branchecodes	16
<b>7 Tot slot</b>	<b>17</b>
7.1 Naleving ZLM-Gedragscode	17
7.2 Meldplicht compliance	17
7.3 Monitoring en rapportage	17
7.4 Klachtenprocedure	17
7.5 ZLM-Integriteitsregelingen	18
7.6 Evaluatie	18



#### ONZE MISSIE

Wij zijn een verzekeraar en dienstverlener die bijdraagt aan een veilige en duurzame samenleving en die gedreven wordt door klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid.



#### ONZE VISIE

Als verzekeraar en dienstverlener willen we dat onze klanten zich veilig voelen thuis en onderweg. Daarnaast, ook in de rol van investeerder, werkgever en deelnemer aan de maatschappij leveren wij een actieve bijdrage aan een veilige en duurzame samenleving.

## Waarom de ZLM-Gedragscode?

ZLM vervult een belangrijke regionale maatschappelijke functie. ZLM is ook een onderlinge verzekeraar. Dit karakter is terug te vinden in onze dienstverlening. Klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid staan centraal. Er is geen winstdoelstelling. Onze dienstverlening is persoonlijk en betrouwbaar. Dat is de basis voor een langdurige relatie met onze klanten en zakelijke relaties

Onze Kernwaarden zijn:

- Persoonlijk: met een mensgerichte benadering en oprechte interesse.
- Betrouwbaar: u kunt op ons rekenen, we komen onze afspraken na en zijn deskundig.
- Betrokken: we zijn gericht op onze omgeving en leveren een positieve bijdrage aan de samenleving



#### Doel Gedragscode ZLM

Met onze gedragscode willen we onze goede reputatie beschermen. Door het naleven van de gedragscode laten we zien dat we een integere organisatie zijn, die gericht is op klant- en medewerkerstevredenheid. Daar hoort een houding en gedrag bij die dat uitstralen.

#### Waarden

Onze gedragscode geeft aan vanuit welke waarden wij willen werken. Deze waarden geven richting in ons werk. Wij streven ernaar om altijd te handelen naar onze waarden, maar die geven niet op al onze dagelijkse vraagstukken een klip en klaar antwoord. Om vanuit waarden te kunnen werken is het belangrijk dat we met elkaar in gesprek zijn.

#### Normen

Helaas ontkomen we er niet aan om ook enkele normen vast te stellen, dit om de integriteit van onszelf, de organisatie en andere belanghebbenden te waarborgen. Daarom hebben we deze gedragscode opgebouwd op basis van onze waarden en beschrijven we de normen in de met deze gedragscode samenhangende integriteitsregelingen: geschenken en uitnodigingen, mededinging, nevenwerkzaamheden, zorgvuldig omgaan met bedrijfsmiddelen en informatie en de regeling misstanden en integriteitsincidenten.

Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij de gedragscode kennen en begrijpen. Daarnaast wordt verwacht dat alle medewerkers onze waarden onderschrijven. Wij hebben de plicht om de inhoud van deze gedragscode na te leven en anderen aan te moedigen om hetzelfde te doen.

### **Vertrouwen is de basis**

Vertrouwen is de basis voor het werken bij ZLM. Wij komen onze belofte aan de klant na. We werken met elkaar samen vanuit respect en vertrouwen. Dat is onze kracht. Betrokken medewerkers die hun verantwoordelijkheid nemen en het belang van de klant altijd op de eerste plaats zetten.

We verwachten van medewerkers dat ze zich voor meer dan 100% voor de klant inzetten.

Van leidinggevend en medewerkers met een coördinerende rol vragen we dat ze richting geven aan onze strategie en dat ze samenwerken om dit te bereiken en uit te dragen.

### **Voor wie**

De gedragscode geldt voor iedereen die voor ZLM werkzaamheden verricht. Niet alleen voor medewerkers die werkzaam zijn op basis van een (arbeids-) overeenkomst met ZLM. De ZLM-Gedragscode is ook van toepassing op medewerkers die voor ons op tijdelijke basis werkzaamheden verrichten. We verwachten dat alle medewerkers zich goed aan de afspraken en regels houden.

De afspraken en regels zijn gebaseerd op de onderstaande zes basisprincipes:

1. We stellen klanttevredenheid centraal.
2. We stellen medewerkerstevredenheid centraal.
3. We zijn betrouwbaar.
4. We gaan zorgvuldig om met communicatie en bedrijfsmiddelen.
5. We zijn betrokken.
6. We houden ons aan de wet en aan brancheafspraken.

## **1. We stellen klanttevredenheid centraal**

### **1.1 Zo gaan we om met klanten**

We willen dat onze klanten tevreden zijn over onze dienstverlening en dat ze ons vertrouwen.

Dit is de basis voor een langdurige klantrelatie. Onze dienstverlening is persoonlijk en betrouwbaar.

Wees eerlijk en oprecht in je contact met klanten. Behandel klanten met respect en beloof alleen datgene wat je kunt waarmaken.

### **1.2 Klantbelang centraal**

Het belang van de klant staat centraal. Dit gaat verder dan tevreden klanten. Adviseer alleen de bij de persoonlijke situatie van de klant passende diensten en producten. Behandel schademeldingen vlot en eerlijk. Wij misleiden klanten nooit door onjuiste handelingen of praktijken, misleidende reclame of door een verkeerde voorstelling van zaken over producten en diensten.

### **1.3 Juiste vastlegging van dienstverlening**

Klanten vertrouwen erop dat zakelijke documenten op een correcte manier ontstaan en worden bewaard. Het maken, bewaren, veranderen en verwijderen van documenten zoals aantekeningen, gespreksnotities, aanvraag- en schadeformulieren gebeurt volgens de regels.

### **1.4 Solidariteit**

De onderlinge solidariteit staat bij ons hoog in het vaandel. Wij willen klanten helpen. Dit doen we door verzekeringen tegen een goede prijs en goede voorwaarden aan te bieden. Maar ook door bepaalde producten niet aan te bieden omdat ze niet in het belang van de klant zijn, bijvoorbeeld in het geval van een dubbele verzekeringsdekking. Nieuwe digitale technologieën zoals algoritmen en big data passen we toe als dit in ons of in het belang van onze klanten is. Differentiatie van klanten op basis van data gebeurt alleen als dit begrijpelijk uitgelegd kan worden.

## 2. Wij stellen medewerkerstevredenheid centraal

### 2.1 Tevreden medewerkers

We willen tevreden medewerkers die zich bij ons thuis voelen. Iedere medewerker wordt een gelijke behandeling en gelijke kansen aangeboden. Er zijn goede (secundaire) arbeidsvoorwaarden en er is een prettige werkomgeving.

### 2.2 Samenwerken

Samen staan we sterker. We werken daarom op een respectvolle en gelijkwaardige basis samen om onze verzekeringen en diensten, klantbediening en processen voortdurend te verbeteren en te vernieuwen. Het gezamenlijk resultaat van ZLM is altijd leidend. Samenwerken is ook het delen van informatie mits dit toegestaan en nuttig is voor het werk.

### 2.3 Zo gaan we met elkaar om

Wij bieden medewerkers een veilige en prettige werkomgeving. We bespreken lastige situaties met elkaar en bedenken samen oplossingen. Geef elkaar feedback op een positieve en respectvolle manier. Spreek elkaar aan op gedrag; praat met elkaar en niet over elkaar. Geef het goede voorbeeld, je werkt tenslotte bij ZLM!

### 2.4 Ongewenst gedrag is niet toegestaan

Humor is leuk, maar wat voor de één grappig en onschuldig kan zijn, is voor de ander misschien kwetsend of vernederend. Let erop hoe anderen je woorden en gedrag zouden kunnen ervaren. Spreek en behandel anderen altijd op een beschaafde manier. Bedenk of een grap, opmerking of handeling kwetsend of beledigend kan zijn. Is dat zo? Doe het dan niet.

Wij accepteren nooit seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten, stalken, machtsmisbruik, racistische uitlatingen, verbale laster en ander vijandig, ongewenst, grof of vernederend gedrag. Help en respecteer elkaar. Luister goed naar elkaar en laat elkaar uitpraten. Behandel een ander altijd zoals je zelf behandeld wilt worden.

Seksuele intimidatie tast de waardigheid van een persoon aan. Gedrag dat leidt tot een bedreigende, vijandige, beledigende, of kwetsbare situatie is niet toegestaan. Voorbeelden: staren, lonken, gluren en overbodig 'lichamelijk contact'; 'per ongeluk' aanraken of onnodig een arm om iemand heen slaan.



Ongewenst gedrag is ook iemand negeren of intimideren. Of uitnodigingen en voorstellen waarbij geldt dat weigeren in je nadeel is en accepteren in je voordeel.



## 3. We zijn betrouwbaar

### 3.1 We hebben en geven vertrouwen!

We zijn aanspreekbaar en spreken anderen ook aan. Wensen en belangen van klanten en anderen wegen mee in onze beslissingen. Medewerkers houden zich aan de ZLM-Integriteitsregelingen en aan de ZLMGedragscode. De algemeen aanvaarde sociale en ethische normen en de belangen van ZLM, onze klanten en van onze medewerkers zijn daarbij leidend. Wij komen onze afspraken na!

### 3.2 Mededinging en concurrentie

Klanten hebben dankzij het mededingingsrecht een grote keuze uit verschillende producten en diensten die ze tegen concurrerende prijzen of voorwaarden kunnen afnemen. Oneerlijke concurrentiemethoden passen wij niet toe!

### 3.3 Vertrouwelijke informatie

Privacy beschermen is een belangrijk onderdeel van elkaar vertrouwen. Daar gelden de volgende afspraken over:

#### Klanten en andere relaties

We koesteren onze bijzondere vertrouwenspositie. En gaan vertrouwelijk om met persoonsgegevens en andere informatie van klanten en zakelijke relaties. We beschermen en beveiligen deze informatie heel goed. Wij verwerken niet méér persoonsgegevens dan dat we nodig hebben om ons werk te kunnen doen.

#### Bedrijfsinformatie

ZLM heeft groot belang bij de bescherming van vertrouwelijke informatie. De belangen van ZLM kunnen namelijk geschaad worden bij verkeerd gebruik. De vertrouwelijke informatie moet zorgvuldig gescheiden blijven van de privésfeer.

Vertrouwelijke bedrijfsinformatie is bijvoorbeeld informatie over ZLM die (nog) niet openbaar is, of informatie over leveranciers en medewerkers.



### 3.4 Betrouwbare klanten, zakelijke relaties en medewerkers

Wij zijn betrouwbaar en hebben een uitstekende reputatie. Dit willen we behouden. Daarom onderhouden we geen (verzekerings-)relatie met personen en organisaties die zich inlaten met of verdacht worden van illegale of onethische activiteiten. Of die voorkomen op een nationale en/of internationale sanctielijst. Wij accepteren nieuwe klanten met de vereiste zorgvuldigheid. Wij beschermen ZLM tegen misbruik door criminele organisaties of personen en leven de regels op het gebied van fraude, witwassen en terrorismefinanciering na.

Wij voeren een actief beleid om fraude en/of niet integer gedrag te voorkomen, te herkennen, te melden, te onderzoeken en eenduidig en adequaat af te handelen. Fraude en niet-integer gedrag door onze klanten, onze zakelijke relaties en medewerkers worden nooit getolereerd.

### 3.5 Screening

Alle medewerkers en in beginsel ook alle zakelijke relaties worden gescreend op integriteit. Alleen bij een positieve uitkomst van de screening gaan we de samenwerking aan. Ook tijdens de (arbeids-)overeenkomst worden periodiek integriteitstoetsingen gedaan.

### 3.6 Belangenverstrengeling

Er moet geen situatie ontstaan waarbij er meerdere belangen met elkaar in conflict kunnen komen. Er mag geen tegenstrijdig belang zijn tussen zakelijk en privé.

Er wordt geen enkele vorm van corruptie geaccepteerd! Corruptie is bijvoorbeeld omkoping, betalingen om dingen geregeld te krijgen of processen vlotter te laten verlopen. Corruptie kan heel duidelijk zijn, bijvoorbeeld door het aanbieden van een envelop met geld maar het kan ook in een grijs gebied plaatsvinden, bijvoorbeeld een uitnodiging voor een evenement of een geschenk in de offerte fase of een baanaanbod voor één van je kinderen.



#### **Aannemen en aanbieden van (relatie-)geschenken**

We zijn terughoudend met het aannemen en het aanbieden van geschenken en uitnodigingen. Het accepteren van een geschenk kan je namelijk het gevoel geven dat je je niet meer vrij voelt bij het maken van keuzes ten aanzien van degene die jou iets heeft geschonken.

Voor iedereen geldt de Regeling Geschenken en Uitnodigingen. Daarin staat wat je moet doen als je een relatiegeschenk, een gift of een uitnodiging geeft of krijgt.

#### **Nevenfunctie(s)**

Wij stimuleren het uitoefenen van nevenwerkzaamheden als dit een maatschappelijk doel steunt, goed is voor de persoonlijke ontwikkeling en/of zorgt voor duurzame inzetbaarheid. De nevenwerkzaamheden moeten wel verenigbaar zijn met het werken voor ZLM.

Een nevenfunctie is niet verenigbaar als dit je dagelijkse werkzaamheden belemmert, of dit botst met belangen, (de schijn) van belangenverstremgeling en/of integriteitsrisico's met zich meebrengt.



#### **Geef bekenden geen voordeel**

Medewerkers mogen zichzelf, familie, vrienden of andere relaties niet bevoordelen. Om te zorgen dat niemand in de verleiding komt, hebben we het volgende afgesproken:

- Medewerkers mogen geen verzekeringen voor zichzelf afsluiten en muteren of schade en facturen van zichzelf behandelen.
- Medewerkers mogen geen verzekeringen voor familie, vrienden of kennissen afsluiten en muteren, of schades en facturen van ze behandelen.
- Medewerkers moeten open zijn in de manier van werken en geven niemand een oneigenlijk voordeel. Ook wekken ze niet de indruk dat te doen.
- Medewerkers melden - de schijn van - belangenverstremgeling direct bij de leidinggevende en bespreken hoe de belangenverstremgeling of de schijn hiervan weggenomen kan worden.

#### **Insiderregeling**

Koersgevoelige informatie is informatie die niet vrij in de markt te verkrijgen is en mogelijk invloed heeft op de koers van een aandeel of effect. Koersgevoelige informatie kan misbruikt worden om voordeel te behalen bij effectentransacties, dit is strafbaar.

De medewerkers die direct of indirect het beleggingsbeleid en/of vermogensbeheer bepalen, en/of betrokken zijn bij het (laten) uitvoeren van het beleggingsbeleid en/of vermogensbeheer van ZLM zijn insiders.

#### **Beloningsbeleid en personeelsvoordelen medewerkers**

Ons beloningsbeleid ondersteunt het belang van onze klanten. Het is erop gericht dat er geen financiële prikkels bestaan, waardoor klanten en andere belanghebbenden onverantwoorde risico's lopen. Er zijn namelijk geen harde groei- en winstdoelstellingen en medewerkers worden niet door middel van een extra variabele beloning gestimuleerd om meer verzekeringen te verkopen of om meer risico te nemen dan is afgesproken om doelstellingen te behalen.

Voor medewerkers in vast dienstverband geldt dat de ZLM-producten en –dienstverlening tegen de normale voorwaarden of volgens de secundaire voorwaarden, zoals dat op het intranet gepubliceerd staat mogen afnemen.

De leden van de Raad van Commissarissen en de medewerkers die niet in vast dienstverband van ZLM zijn, mogen ZLM-producten en –diensten alleen afnemen tegen de normale, commerciële voorwaarden. Zij kunnen geen gebruik maken van de secundaire arbeidsvoorwaarden.

## 4. Wij gaan zorgvuldig om met communicatie en bedrijfsmiddelen

### 4.1 Communicatie

Wij communiceren volledig, open en eerlijk. Wij communiceren ook op een makkelijke en duidelijke manier. Dit doen we met alle belanghebbende partijen. Dit draagt bij aan de klantvriendelijkheid en een goede reputatie.

We spreken af dat alle communicatie met publieke organen zoals de overheid en gemeenten, onze toezichthouders de Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en met de pers en andere media via de directie verloopt.

#### **(Sociale) media, internet en e-mail**

Er zijn medewerkers benoemd die namens ZLM officieel op sociale media spreken.

### 4.2 Bedrijfsmiddelen

Naleving van de Regeling zorgvuldig omgaan met bedrijfsmiddelen en -tijd wordt gemonitord door de coördinator Compliance en Privacy. In de Regeling is beschreven welke rechten medewerkers hebben bij een onderzoek dat uitgevoerd wordt naar de naleving. Deze rechten zijn ook van toepassing als het een onderzoek betreft naar oneigenlijk gebruik van niet digitale bedrijfsmiddelen.

### 4.3 Arbeidsomstandigheden

We streven naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle medewerkers. We verwachten dat medewerkers zich houden aan de regels die gelden voor het gebruik van onze gebouwen en (thuis-) werkplekken. De veiligheid van anderen mag niet in gevaar gebracht worden.

## 5. We zijn betrokken

### 5.1 Maatschappelijke betrokkenheid

Onze blik is naar buiten gericht. Wij hebben een maatschappelijke positie en handelen daar naar. We leveren een bijdrage aan maatschappelijke thema's. Door middel van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen worden regionale maatschappelijke projecten en activiteiten financieel en sociaal maatschappelijk ondersteund.

### 5.2 Milieu

We belasten de natuur en het milieu zo weinig mogelijk. We zijn efficiënt met middelen, energie en water. Bij de inrichting van onze gebouwen, inventaris en terreinen houden wij nadrukkelijk rekening met de duurzaamheid en milieuaspecten.

### 5.3 Beleggingsbeleid

Ons beleggingsbeleid is niet alleen gericht op het behalen van financieel rendement met ons vermogen. Wij beleggen ook verantwoord door in het beleggingsbeleid rekening te houden met het milieu, de sociale omstandigheden en goed ondernemingsbestuur van de organisaties waarin wordt belegd.



## 6. We houden ons aan de wet en aan brancheafspraken

### 6.1 Wet- en regelgeving en branchecodes

Er zijn regels voor financiële instellingen die over een beheerste en integere bedrijfsvoering gaan. Wij voldoen hieraan en werken volgens de wet- en regelgeving die op ons van toepassing is. Het gaat hierbij om regels vanuit de overheid maar ook om richtlijnen vanuit onze toezichthouders en brancheafspraken zoals de gedragslijnen vanuit het Verbond van Verzekeraars. Natuurlijk houden we ook rekening met de algemene waarden en normen die in de samenleving gelden. Dit alles bepaalt de interne waarden en normen en de hierop gebaseerde ZLM gedragsregels.

## 7. Tot slot

### 7.1 Naleving ZLM-Gedragscode

De ZLM-Gedragscode maakt onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst. Iedereen die bij ons komt werken, legt binnen 3 maanden na indiensttreding de 'Eed of belofte financiële sector' af. Dit is een verklaring waarin medewerkers onder andere het volgende beloven:

- Je maakt een goede keuze tussen de belangen van iedereen die bij ZLM betrokken is; de klanten, de tussenpersonen, je collega's en andere belanghebbenden.
- Je leeft je in in die partijen.
- Je laat zien dat je goed bent in wat je doet.
- Je stelt het belang van de klant centraal.
- Je belooft dat je je houdt aan wetten, regels en gedragscodes, waaronder de ZLM-Gedragscode.

### 7.2 Meldplicht compliance

We kunnen alleen mogelijke misstanden en incidenten beheersen (voorkomen of verhelpen) als we op de hoogte zijn, bijvoorbeeld door een melding. Melding is bijvoorbeeld nodig in de volgende gevallen:

- Een (vermoeden van een) integriteitsincident zoals interne fraude, corruptie, omkoping;
- Het niet melden van een incident door een medewerker;
- Het niet naleven van de gedragscode;
- Datalekken, zoals het verlies van persoonsgegevens en vertrouwelijke bedrijfsinformatie;
- De privétransacties door de insider in financiële instrumenten waarin ZLM belegt.

### 7.3 Monitoring en rapportage

De coördinator Compliance en Privacy monitort de naleving van de gedragscode en de onderliggende Integriteitsregelingen en rapporteert periodiek aan de directie (en waar van toepassing de Raad van Commissarissen) over zijn bevindingen.

### 7.4 Klachtenprocedure

De medewerker die het niet eens is met een beslissing op grond van de gedragscode of één van de onderliggende Integriteitsregelingen heeft de mogelijkheid om hiertegen in beroep te gaan bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit een lid van het managementteam, een lid van de Ondernemingsraad en de coördinator Compliance en Privacy en wordt op ad hoc basis ingesteld. Klachten worden in principe gemeld bij de leidinggevende of bij de coördinator Compliance en Privacy, die vervolgens de Klachtencommissie bijeen roept.



## 7.5 ZLM-Integriteitsregelingen

In de gedragscode is een aantal onderwerpen genoemd die zijn uitgewerkt in de ZLM-Integriteitsregelingen. De ZLM-Gedragscode en de ZLM-Integriteitsregelingen vormen samen één geheel:

- De Regeling nevenwerkzaamheden en politieke activiteiten;
- De Regeling geschenken en uitnodigingen;
- De Regeling zorgvuldig omgaan met informatie (digitale) bedrijfsmiddelen en -tijd;
- De Regeling Integriteitsincidenten en misstanden;
- De Regeling Mededinging;
- De Regeling Integriteitsgevoelige functies en integriteitsbeoordeling;
- De Regeling Eed of Belofte;
- Protocol invoeren en muteren van eigen verzekeringen en die van collega's en andere relaties;
- Protocol schade behandelen van een collega.

## 7.6 Evaluatie

De ZLM-Gedragscode wordt ieder jaar door de coördinator Compliance en Privacy beoordeeld op actualiteit.

