



Gedragscode

Versie 1.3

Inhoud

Waarom de ZLM gedragscode	5
Doel gedragscode ZLM	5
Voor wie	6
1 We stellen klanttevredenheid centraal	7
1.1 Zo gaan we om met klanten	7
1.2 Klantbelang centraal	7
1.3 Juiste vastlegging van dienstverlening	7
1.4 Solidariteit	8
2 We stellen medewerkerstevredenheid centraal	9
2.1 Tevreden medewerkers	9
2.2 Samenwerken	9
2.3 Zo gaan we met elkaar om	9
2.4 Ongewenst gedrag is niet toegestaan	9
3 We zijn betrouwbaar	11
3.1 Betrouwbaar	11
3.2 Mededinging en concurrentie	11
3.3 Vertrouwelijke informatie	11
3.4 Betrouwbare klanten, zakelijke relaties en medewerkers	12
3.5 Screening	13
3.6 Belangenverstrengeling	13
4 Wij gaan zorgvuldig om met communicatie en bedrijfsmiddelen	17
4.1 Communicatie	17
4.2 Bedrijfsmiddelen	18
4.3 Arbeidsomstandigheden	18
4.4 Thuiswerken	18
5 We zijn betrokken	19
5.1 Maatschappelijke betrokkenheid	19
5.2 Milieu	19
5.3 Beleggingsbeleid	19
6 We houden ons aan de wet en aan brancheafspraken	20
6.1 Wet- en regelgeving en branchecodes	20
7 Tot slot	21
7.1 Naleving ZLM-Gedragscode	21
7.2 Meld incidenten en klachten!	21
7.3 Meldplicht compliance	21
7.4 Monitoring en rapportage	22
7.5 Klachtenprocedure	22
7.6 ZLM-Integriteitsregelingen	22
7.7 Evaluatie	23



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?

Wij zijn samen ZLM! Wat de buitenwereld van ons vindt is het resultaat van ons werk. Ons gedrag, wat we zeggen en doen is daarbij bepalend. 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. Wat kan wel en wat kan niet? Natuurlijk kunnen niet alle specifieke situaties, die zich in onze dagelijkse werkzaamheden voordoen, worden beschreven. Dit willen we ook helemaal niet! Laat je altijd leiden door je gezond verstand.

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. We moeten elkaar vertellen wat we doen en waarom we dit doen.

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: nevenwerkzaamheden en politieke activiteiten, zorgvuldig omgaan met informatie, geschenken en uitnodigingen, (digitale) bedrijfsmiddelen en -tijd, regeling integriteitsincidenten en misstanden.

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.

Je leidinggevende, de Compliance Officer en de bedrijfsjurist staan klaar om je te helpen met vragen over de gedragscode.

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

In de gedragscode lees je regels over afspraken en gedrag die het vertrouwen in elkaar versterken. 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. Denk daarbij aan de tijdelijke – externe - medewerkers zoals freelancers, zelfstandig ondernemers, gedetacheerden, uitzendkrachten, vakantiewerkers of stagiaires die in onze opdracht werken. 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. Klantbelang centraal betekent niet dat de klant altijd gelijk heeft, soms zijn er gegronde redenen om een claim of klacht af te wijzen. De klant zal dan op korte termijn mogelijk ontevreden zijn. Maar door een besluit goed te onderbouwen en hierover goed te communiceren met de klant kunnen we toch het vertrouwen behouden.

Je adviseert geen allriskverzekering, als de klant vanwege het bouwjaar van de auto eigenlijk alleen maar een WA-autoverzekering wil.



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. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de integriteit van documenten die met jouw hulp tot stand komen. Je mag hier nooit onjuiste of misleidende informatie in opnemen. Wees je ervan bewust dat een klant zijn dossier kan opvragen of inzien, handel dus altijd professioneel. Teken geen documenten uit naam van de klant of anderen.

Gespreksnotities worden juist en volgens de feiten opgeschreven. In Neoz maken we geen subjectieve aantekeningen die een verkeerd beeld schetsen van de klant.



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. Wij stimuleren je om zo goed mogelijk, zo lang mogelijk en zo vitaal mogelijk deel uit te maken van de arbeidsmarkt. Er zijn goede (secundaire) arbeidsvoorwaarden en er is een prettige werkomgeving. Je wordt ondersteund in je persoonlijke ontwikkeling, maar je hebt ook een eigen verantwoordelijkheid! Maak gebruik van de aangeboden activiteiten om aan je eigen vitaliteit te werken en neem zelf de regie over je loopbaan.

2.2 Samenwerken

Samen staan we sterker. Werk 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. Wees jezelf, onze open bedrijfscultuur stimuleert je om het beste uit jezelf te halen. Bespreek lastige situaties met elkaar en bedenk 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.





Ben je slachtoffer? Praat erover!

Als je slachtoffer bent van ongewenst gedrag, dan moet je er niet mee blijven rondlopen. We willen dat je dit bespreekt met je leidinggevende of met de vertrouwenspersoon van ZLM.

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 Betrouwbaar

Je hebt en geeft vertrouwen! Je werkt met een verantwoordelijkheid voor het eigen handelen. Je bent aanspreekbaar en spreekt anderen ook aan. Wensen en belangen van klanten en anderen wegen mee in je beslissingen. Je houdt je aan de ZLM-Integriteitsregelingen en aan de ZLM-Gedragscode. In bepaalde gevallen zullen er geen regels zijn. Dan oordeel en handel je op een moreel verantwoorde manier. 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! Je mag geen handelingen verrichten die de concurrentie beperken, of oneerlijke praktijken tegen onze concurrenten of op de markten toepassen waarop we actief zijn. Spreek daarom niet met concurrenten over zaken die concurrentiegevoelig zijn en niet door ZLM openbaar gemaakt zijn.

Laat je niet uit over bijvoorbeeld toekomstige tarieven, de verwachte omzet, de veranderingen in verzekeringsvoorwaarden of de beloning voor het intermediair als deze informatie (nog) niet door de directie openbaar is gemaakt.



In de regeling Mededinging staan extra regels voor medewerkers die een grotere kans hebben om met het mededingingsrecht in aanraking te komen.

- i** Aanvullende informatie staat in:
- De regeling Mededinging.

3.3 Vertrouwelijke informatie

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

Klanten en andere relaties

Je hebt een bijzondere vertrouwenspositie! Koester dit. Je beschikt over kennis over onze klanten en andere relaties zoals reparateurs. Ga 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. Neem zelf nooit zakelijke documenten, dossiers of notities mee naar huis. Behalve als dit vanwege je functie nodig is en door je leidinggevende is toegestaan. Verlies van persoonsgegevens en andere datalekken meld je direct bij team Juridische zaken.

Bedrijfsinformatie

Breng nooit (vertrouwelijke) bedrijfsinformatie naar buiten, tenzij deze informatie openbaar is gemaakt. 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. Alleen als het noodzakelijk is voor de zorgvuldige uitoefening van je functie of als je daar wettelijk toe verplicht wordt, mag de vertrouwelijke bedrijfsinformatie met anderen gedeeld worden.

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



i Aanvullende informatie staat in:

- *De Regeling zorgvuldig omgaan met informatie (digitale) bedrijfsmiddelen en -tijd*
- *Het Privacy beleid*
- *De Procedure Meldplicht Datalekken*

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.

i Aanvullende informatie staat in:

- *Het Compliance- en Integriteitsbeleid*
- *Het Fraudebeleid*
- *Het Customer and Relation Due Diligence beleid*

3.5 Screening

Een integere organisatie begint bij jezelf. 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.

i Aanvullende informatie staat in:

- *De Regeling Integriteitsgevoelige functies*
- *De Procedure Integriteitstoets zakelijke relaties*
- *Het Protocol werving en selectie*
- *Het Protocol Werving en selectie en toetsing betrouwbaarheid en geschiktheid beleidsbepalers, interne toezichthouders en leidinggevendenden uit het tweede echelon*

3.6 Belangenverstrengeling

Je moet er rekening mee houden dat andere partijen waarmee je contact hebt eigen belangen kunnen hebben. Jij moet steeds je werk onafhankelijk van deze belangen kunnen doen. 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. In de uitoefening van je functie behoort je altijd in het belang van ZLM te handelen. Je mag geen misbruik maken van de bedrijfsmiddelen, informatie of je positie bij ZLM voor eigen privé-voordeel. Elk - mogelijk - belangenconflict of poging tot beïnvloeding om voordeel van ZLM of van de andere - ontvangende - partij te krijgen kan jouw integriteit en de reputatie van ZLM schaden. Daarnaast zullen wij als ZLM geen oneigenlijke middelen inzetten om klanten, zakelijke relaties of medewerkers van deze relaties te beïnvloeden en hen te bewegen ZLM of medewerkers van ZLM oneigenlijk te bevoordelen.

Alleen al de schijn van belangenverstrengeling kan schadelijk zijn voor de reputatie van ZLM en jouw persoonlijke imago. Het is dus belangrijk om altijd volgens de regels en transparant te handelen zodat je de schijn niet tegen hebt.

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. Houd je daaraan. 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. Wij willen ZLM en jou daartegen beschermen, en daarom mag je in principe geen geschenken of uitnodigingen van (potentiële) klanten, relaties of leveranciers aannemen. Dit is de hoofdregel. We maken een uitzondering voor geschenken en uitnodigingen met een geschatte waarde tot € 75,-, deze mag je aannemen maar moet je wel melden. De € 75,- is een opgetelde waarde van geschenken die je per jaar van een persoon of relatie mag ontvangen. Geld mag je nooit accepteren, ook niet als het bedrag onder de € 75,- blijft. Waardebonnen vallen onder de categorie geschenken.

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.

- i** Aanvullende informatie staat in:
- De Regeling Geschenken en Uitnodigingen

Nevenfunctie(s)

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

Het is eveneens toegestaan dat je je in de vrije tijd bezig houdt met politieke activiteiten. We verbinden daar de voorwaarden aan dat je dit meldt bij het directiesecretariaat en dat de activiteiten de belangen van ZLM niet schaden. Lees in de Regeling nevenwerkzaamheden en politieke activiteiten wat je moet doen.

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



- i** Aanvullende informatie staat in:
- De Regeling nevenwerkzaamheden en politieke activiteiten

Meldplicht financiële belangen in een zakelijke ZLM-relatie

Heb je financiële belangen in een bedrijf of een instelling, waarmee ZLM zaken doet of waarschijnlijk gaat doen? Meld dit bij de Compliance Officer. Er kan dan sprake zijn van een potentieel belangenconflict. Een verwaarloosbaar belang in een beursgenoteerde instelling valt niet onder deze meldplicht.

Producten en diensten van zakelijke ZLM-relaties afnemen

Wees alert dat je jouw functie of positie bij ZLM niet mag misbruiken om in privé voordeel te behalen bij bedrijven waar ZLM een zakelijke relatie mee onderhoudt. Je mag natuurlijk wel voor privé doeleinden producten en diensten afnemen maar alleen onder marktconforme voorwaarden.

Geef bekenden geen voordeel

Je mag jezelf, familie, vrienden of andere relaties niet bevoordelen. Om te zorgen dat je niet in de verleiding komt hebben we het volgende afgesproken:

- Je mag geen verzekeringen voor jezelf afsluiten en muteren of schade en facturen van jezelf behandelen.
- Je mag geen verzekeringen voor je familie, vrienden of kennissen afsluiten en muteren, of schades en facturen van ze behandelen.
- Wees open in je manier van werken en geef niemand een oneigenlijk voordeel, maar wek ook niet de indruk dat je dit doet.
- Meld - de schijn van - belangenverstrengeling direct bij je leidinggevende en bespreek hoe de belangenverstrengeling of de schijn hiervan weggenomen kan worden.

- i** Aanvullende informatie staat in:
- Het Protocol invoeren en muteren van eigen verzekeringen en die van collega's en andere relaties
 - Het Protocol Schade behandelen van een collega.

Insiderregeling

Heb je in je werk te maken met koersgevoelige informatie? Dan ben je een zogenaamde ‘insider’. 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. De leden van de beleggingscommissie van ZLM zijn aangewezen als insider. Ben je een insider? Dan dien je bij eerste uitvraag jouw transacties aan de Compliance Officer beschikbaar te stellen, zodat deze transacties gemonitord kunnen worden. Oordeelt de Compliance Officer dat een bepaalde transactie niet is toegestaan? Dan wordt die beslissing schriftelijk aan je meegedeeld. Indien je het niet eens bent met de beslissing, dan kun je daartegen in beroep gaan bij de algemeen directeur. Voor de algemeen directeur geldt een beroepsmogelijkheid bij de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

Wanneer je niet als insider bent aangemerkt maar toch de beschikking krijgt over koersgevoelige informatie dan meld je dit bij de Compliance Officer. Deze beoordeelt vervolgens of je wordt aangewezen als insider en zal je in ieder geval uitleggen wat je wel en niet met de verkregen informatie mag doen.

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 geldt dat de ZLM-producten en -dienstverlening tegen de normale voorwaarden of volgens de secundaire voorwaarden, zoals in het Arbeidsvoorwaardenhandboek gepubliceerd staat, mogen afnemen.

De leden van de Raad van Commissarissen mogen ZLM-producten en -diensten afnemen tegen de normale, commerciële voorwaarden. Zij kunnen geen gebruik maken van de secundaire arbeidsvoorwaarden.



Aanvullende informatie staat in:

- *Het Beloningsbeleid ZLM*

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. Word je benaderd door een journalist, meld dit meteen bij je leidinggevende. Beantwoord nooit zelf vragen van de pers.

(Sociale) media, internet en e-mail

Het uitgangspunt is dat je je e-mail en internet van ZLM zakelijk gebruikt. Je bent zorgvuldig met deze communicatiemiddelen. Zorg ervoor dat het gebruik de reputatie van ZLM en van medewerkers niet schaadt.

Er zijn medewerkers benoemd die namens ZLM officieel op sociale media spreken. Als je niet tot deze groep hoort, maak dan duidelijk dat je op persoonlijke titel spreekt en niet namens ZLM. Jij bent verantwoordelijk voor je online gedragingen (bij de uitoefening van je functie en privé). Hierbij zorg je ervoor dat deze de reputatie van ZLM niet schaden. Wees je ervan bewust dat de geplaatste informatie openbaar is en niet makkelijk verwijderd kan worden. Denk dus goed na voordat je een bericht op sociale media plaatst. Breng jezelf of ZLM nooit in verlegenheid!



Aanvullende informatie staat in:

- *De Regeling zorgvuldig omgaan met informatie (digitale) bedrijfsmiddelen en -tijd*

4.2 Bedrijfsmiddelen

We hebben goed werkende IT-voorzieningen nodig voor ons werk. Bijvoorbeeld computers, tablets, telefoons en smartphones, e-mail en internet. In de Regeling zorgvuldig omgaan met informatie, (digitale) bedrijfsmiddelen en -tijd staan onze afspraken, zoals:

- Gebruik alleen de bedrijfsmiddelen die hiervoor aan jou ter beschikking zijn gesteld.
- Ga met je bedrijfsmiddelen en met die van anderen zorgvuldig om zodat ze zo lang mogelijk meegaan.
- Voorkom diefstal van bedrijfsmiddelen door er zorgvuldig mee om te gaan. Laat je spullen in ieder geval buiten de ZLM-gebouwen nooit onbeheerd achter!
- Je neemt maatregelen om het 'leken' van privacygegevens van ZLM of klanten (datalekken) te voorkomen.
- Je volgt onze Clean Desk Policy.

Naleving van de Regeling zorgvuldig omgaan met informatie, (digitale) bedrijfsmiddelen en -tijd wordt gemonitord door de Compliance Officer. 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.

i Aanvullende informatie staat in:

- *De Regeling zorgvuldig omgaan met informatie (digitale) bedrijfsmiddelen en -tijd*

4.3 Arbeidsomstandigheden

We streven naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle medewerkers. Je hebt hier ook een eigen verantwoordelijkheid in. 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. Waarschuw elkaar voor onveilige situaties en neem geen onnodige risico's.

4.4 Thuiswerken

Ook thuiswerken doen we verantwoord. We gaan zorgvuldig om met informatie en werken via een beveiligde verbinding. We faciliteren een gezonde en veilige werkplek. Zorg ervoor dat je werkplek thuis aan de ARBO-normen blijft voldoen.

i Aanvullende informatie staat in:

- *Het Protocol Thuiswerken*

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. Je wordt gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten om de maatschappelijke betrokkenheid te vergroten. Uiteraard letten we hierbij op het belang van ZLM en zorgen we ervoor dat er geen reputatierisico of belangenverstremming ontstaat. Lees hier meer over op OnderonZ bij het onderwerp Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

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.

i Aanvullende informatie staat in:

- *Het Beleggingsbeleid*
- *Het ESG-beleid*

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 wordt aan je uitgereikt bij de indiensttreding en maakt onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst. Als je bij ons komt werken, leg je binnen 3 maanden na indiensttreding de 'Eed of belofte financiële sector' af. Dit is een verklaring waarin je onder andere het volgende belooft:

- 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.

Vertrouwen is de basis van het werken bij ZLM. We gaan er zonder meer vanuit dat je je zowel aan de letter als aan de geest van de gedragscode en de onderliggende integriteitsregelingen houdt. Als dit toch niet gebeurt, dan kan dat leiden tot een officiële waarschuwing, berisping of een andere arbeidsrechtelijke maatregel. Dit komt dan in je personeelsdossier. In zeer ernstige gevallen volgt beëindiging van de (arbeids)overeenkomst. Er kan ook aangifte gedaan worden bij de politie en opname in het Incidentenregister volgen.

7.2 Meld incidenten en klachten!

Ben je slachtoffer van ongewenst gedrag? Weet je dat iemand anders slachtoffer is, of vermoed je dat iemand de gedragsregels overtreedt? Ga daarover in gesprek! Dit kan met de persoon in kwestie, je leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de Compliance Officer.

Aanvullende informatie staat in:

- *De Regeling Integriteitsincidenten en misstanden*

7.3 Meldplicht compliance

We kunnen alleen mogelijke misstanden en incidenten beheersen (voorkomen of verhelpen) als we op de hoogte zijn, bijvoorbeeld door een melding. We vragen je daarom om het vermoeden van incidenten of misstanden altijd te melden bij de Compliance Officer. Dit kan eventueel anoniem via de vertrouwenspersoon. 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.



7.4 Monitoring en rapportage

De Compliance Officer 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.

7.5 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 Compliance Officer en wordt op ad hoc basis ingesteld. Klachten worden in principe gemeld bij de leidinggevende of bij de Compliance Officer, die vervolgens de Klachtencommissie bijeen roept.

7.6 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.

7.7 Evaluatie

De ZLM-Gedragscode wordt ieder jaar door de bedrijfsjurist beoordeeld op actualiteit.

