

**Solvency and Financial
Condition Report 2021**



7 april 2022

I. Introductie

Dit rapport is de Solvency and Financial Condition Report (SFCR rapportage) van OVM ZLM U.A. (ZLM Verzekeringen / ZLM). In dit rapport wordt de situatie per 31 december 2021 besproken en toegelicht.

Bij het uitwerken van deze rapportage is rekening gehouden met de voorschriften en richtlijnen hieromtrent zoals gepubliceerd door EIOPA en De Nederlandsche Bank. (DNB).

Alle in dit rapport genoemde bedragen zijn, tenzij anders vermeld, in euro's.

II. Samenvatting

Activiteiten

ZLM is een schadeverzekeringsmaatschappij die zich

- met de basisschadeproducten (motorrijtuigen, woonhuis, inboedel, particuliere aansprakelijkheid, fiets, inzittenden, opzittenden, gezinsongevallen en rechtsbijstand)
- via een beperkt aantal (7) onafhankelijke assurantietussenpersonen, dan wel rechtstreeks
- richt op de markt van particuliere huishoudens in Zeeland en Noord-Brabant.

Eind 2021 heeft ZLM ruim 260.210 klanten. Het boekjaar 2021 is afgesloten met een positief resultaat voor belastingen van € 29.129.000.

Strategie

Naast de uitgangspunten Continuïteit en Integere en beheerste bedrijfsvoering, hebben we de volgende strategische doelstellingen:

- Tevreden Klanten
- Tevreden Medewerkers
- Duurzaam Rendement
- Betekenisvol zijn voor de samenleving.

Bij de missie en visie van ZLM horen de volgende kernwaarden:

- 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.

Governance

ZLM is een onderlinge waarborgmaatschappij met uitgesloten aansprakelijkheid (UA).

De algemene ledenvergadering heeft een aantal belangrijke bevoegdheden zoals het vaststellen van de jaarrekening, het benoemen van commissarissen, het aanwijzen van de accountant, het wijzigen van de statuten en het verlenen van decharge aan directie en commissarissen.

De Raad van Commissarissen benoemt de directie. Daarnaast oefent zij toezicht uit op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken van ZLM Verzekeringen. De Raad van Commissarissen dient goedkeuring te verlenen aan onder andere de begroting, de jaarrekening en de risicobereidheid van ZLM Verzekeringen.

De directie van ZLM Verzekeringen bestond in 2021 uit de heer M.C. (Marinus) Schroevers, algemeen directeur en de heer drs. O.W.A. (Oscar) Monshouwer, directeur Verzekeringszaken.

De Auditcommissie houdt toezicht op de interne beheersing en een goede financiële verslaglegging. Daarnaast richt deze commissie zich op de rol en het functioneren van de Interne Auditfunctie.

De risicobeheersing van ZLM Verzekeringen is ingericht op basis van het 'Three Lines' model. Dit betekent dat er drie 'linies' zijn voor effectief risicomanagement die de directie en de Raad van Commissarissen in staat stellen om hun verantwoordelijkheid ten aanzien van risicomanagement te kunnen nemen.

	Doel	Functie
Eerste lijn	Uitvoering van de processen en het beheersen van de bijbehorende risico's	MT/ Afdelingshoofden / medewerkers
Tweede lijn	Het coördineren, monitoren en rapporteren over de beheersing van de risico's door de eerste lijn, het creëren van bewustwording en het adviseren en faciliteren van de eerste lijn.	Risicomanagementfunctie Compliance functie Actuariële functie
Derde lijn	Toetsing van de inrichting en de werking van de eerste en tweede lijn en geeft daarover een objectief, onafhankelijk oordeel met de mogelijkheden tot verbetering	Interne Audit functie

De conform Solvency II vastgestelde sleutelfuncties hebben in dit model een belangrijke rol. Ze opereren op deze manier onafhankelijk van de eerste lijn en onafhankelijk van elkaar.

Risicoprofiel

ZLM is terughoudend op het gebied van nemen van risico. Dat heeft te maken met de governance-structuur (overleg en besluitvorming in het consensusmodel), de beperkte omvang en geringe complexiteit van de organisatie, de rechtsvorm van een onderlinge waarin het klanten/ledenbelang centraal staat, de eenvoud van de producten en de directe betrokkenheid van het management bij de risicomonitoring. We beheersen onze verzekeringstechnische risico's door een gezonde premiestelling, een adequate systematiek van schadereservering en een adequaat herverzekeringsbeleid.

Het beleggingsbeleid is gericht op een aantrekkelijk rendement op de lange termijn bij een aanvaardbaar risico. Daarbij worden de technische voorzieningen inclusief risicomarge tenminste gedekt door de allocatie naar risicomijdende beleggingen. Het geaccepteerde risicobudget (12 maands Value-at-risk bij 95% kans) van de rendementsportefeuille bedroeg in 2021 maximaal € 30 miljoen. Dit houdt in dat er een statistische kans van 5% bestaat dat

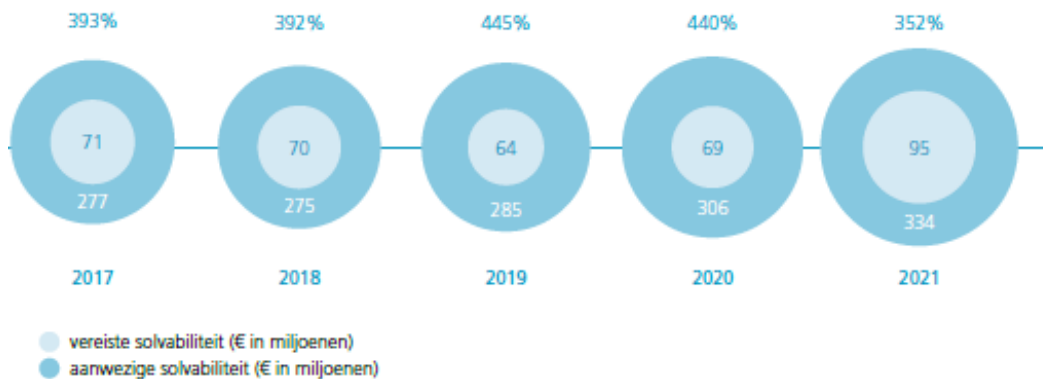
het verlies in één jaar groter kan zijn dan € 30 miljoen. Op basis van de asset allocaties naar de verschillende beleggingscategorieën was per eind 2021 € 25,01 miljoen van het budget gebruikt. Voor 2022 is een risicobereidheid voor het financieel risico van maximaal € 30 miljoen afgesproken. In het beleggingsbeleid voor 2022 is de geaccepteerde 95%-VaR dan ook € 30 miljoen. Eind januari 2022 was hiervan € 24,22 miljoen gebruikt. Het beheer van het belegd vermogen is uitbesteed aan Kempen Capital Management.

ZLM wil een integere en beheerste bedrijfsvoering waarborgen en heeft daartoe een risicomanagementbeleid. Vanuit het risicomanagementbeleid wordt op verschillende niveaus de koppeling gemaakt met het behalen van de strategische doelstellingen. Een belangrijke is de doelsolvabiliteit welke in het Kapitaalbeleid is vastgesteld op 170% van de Solvency Capital Requirement. In de jaarlijkse Own Risk & Solvency Assessment wordt de robuustheid van de organisatie in geval van verschillende extreme situaties getoetst.

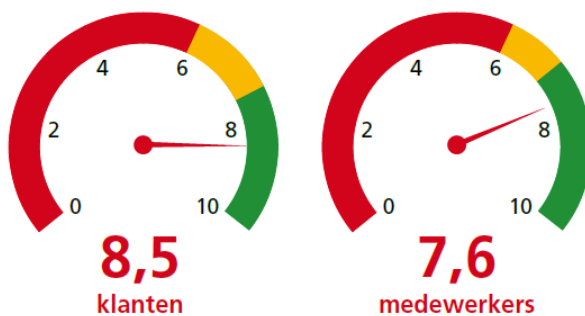
Solvabiliteit

De solvabiliteit is al jaren uitstekend. Eind 2021 is de aanwezige solvabiliteit ter dekking van de Solvency Capital Requirement (SCR) € 333.886.000. De SCR volgens Solvency II bedraagt eind 2021 € 94.924.000. Dit betekent een solvabiliteitsratio van 352%. Met deze cijfers blijft ZLM ruim binnen het risicoprofiel.

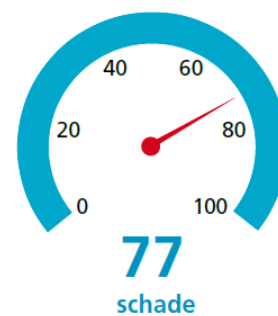
ONTWIKKELING SOLVABILITEITSPOSITIE



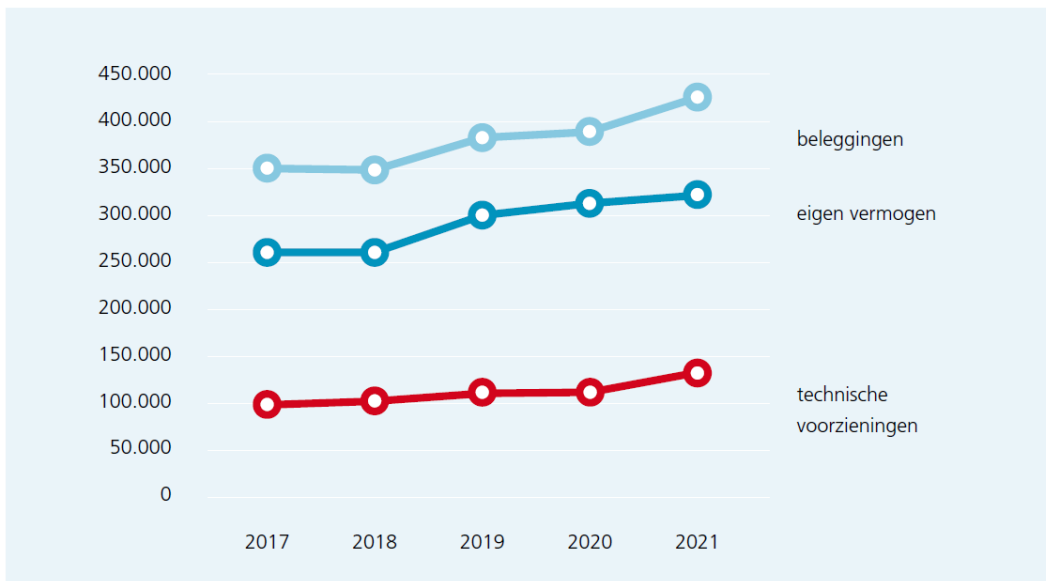
TEVREDENHEID



NPS SCORE



ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN



Inhoudsopgave

I. Introductie.....	2
II. Samenvatting	3
A. Bedrijf en prestaties.....	9
A.1. Bedrijfsactiviteiten en externe omgeving.....	9
A.2. Resultaten uit verzekeringsactiviteiten.....	18
A.3. Resultaten uit beleggingsactiviteiten	23
A.4. Resultaten uit overige activiteiten	24
A.5. Overige informatie.....	24
B. Governance structuur	25
B.1. Algemene informatie over het governance systeem	25
B.2. Betrouwbaarheid en deskundigheid.....	30
B.3. Risicomanagement systeem	31
B.4. Interne controle omgeving.....	40
B.5. Interne audit functie	40
B.6. Actuariële functie	42
B.7. Uitbesteding	42
B.8. Overige informatie.....	43
C. Risicoprofiel.....	44
C.1. Risico categorieën.....	44
C.2. Strategisch- en omgevingsrisico	44
C.3. Financieel risico.....	45
C.4. Verzekeringstechnisch risico.....	46
C.5. Operationeel risico	47
C.6. Uitbestedingsrisico	48
C.7. IT-risico	48
C.8. Compliance- en integriteitsrisico	49
C.9. Overige risico's	49
D. Waardering voor Solvency II doeleinden	50
D.1. Balans.....	50
D.2. Activa	51
D.3. Passiva	56
D.4. Technische voorzieningen	58
D.5. Overige verplichtingen	62
D.6. Alternatieve waarderingsmethoden	62
D.7. Aanvullende informatie.....	62

E.	Kapitaalbeheer	63
E.1.	Eigen Vermogen	63
E.2.	Solvabiliteit	63
E.3.	Solvabiliteitsvereiste (SCR) en Minimum kapitaalvereiste (MCR).....	64
E.4.	Niet-naleving van de kapitaalvereisten	67
E.5.	Overige informatie	71

A. Bedrijf en prestaties

A.1. Bedrijfsactiviteiten en externe omgeving

Entiteiten

De Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. is een onderlinge waarborgmaatschappij die handelt onder de naam ZLM Verzekeringen. OVM ZLM U.A. (hierna "ZLM") is opgericht op 1 januari 1951 en is gevestigd in Goes.

Statutair doel, activiteiten en producten

Artikel 2 van de statuten van de ZLM Verzekeringen geeft als doel weer:

- de uitoefening van het verzekeringsbedrijf ten behoeve van haar leden;
- op andere wijze de belangen van haar leden behartigen, zulks binnen de wettelijke mogelijkheden.

ZLM is een schadeverzekeringsmaatschappij die zich

- met de basisschadeproducten (motorrijtuigen, woonhuis, inboedel, particuliere aansprakelijkheid, fiets, inzittenden, opzittenden, gezinsongevallen en rechtsbijstand)
- via een beperkt aantal (7) onafhankelijke assurantietussenpersonen, dan wel rechtstreeks
- richt op de markt van particuliere huishoudens in Noord-Brabant en Zeeland.

ZLM is tevens bemiddelaar voor de leden met betrekking tot niet-ZLM producten die bij andere verzekeraars worden ondergebracht.

ZLM heeft een vergunning voor de branches 1 (ongevallen), 2 (ziekte), 3 (voertuigcasco), 8 (brand en natuurevenementen), 10A (aansprakelijkheid motorrijtuigen), 10B (aansprakelijk wegvervoer), 13 (algemene aansprakelijkheid) en 17 (rechtsbijstand).

Eind 2021 heeft ZLM 260.210 klanten.

Het DNA van ZLM

Verzekeraars kunnen grofweg in twee soorten worden verdeeld: instellingen gedreven door financiële doelstellingen en op dienstverlening gerichte verzekeraars. Veel onderlinge of coöperatieve verzekeraars horen vanwege hun oorsprong in de tweede categorie terecht. Ook ZLM Verzekeringen legt veel nadruk op dienstverlening.

Al vanaf het begin staat het klantbelang centraal. Eerst in daden, later gaven we er ook woorden aan: het streven om een zo'n hoog mogelijke klanttevredenheid te halen. Wij geloven dat dit streven niet samen kan gaan met het willen halen van financiële targets zoals een minimale groei-doelstelling, winstmaximalisatie, een gedefinieerde polisgroei of

taakstellende begrotingen/budgetten. De 'targets' die we hanteren moeten bijdragen aan klanttevredenheid: bijvoorbeeld de telefoon binnen 15 seconden opnemen.

Ook de kwaliteit van werkzaamheden moet goed zijn: goed geschoold personeel, het voorkomen van legacy in systemen (we kennen maar één verzekeringsadministratiesysteem). Vanuit het geloof dat kwaliteit kwantiteit genereert en dat groei geen doel maar een gevolg is.

Vanuit deze gedachten kent onze organisatie een aantal opvallende aspecten:

- geen scheiding in front- en backoffice;
- een beperkt werkgebied met een eigen netwerk van schadeherstelbedrijven;
- geen enkele vorm van variabele beloning;
- verantwoordelijkheden laag in de organisatie.

Onze missie

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

Onze visie

Als verzekeraar en dienstverlener willen wij 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.

Onze kernwaarden

Bij de missie en visie van ZLM horen de volgende kernwaarden:

- 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.

Onze strategische doelstellingen

Naast de uitgangspunten Continuïteit en Integere en beheerste bedrijfsvoering, hebben we de volgende strategische doelstellingen:

- Tevreden Klanten
- Tevreden Medewerkers
- Duurzaam Rendement
- Betekenisvol zijn voor de samenleving.

ZLM hecht aan continuïteit en zelfstandigheid. Het begrip continuïteit hebben we uitgedrukt in een doelsolvabiliteit van minimaal 170% om aan onze verplichtingen richting onze klanten te kunnen voldoen. Wij bieden (verzekerings)oplossingen en diensten die zekerheid

bieden en ontzorgen. Het karakter van een 'Onderlinge' laten we terugkomen in onze dienstverlening. Zo worden wij niet gedreven door financiële targets. Wij zijn persoonlijk en klantgericht en laten dit zien in ons product- en dienstenaanbod. Onze focus ligt op particulieren in Zeeland en Noord-Brabant.

Onze ambities op onze strategische doelstellingen zijn als volgt:

Tevreden klanten We zijn weerbaar en wendbaar waardoor we duurzaam inspelen op onze klantbehoeften.

Tevreden medewerkers We leveren werkgelegenheid en werktevredenheid. In onze bedrijfsvoering gaan we op een verantwoorde manier om met natuurlijke resources om het milieu niet onnodig te belasten.

Duurzaam rendement We leveren een bijdrage aan een duurzame samenleving middels:

- Verantwoord beleggen
- Aantrekkelijk rendement tegen aanvaardbare risico's
- Investeren in de regio

Betekenisvol voor de samenleving We vervullen een duurzame rol in de maatschappij door het:

- verminderen van het aantal (dodelijke) slachtoffers in Zeeland en Noord-Brabant.
- Verhogen van de veiligheid thuis en onderweg
- Bijdragen aan sportevenementen en lokale initiatieven

Bestuur

ZLM Verzekeringen heeft twee bestuurders:

De heer M.C. (Marinus) Schroevers

Algemeen directeur

De heer drs. O.W.A. (Oscar) Monshouwer

Directeur verzekeringszaken



Directie van ZLM Verzekeringen: Marinus Schroevers (links) en Oscar Monshouwer.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit de volgende leden:

Mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM	voorzitter
De heer ir. J.W. de Kater	lid (t/m 27 mei 2021)
De heer drs. E.M.H. Resink RC	lid
Mevrouw M. Smit BFP ACA	lid
De heer mr. L.J. van Kalsbeek	lid
De heer ing. D.J. Lodders MA	lid (vanaf 27 mei 2021)

Sleutelfuncties

ZLM kent de volgende sleutelfunctie vervullers:

Risicomanagement	De heer A.P. (Alexander) de Reu De heer N. (Niek) den Exter MSc (vanaf 1 september 2021)
Compliance	De heer M. (Marcel) Wesdorp (tot 8 oktober 2021) Daarna tijdelijk ingevuld door NCI.
Interne audit	De heer R.G. (Rens) van Houte MSc RA Mevrouw K. (Kirsten) Jansens-Noordijk (vanaf 13 september 2021)
Actuariële functie	Uitbesteed aan Triple A Risk Finance

De sleutelfuncties Risicomanagement en Compliance hebben een escalatielijn naar de voorzitter van de Raad van Commissarissen. Voor Interne Audit en Actuarieel is er een escalatiemogelijkheid naar de voorzitter van de Auditcommissie.

Accountant

De accountant van ZLM Verzekeringen is Deloitte Accountants BV. De verantwoordelijk partner is de heer E. van der Hall RA.

Transacties met verbonden partijen

Een belangrijke verbonden partij voor ZLM Verzekeringen is de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Deze Stichting wikkelt de verzoeken tot verhaals- en rechtsbijstand af die voortvloeien uit door ZLM gesloten rechtsbijstandverzekeringen en uit de dekking verhaalsbijstand op de verzekeringen Motorrijtuigen WA, AVP en de fietsverzekering. ZLM Verzekeringen is 100% aandeelhouder van Preventiefonds ZLM BV. Vanuit het Preventiefonds worden de preventieactiviteiten vorm gegeven.

ZLM rekent bedrijfskosten door aan de verbonden partijen. De Stichting Rechtsbijstand ZLM rekent behandelkosten door aan ZLM Verzekeringen. ZLM Verzekeringen staat garant voor een eventueel nadelig saldo van de Stichting Rechtsbijstand ZLM.

Verantwoord beleggen

ZLM Verzekeringen wil met haar beleggingsportefeuille van meer dan € 418 miljoen bijdragen aan het creëren van positieve maatschappelijke impact. Naast de financiële

aspecten nemen wij daarom milieu-, sociale en governance-aspecten (ESG) mee in onze beleggingskeuzes. Wij geven hier concreet invulling aan met ons ESG-beleggingsbeleid. Met dit beleid onderschrijven wij de Code Duurzaam Beleggen en het IMVO-convenant. De ambitie ten aanzien van het ESG-beleggingsbeleid is als volgt geformuleerd:

Een duurzame financiële zekerheid voor onze leden staat centraal. Met het ESG-beleggingsbeleid wensen wij ook een bijdrage te leveren aan een duurzame leefbare wereld. Wij streven ook naar concrete bijdragen door regionale en internationale duurzaamheidsprojecten te ondersteunen. Naar onze overtuiging resulteert dit beleid in een beter risico/rendementsprofiel.

In de praktijk betekent dit dat ESG-factoren integraal onderdeel uit maken van ons beleggingsproces. Bij beleggingskeuzes wordt de ESG-impact beoordeeld, naast de impact op rendement, risico, vereist kapitaal en liquiditeit.

De uitvoering van het ESG-beleggingsbeleid is uitbesteed aan Kempen Capital Management, onze fiduciair manager. Wij toetsen of de ESG-activiteiten van de fiduciair manager voldoende zijn en aansluiten bij ons beleid. Indien nodig sturen wij bij.

Het managementteam van ZLM stelt de doelstelling, de strategie en het ESG-beleggingsbeleid vast en toetst of de uitvoering binnen de beleidskaders plaatsvindt. De fiduciair manager geeft advies en implementeert het ESG-beleid in de beleggingen onder beheer en rapporteert hierover. Daarnaast draagt de fiduciair manager bij aan de kennis en inzichten van ZLM over verantwoord beleggen. De beleggingscommissie monitort op basis van kwartaalrapportages en het jaarlijkse ESG-verslag of het beleid wordt uitgevoerd zoals dat is bedoeld.

De beleggingscommissie had in 2021 de volgende samenstelling:

- De heer J.A.C. Adriaanse RA
- De heer drs. O.W.A. Monshouwer
- De heer M.C. Schroevers, voorzitter
- De heer R.M.L. van der Zee, externe adviseur, namens Triple A

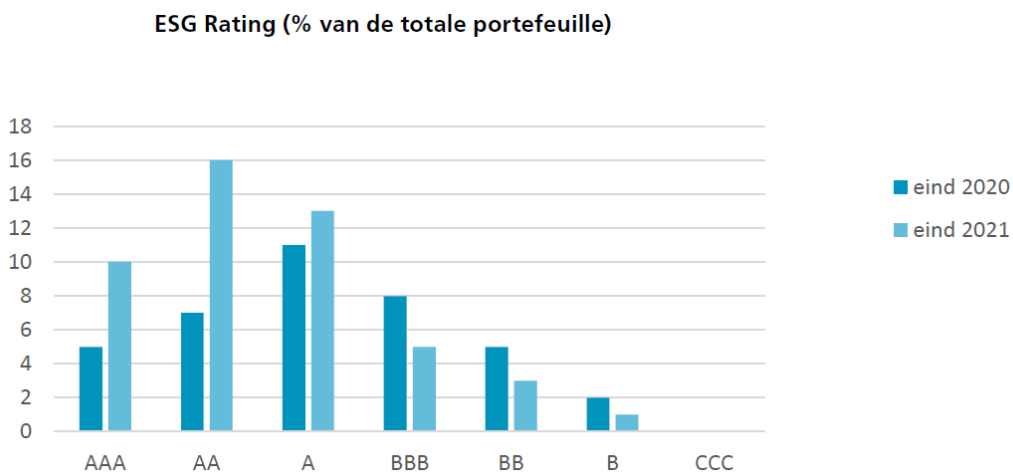
We proberen met onze beleggingen een zo gedegen mogelijk rendement te behalen, maar hebben daarbij ook aandacht voor maatschappij, mens en milieu. De ambitie is vertaald naar vier onderdelen:

- ZLM streeft er naar om (potentiële) negatieve impact op samenleving en milieu te identificeren, te mitigeren en te voorkomen.
- ZLM zet zich gericht in om een positief maatschappelijk rendement te realiseren met bijzondere aandacht voor klimaat.
- ZLM wil een significante bijdrage leveren aan de Sustainable Development Goals.
- Thema klimaat krijgt specifieke aandacht.

Diverse uitvoeringsvormen kunnen invulling geven aan het ESG-beleid. ZLM heeft gekozen voor screening, uitsluiting, best-in-class, dialoog en stemmen (engagement) en impact beleggen. De uitvoeringsvormen worden hierna kort toegelicht.

Screening

Op kwartaalbasis worden onze beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties op look through basis gescreend. De screening vindt plaats op basis van uitsluitingscriteria, ESG-ratings en UN Global Compact criteria conform MSCI ESG Research. De MSCI ESG ratings zijn ontworpen om investeerders een beeld te geven van de ESG-risico's en ESG-kansen waaraan bedrijven blootgesteld staan en hoe zij hier mee omgaan. Bedrijven worden beoordeeld op basis van een aantal thema's, zoals CO2-uitstoot, bedrijfsethiek en werkomstandigheden. De uitkomst wordt vervolgens afgezet tegen het gemiddelde van de industrie. Hieruit volgt een score tussen AAA (hoogste score) en CCC (laagste score). De verdeling van de portefeuille naar de ESG-ratings was eind 2021 in vergelijking met eind 2020 als volgt:



Uitsluiting

Bij uitsluiting wordt niet belegd in bepaalde bedrijven of landen. Dit is feitelijk de meest eenvoudige en goedkoopste uitvoeringsvorm. Een nadeel van uitsluiting is dat niet op directe wijze wordt geprobeerd om het gedrag van ondernemingen in de gewenste richting te beïnvloeden.

ZLM past uitsluiting toe op:

- Bedrijven die zich bezighouden met de productie, toelevering, distributie en/of verkoop van controversiële wapens (clustermunitie, landmijnen, nucleaire wapens, biologische en chemische wapens).
- Bedrijven die zich bezighouden met de productie, toelevering, distributie en/of verkoop van tabak en tabak gerelateerde producten.
- Bedrijven die de UNGC-principes of OESO-richtlijnen (mensen- of arbeidsrechten, ernstige milieuschade of ernstige fraude) materieel en structureel schenden.

Voor de uitsluiting is een identificatie door MSCI ESG Research leidend. Indien een dergelijke onderneming in een beleggingsfonds is vertegenwoordigd, wordt met de fondsmanager een dialoog gestart met het doel om die positie te verkopen.

Op onze website is een lijst opgenomen van de bedrijven waarin we, op basis van dit uitsluitingscriterium, niet beleggen.

Best-in-class

Wij kiezen ervoor om waar mogelijk een best-in-class aanpak te hanteren. Met deze aanpak wordt er naar gestreefd om alleen te beleggen in ondernemingen die goed scoren op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het best-in-class beleid wordt vormgegeven door de selectie van ondernemingen op basis van de reeds genoemde ESG-ratings. Na de “best-in-class” implementatie van de Europese aandelen in 2020 is dit in 2021 ook voor wereldwijde aandelen doorgevoerd. Hiermee is de gehele allocatie naar aandelen ontwikkelde landen en bedrijfsobligaties vanaf mei 2021 belegd op basis van “best-in-class”.

Dialoog en stemmen

Wij zijn ons bewust van de invloed die wij als belegger kunnen uitoefenen en zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om bewust invulling te geven aan stemgedrag op aandelen en het aangaan van de dialoog met ondernemingen. Gezien de omvang van onze beleggingen steunen we voor de uitoefening van beide instrumenten volledig op onze fiduciair manager. Onze vermogensbeheerder voert een actieve en continue dialoog met fondsmanagers over het ESG beleid, en probeert via stemmen bij aandeelhoudersvergaderingen invloed uit te oefenen op verduurzaming van het beleid van organisaties.

Het voeren van dialoog betekent in ons geval dat de fiduciair manager direct met individuele bedrijven gesprekken voert om tot een duurzamer ondernemingsbeleid te komen. Ondernemingen die op de uitsluitingslijst staan, die een zeer lage ESG-rating hebben of die een UNGC-fail hebben, zijn onderdeel van de dialoog. Er wordt ook aangesloten bij collectieve engagementtrajecten waar institutionele beleggers en/of belangenorganisaties gezamenlijk een verbetering van het beleid met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen bij bedrijven of overheden proberen te realiseren. Indien de engagement aanpak niet helpt om een onderneming tot een beter ESG-beleid te brengen dan kan besloten worden om de onderneming ook op de uitsluitingslijst te plaatsen. Een belegging in de onderneming wordt dan uitgesloten tot het moment dat er voldoende verbeteringen zichtbaar zijn.

Beleggingsfondsen in onze beleggingsportefeuille voeren hun eigen stembeleid, waarbij zij zelf stemmen of gebruik maken van proxy voting service providers. Het stembeleid maakt onderdeel uit van de dialoog die de fiduciair manager onderhoudt met de fondsmanagers. Hierbij wordt gestreefd naar toenemende transparantie van het stembeleid.

Impact beleggen en “do good”

Impact beleggen is een investering in thema's of bedrijven die een oplossing bieden op een specifiek duurzaamheidsvraagstuk. Naast financieel rendement wordt ook gestreefd naar sociaal en/of ecologisch rendement. Vaak wordt een thema gerelateerd aan één van de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de VN (de Sustainable Development Goals, de SDG's). In

2019 heeft ZLM zich in het kader van het ESG-beleggingsbeleid aangesloten bij de Global Impact Pool. Dit beleggingsfonds heeft als missie "Het leveren van een positieve bijdrage aan de oplossing van wereldwijde problemen rondom voeding, levensonderhoud en klimaatverandering". Via onze impact-beleggingen richten wij ons met name op:

- SDG 3: Goede gezondheid en welzijn;
- SDG 6: Schoon water en sanitair;
- SDG 7: Betaalbare en duurzame energie;
- SDG 8: Eerlijk werk en economische groei en
- SDG 12: Verantwoorde consumptie en productie.

ESG implementatie

Bevorderen van een klimaatneutrale economie

We willen de transitie naar een klimaatneutrale economie bevorderen door ons als betrokken aandeelhouder op te stellen en een duurzaam beleid te voeren. Via onze fiduciaire vermogensbeheerder zijn we samen met andere financiële instellingen aangesloten bij de Climate Action 100+. Via dit initiatief worden bedrijven in CO₂-intensieve sectoren aangesproken om de opwarming van de aarde te beheersen en de transitie te maken richting een klimaatneutrale economie. In een aantal van deze bedrijven beleggen wij via onze aandelenfondsen en bedrijfsobligatiefondsen.

De totale CO₂-voetafdruk van onze beleggingen in de categorieën aandelen, bedrijfsobligaties en beursgenoteerde vastgoedbeleggingen wordt sinds eind 2019 jaarlijks gemeten. Deze CO₂-voetafdruk heeft betrekking op de uitstoot die ondernemingen zelf hebben veroorzaakt (scope 1 en 2) in bijvoorbeeld productiefaciliteiten, kantoren, logistiek en personeelsreizen. Bij onze aandelen in ontwikkelde landen hebben we een CO₂-reductie weten te realiseren van meer dan 50% door beleggingsfondsen te selecteren die zich expliciet richten op het terugbrengen van de CO₂-voetafdruk. Voor onze beleggingen in aandelen in opkomende landen en in bedrijfsobligaties gaan we ook kijken naar alternatieve invullingen om onze CO₂-voetafdruk verder te verkleinen.

Groene obligaties

In 2021 is binnen de staatsobligatie-allocatie € 5 miljoen belegd in groene EU-obligaties. Groene obligaties zijn obligatie-uitgiften waarvan de opbrengst wordt gebruikt voor maatschappelijke doeleinden zoals CO₂e-reductie (bijvoorbeeld investeringen in groene energie of openbaar vervoer) of sociale doeleinden zoals sociale huisvesting. We hebben de ambitie om deze allocatie uiteindelijk te verhogen naar ca. € 15 miljoen.

Geldmarktfondsen

Een gedeelte van ons belegd vermogen (per eind 2021 ca. € 22 miljoen) wordt belegd in kortlopende leningen via zogenaamde geldmarktfondsen. In 2021 hebben zijn we van geldmarktfonds veranderd vanwege duurzaamheidsafwegingen. In het nieuwe geldmarktfonds worden de 25% slechtst scorende bedrijven op gebied van milieu uitgesloten. Ook gebruikt de fondsbeheerder 5% van hun netto inkomsten om CO₂-compensatie te kopen.

Nederlands woninghypotheken

Bij onze beleggingen in woninghypotheken wordt de beheerder beoordeeld op sociale aspecten en op klimaataspecten. Het sociale aspect betreft de ondersteuning aan klanten met een betalingsachterstand en bij dreiging daarvan. Het klimaataspect betreft de financiering van de verduurzaming van woningen. Het Aegon-hypothekenfonds, waarin wij zijn belegd, doet dit door het aanbieden van duurzaamheidsdepots. Met dit depot kan een consument geld lenen om de woning te verduurzamen. Voorbeelden hiervan zijn het aanbrengen van gevel- en dakisolatie, dubbel glas, HR-ketels, warmtepompen en zonnepanelen.

Impact via impact-beleggen

De belegging in de Global Impact Pool heeft eind 2021 een waarde van € 21,8 miljoen. Het gerealiseerde impactresultaat wordt hierbij expliciet gemeten in termen van bijvoorbeeld de hoeveelheid opgewekte groene energie, aantal kubieke meters bespaard water en het aantal consumenten dat bereikt is met betaalbare gezondheidszorg. Met deze investering hebben we de volgende impact gerealiseerd.



Dit betreft de impact van het ZLM aandeel in de Global Impact Pool in het jaar 2020.

A.2. Resultaten uit verzekeringsactiviteiten

De resultaten uit verzekeringsactiviteiten over het jaar 2021 zijn, in vergelijking met het jaar 2020, in onderstaande tabel opgenomen.

TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

		in duizenden euro's			
		2021		2020	
	Ref.	€	€	€	€
Brutopremies	29	138.383		134.129	
Uitgaande herverzekeringspremies		-7.983		-7.530	
	a		130.399		126.599
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		3.240		-488	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
	b		3.240		-488
Verdiende premies eigen rekening	a-b		127.160		127.087
Toegerekende opbrengst uit beleggingen			617		577
Totaal baten			127.777		127.664
Brutoschaden		76.346		74.877	
Aandeel herverzekeraars		-957		-657	
	c		75.389		74.220
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		16.120		1.846	
- aandeel herverzekeraars		-5.096		420	
	d		11.024		2.266
Schaden eigen rekening	c+d		86.413		76.486
Acquisitiekosten			5.624		5.521
Bedrijfskosten	30		27.773		27.075
Totaal lasten			119.810		109.082
Resultaat technische rekening schadeverzekering	29		7.967		18.582

De activiteiten van ZLM Verzekeringen zijn onder te verdelen naar zes verschillende homogene risicogroepen. Per risicogroep wordt hieronder aangegeven welke verzekeringsproducten hieronder vallen. De groep "motorrijtuigen WA" is niet gesplitst in letselschades en materiële schades omdat de verhouding letsel/materieel in de afgelopen jaren stabiel is gebleken. Bij ZLM Verzekeringen zijn er geen opties en garanties gekoppeld aan de verzekeringsproducten.

Tussen haakjes is het aantal dekkingen per ultimo 2021 weergegeven.

Ziekte en ongevallen

- ongevallen verzekering inzittenden (OVI) [8.247]
- ongevallen verzekering opzittenden (OVO) [33.757]
- schade verzekering inzittenden (SVI) [214.426]
- gezinsongevallenverzekering [11.921]

Motorrijtuigen Casco

- casco dekkingen op motorrijtuigen [140.080]
- beperkt casco dekkingen op motorrijtuigen [56.823]
- fietsverzekeringen [10.490]

Motorrijtuigen WA

- WA dekking op motorrijtuigen [276.845]

Brand

- woonhuisverzekering met of zonder glasdekking [86.755]
- inboedel verzekering met of zonder glasdekking [124.954]
- kostbaarhedenverzekering [971]

Aansprakelijkheid

- aansprakelijkheidsverzekering particulieren (AVP) [131.359]

Rechtsbijstand

- rechtsbijstandverzekering particulieren [37.966]

VERZEKERINGEN



276.845
WA



8.135
CARAVAN



124.954
INBOEDEL



10.490
FIETS



131.359
AVP



214.426
SVI



86.755
WOONHUIS



37.966
RECHTSBIJSTAND

De technische rekening per homogene risicogroep over 2021 ziet er als volgt uit:

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA		
	2021	2020	2021	2020	
	€	€	€	€	
Brutopremies	138.383	134.129	52.452	51.936	
Uitgaande herverzekeringspremies	7.983	7.530	2.317	2.768	
a	130.399	126.599	50.136	49.168	
Wijziging technische voorzieningen					
- bruto	3.240	-488	2.479	-1.465	
- aandeel herverzekeraars	-	-	-	-	
b	3.240	-488	2.479	-1.465	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	127.160	127.087	47.657	50.633
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		617	577	355	337
Totaal baten	127.777	127.664	48.012	50.970	
Brutoschaden	76.346	74.877	34.530	34.947	
Aandeel herverzekeraars	-957	-657	-192	-	
c	75.389	74.220	34.338	34.947	
Wijziging technische voorzieningen					
- bruto	16.120	1.846	11.643	-619	
- aandeel herverzekeraars	-5.096	420	-4.893	-64	
d	11.024	2.266	6.750	-683	
Schades eigen rekening	c+d	86.412	76.486	41.088	34.264
Acquisitiekosten		5.624	5.521	1.779	1.815
Bedrijfskosten		27.773	27.075	10.409	10.787
Totale lasten	119.810	109.082	53.276	46.866	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	7.967	18.582	-5.264	4.104	

Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
36.818	35.401	8.348	8.135	30.121	28.921	4.513	4.335	6.130	5.401
2.070	1.847	820	356	1.725	1.504	291	274	761	781
34.748	33.554	7.528	7.779	28.396	27.417	4.223	4.061	5.369	4.620
-	-	4	5	435	798	63	67	259	107
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	4	5	435	798	63	67	259	107
34.748	33.554	7.524	7.774	27.961	26.619	4.159	3.994	5.110	4.513
62	60	43	38	107	95	26	25	24	22
34.810	33.614	7.567	7.812	28.068	26.714	4.185	4.019	5.134	4.535
18.419	17.582	2.154	1.648	15.528	15.124	2.393	2.334	3.322	3.242
-	-	-	-	-624	-446	-140	-211	-	-
18.419	17.582	2.154	1.648	14.904	14.678	2.252	2.123	3.322	3.242
365	-446	2.457	572	168	1.824	1.425	4	63	511
-	-	-718	-198	469	442	45	240	-	-
365	-446	1.738	374	637	2.266	1.470	244	63	511
18.785	17.136	3.893	2.022	15.541	16.944	3.722	2.367	3.384	3.753
1.386	1.345	393	391	1.519	1.460	229	223	317	287
7.589	7.148	1.643	1.656	6.107	5.671	908	851	1.116	962
27.760	25.629	5.929	4.069	23.167	24.075	4.860	3.441	4.818	5.002
7.050	7.985	1.638	3.743	4.901	2.639	-675	578	317	-467

De grondslagen voor resultaatbepaling zijn als volgt:

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de in rekening gebrachte premies en overige baten en de betaalde schaden en andere lasten over het jaar, rekening houdend met lopende herverzekeringsovereenkomsten. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op de balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Het resultaat wordt tevens bepaald met inachtneming van de verwerking van ongerealiseerde waardeveranderingen van op actuele waarde gewaardeerde beleggingen.

In de technische rekening schadeverzekering worden de baten en lasten verantwoord die gedurende het boekjaar voortvloeien uit de schadeverzekeringsactiviteiten.

Brutopremies

De brutopremies zijn bepaald als de op basis van de geldende tarieven aan polishouders in rekening te brengen bedragen, onder aftrek van verleende kortingen.

Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's

De premies voor schadeverzekeringen wordt als opbrengst opgenomen gedurende de looptijd van het contract naar evenredigheid van de verstreken verzekeringstermijn. De wijziging in de technische voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's wordt tevens onder het premie-inkomen verantwoord.

Uitgaande herverzekeringpremies

De aan herverzekeraars betaalde herverzekeringpremie wordt naar evenredigheid van de looptijd van de contracten (boekjaar) als last opgenomen.

Toegerekende opbrengst uit beleggingen

Een deel van de beleggingsopbrengsten uit de niet-technische rekening wordt overgeboekt naar de technische rekening. De opbrengst beleggingen technische rekening is gekoppeld aan het couponrentetarief van recent geëmitteerde Nederlandse staatsobligaties. De omvang van de technische voorzieningen is de basis voor toerekening van de opbrengst beleggingen aan de technische rekening. Het gemiddelde van deze voorzieningen aan het begin en aan het eind van het boekjaar wordt vermenigvuldigd met factor 2 en daarna met het couponrentetarief.

Bij de toerekening van de opbrengst beleggingen aan de verschillende branches wordt naast de omvang van de gemiddelde technische voorziening ook rekening gehouden met het niveau van de ontvangen brutopremie voor de desbetreffende branche. Uitgangspunt hierbij is dat de ontvangen brutopremie gemiddeld een halfjaar voor belegging beschikbaar is.

Acquisitiekosten

Onder acquisitiekosten zijn naast de aan tussenpersonen betaalde provisies de kosten voor marketing opgenomen.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten, na aftrek van de toerekening aan de niet-technische rekening, worden aan de branches toegerekend op basis van de verdiende premies eigen rekening.

A.3. Resultaten uit beleggingsactiviteiten

De resultaten van de beleggingsactiviteiten worden in de niet-technische rekening opgenomen. De niet-technische rekening over het jaar 2021 is, in vergelijking met het jaar 2020, in onderstaande tabel opgenomen.

NIET-TECHNISCHE REKENING

in duizenden euro's

Ref.	2021		2020	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering a		7.967		18.582
Opbrengsten uit beleggingen 31				
Resultaat deelnemingen	307		2.623	
Opbrengst overige beleggingen	1.871		1.954	
Gerealiseerde winst op beleggingen	14.604		9.301	
	16.782		13.878	
Niet gerealiseerde winst op beleggingen	15.185		1.414	
		31.967		15.292
Beleggingslasten 32				
Resultaat deelnemingen	300		174	
Beheerskosten en rentelasten	487		514	
Gerealiseerd verlies op beleggingen	6.024		1.609	
	6.811		2.297	
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen	3.473		1.639	
		10.284		3.936
		21.683		11.356
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering 33		617		577
		21.066		10.779
Andere baten 34		218		214
Andere lasten		-122		-48
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering b		21.162		10.945
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen a+b		29.129		29.527
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		-3.680		-3.868
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		25.449		25.659

De grondslagen voor resultaatbepaling is als volgt:

Beleggingsresultaten

Het verschil tussen het totaal van de opbrengsten uit beleggingen minus de beleggingslasten en het aan de technische rekening toegerekende bedrag aan beleggingsopbrengsten komt in de niet-technische rekening. Ook de niet-gerealiseerde resultaten, positief of negatief, worden hierin meegenomen.

A.4. Resultaten uit overige activiteiten

De overige activiteiten worden onder andere baten en lasten verwerkt. Hierin worden de resultaten van de assurantiebemiddelingsactiviteiten opgenomen. Aan de opbrengst uit deze activiteiten worden bedrijfskosten toegerekend op basis van de personele bezetting.

A.5. Overige informatie

De belastingen over het resultaat worden bepaald op basis van de geldende belastingwetgeving.

B. Governance structuur

B.1. Algemene informatie over het governance systeem

Juridische structuur

ZLM Verzekeringen is een onderlinge waarborgmaatschappij.

Bestuurlijke structuur

Op ZLM Verzekeringen is het structuurregime uit het Burgerlijk Wetboek van toepassing. ZLM Verzekeringen kent (statutair) een algemene ledenvergadering, een Raad van Commissarissen en een meerhoofdige directie (= bestuur).

Ledenvergadering

De algemene ledenvergadering heeft een aantal belangrijke bevoegdheden zoals het vaststellen van de jaarrekening, het benoemen van commissarissen, het aanwijzen van de accountant, het wijzigen van de statuten en het verlenen van decharge aan directie en commissarissen.

Samenstelling directie

De directie van ZLM Verzekeringen bestaat uit de heer M.C. (Marinus) Schroevers, algemeen directeur en de heer drs. O.W.A. (Oscar) Monshouwer, directeur Verzekeringszaken.

Taakverdeling directie

De algemeen directeur is verantwoordelijk voor Financiën & Facilitair, Personeelszaken, Kwaliteit en Risicobeheer (waaronder Compliance en Risicomanagement), Informatiemanagement en Interne audit.

De directeur Verzekeringszaken is verantwoordelijk voor Advies & Acceptatie, Schade, Marketing & Communicatie, Stichting Rechtsbijstand, ZLM Preventiefonds BV, Herverzekeringen, Speciale zaken en innovatie.

Samenstelling Managementteam

Naast de directieleden zijn de volgende personen lid van het managementteam:

De heer J.A.C. (Jan-Kees) Adriaanse RA	afdelingshoofd Financiën & Facilitair
De heer W.C. (Wim) de Fouw	afdelingshoofd Advies & Acceptatie
De heer J.J.P. (Peter) Geluk	afdelingshoofd Informatiemanagement
De heer E.J. (Edwin) Goetheer	afdelingshoofd Schade
Mevrouw mr. C.M. (Caroline) van de Lagemaat	afdelingshoofd Kwaliteit & Risicobeheer (vanaf 1 april 2021)
De heer H.M.J. (Hubèr) Rentmeester	afdelingshoofd Marketing & Communicatie



Van links naar rechts: Hubèr Rentmeester, Oscar Monshouwer, Caroline van de Lagemaat, Peter Geluk, Marinus Schroevers, Wim de Fouw, Jan-Kees Adriaanse en Edwin Goetheer

Raad van Commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is als volgt:

Mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM	voorzitter
De heer ir. J.W. de Kater	lid (t/m 27 mei 2021)
De heer drs. E.M.H. Resink RC	lid
Mevrouw M. Smit BFP ACA	lid
De heer mr. L.J. van Kalsbeek	lid
De heer ing. D.J. Lodders MA	lid (vanaf 27 mei 2021)

De Raad van Commissarissen benoemt de directie. Daarnaast oefent zij toezicht uit op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken van ZLM. De Raad van Commissarissen dient goedkeuring te verlenen aan onder andere de begroting, de jaarrekening en de risicobereidheid van ZLM.



Daniël Lodders



Conny Westdijk-Wilkes



Evert Resink



Madelein Smit



Jo van Kalsbeek

Commissies Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen kent de volgende commissies:

- de commissie Mens & Werk; deze bestaat uit mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM (voorzitter tot en met mei 2021) en mevrouw M. Smit (voorzitter vanaf juni 2021);

- de Auditcommissie; deze bestaat uit de heer drs. E.M.H. Resink RC en de heer mr. L.J. van Kalsbeek.

De commissie Mens & Werk is verantwoordelijk voor de werkgeversrol van de Raad van Commissarissen en richt zich op het functioneren en belonen van de directie. De Auditcommissie houdt toezicht op een goede financiële verslaglegging en de interne beheersing hiervan en richt zich op het functioneren van de Interne Audit functie. De Raad van Commissarissen richt zich op de rol en het functioneren van de Risicomanagement- en de Compliance functie.

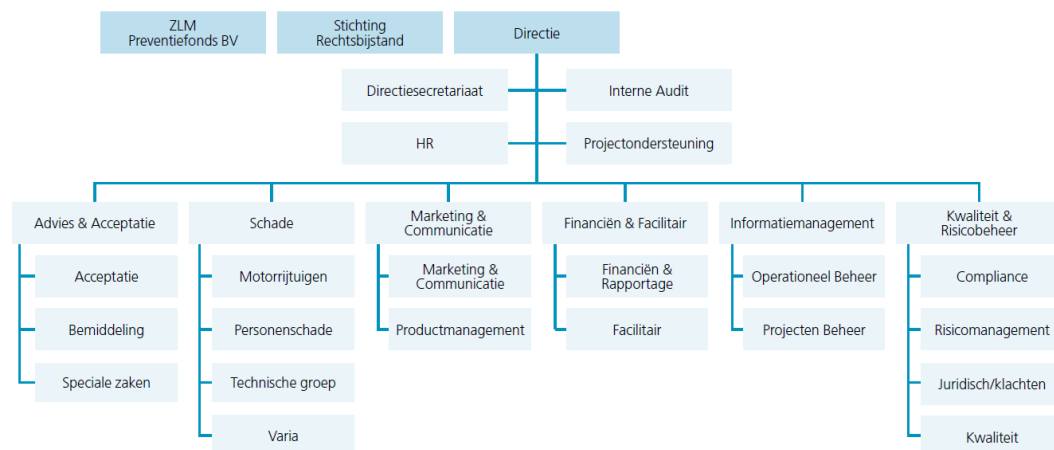
Diversiteit

ZLM hecht aan een inclusieve cultuur, waar iedere medewerker zich kan ontplooiën, waarde kan toevoegen en zich onderdeel voelt van de organisatie. Diversiteit is voor ZLM meer dan alleen de man/vrouw verhouding. Het gaat ook over leeftijd, competenties, normen en waarden, ervaring, opleiding en gedrag. In 2021 bestond de directie uit twee mannen, de Raad van Commissarissen bestond uit twee vrouwen en drie mannen. Bij benoemingen, ook van het managementteam, wordt de man/vrouw verhouding meegenomen in het werving- en selectiebeleid, waarbij kwaliteit en competenties altijd doorslaggevend zijn.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen voldoet met 40% aan de 30%-doelstelling van de overheid.

Organisatiestructuur

ZLM Verzekeringen kent de volgende organisatiestructuur:



ZLM heeft eind 2021 286 medewerkers in dienst. Dit zijn 253 FTE's. Er zijn eind 2021 162 vrouwen en 124 mannen in dienst. De gemiddelde leeftijd bedraagt 40 jaar.

Interne rapportagesystematiek

Er is binnen ZLM Verzekeringen een maandelijkse managementrapportage over de financiële voortgang (per product), de ontwikkeling van de verzekeringsportefeuille, de schade-aantallen en de ontwikkeling van de beleggingsportefeuille aan de Raad van Commissarissen en het managementteam. Verder zijn er rapportagelijnen over:

- fraude
- risicomanagement
- compliance & privacy
- interne audit
- kwaliteit
- klachten
- ict security zaken

Overleg- en besluitvormingsstructuur

ZLM kent een op consensus gebaseerde overleg- en besluitvormingsstructuur. Het managementteam overlegt 3-wekelijks. Er is geen apart directie-overleg. De Raad van Commissarissen komt minimaal vijfmaal per jaar samen in aanwezigheid van de directie. Vanuit de Raad van Commissarissen is de Auditcommissie actief. Deze komt vier keer per jaar, samen met directie, afdelingshoofd Financiën & Facilitair, de Interne Auditor en de externe accountant, bijeen. De Algemene Ledenvergadering komt één keer per jaar bijeen. Voor specifieke onderwerpen, zoals preventie, risicomanagement, vermogensbeheer, prolongatie, huisvesting en kwaliteit zijn aparte overlegstructuren. Daarnaast zijn de communicatielijnen binnen de organisatie, vanwege de beperkte omvang, kort en vindt er frequent ad-hoc overleg plaats.

In 2021 hebben vrijwel alle vergaderingen (zeker in de lockdown periodes) digitaal plaatsgevonden. Ook de Algemene Ledenvergadering.

Beleid

In het kader van beheerste en integere bedrijfsvoering heeft ZLM Verzekeringen op een aantal thema's haar beleidslijnen nader uitgewerkt. Dit betreft onder meer de volgende onderwerpen:

Beloningsbeleid

In dit beleid wordt weergegeven hoe ZLM omgaat met beloning van directie en medewerkers. Er staat onder meer in dat ZLM geen vorm van variabele beloning kent in relatie tot prestaties. De pensioenregeling is voor alle medewerkers gelijk. Er is een salarisgebouw. De CAO voor het Verzekeringsbedrijf is van toepassing. Jaarlijks stelt de Raad van Commissarissen de beloning van de directie en het beloningsbeleid vast. Er zijn er geen individuele afspraken voor ontslagvergoedingen.

Kapitaalbeleid

In dit kapitaalbeleid wordt naast de wettelijke ook de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit aangegeven. Daarnaast komen mogelijkheden om kapitaal te genereren, de wijze van monitoren van risico's en de solvabiliteitspositie aan de orde. Ook worden triggerevents genoemd en is er een stappenplan met acties indien de triggers zich

voordoelen.

Beleggingsbeleid

In het beleggingsbeleid is de visie verwoord op de verhouding tussen risico en rendement ten aanzien van het belegd vermogen. Tevens is in een apart ESG-beleggingsbeleid verwoord hoe invulling wordt gegeven aan verantwoord beleggen.

Herverzekeringsbeleid

Het herverzekeringsbeleid geeft duidelijke kaders voor de herverzekering van de producten van ZLM, de eventueel facultatief te dekken risico's, het vast te stellen eigen behoud en de samenstelling van het herverzekeringspanel in termen van spreiding en rating.

Compliance & Integriteitsbeleid

Het compliance- en integriteitsbeleid houdt in dat de compliance gerelateerde wet- en regelgeving en de door ZLM zelf opgestelde integriteitsregels worden nageleefd. Dit beleid is gericht op het waarborgen van de integere bedrijfsuitoefening.

Risicomanagementbeleid

In dit beleid is vastgelegd op welke wijze risico's worden geïdentificeerd, beheerst en gemonitord. Tevens is vastgelegd op welke wijze de risicobereidheid van ZLM tot stand komt.

Datakwaliteitsbeleid

Het datakwaliteitsbeleid heeft als doelstelling om waarborgen te scheppen dat data betrouwbaar is. Het geeft de richtlijnen en handvatten waarmee de organisatie voor besluiten en rapportages aantoonbaar kan steunen op de kwaliteit van data. Het datakwaliteitsbeleid is gebaseerd op de door DNB opgestelde guidance. Er is een datagovernance-raamwerk neergezet en een datakwaliteit cyclus ingericht.

Uitbestedingsbeleid

ZLM besteedt verschillende activiteiten uit. In het uitbestedingsbeleid is vastgelegd aan welke eisen de uitbestedingsrelatie moet voldoen en op welke wijze de monitoring van de afspraken over uitbesteding plaatsvindt.

Informatiebeveiligingsbeleid

In het informatiebeveiligingsbeleid zijn procedures, afspraken en beheersmaatregelen opgenomen ter voorkoming van enerzijds verlies of beschadiging van data en anderzijds de verstoring van geautomatiseerde systemen en processen.

Informatiesystemen

ZLM Verzekeringen werkt met één verzekeringsadministratiesysteem voor de vastlegging en verwerking van gegevens op polis- en schadegebied en relaties. Dit systeem is gekoppeld aan de financiële administratie.

B.2. Betrouwbaarheid en deskundigheid

ZLM wenst te voldoen aan hoge normen van integriteit en bedrijfsethiek. Om medewerkers hierbij richting te geven en bij te dragen aan het integer functioneren en het bewaken van de goede naam en reputatie van ZLM, is een gedragscode opgesteld.

Het doel van de gedragscode is het voorkomen van belangenverstrengeling tussen ZLM, cliënten en de privébelangen van medewerkers, het onzorgvuldige omgaan met gevoelige informatie, het gebruik maken van koersgevoelige informatie voor privé-doeleinden en andere vormen van marktmisbruik.

Een belangrijk uitgangspunt is transparantie en het bevorderen van bewustzijn bij de medewerkers, ook voor hun eigen bescherming, over wat wel en wat niet geoorloofd is. Bij de ZLM gedragscode is rekening gehouden met de bepalingen van de gedragscode Verzekeraars zoals opgesteld door het Verbond van Verzekeraars.

Alle medewerkers van ZLM hebben de Eed of de Belofte afgelegd.

Een integere bedrijfscultuur is belangrijk voor ZLM omdat het bijdraagt aan goed risicomanagement, reputatieschade kan voorkomen en zorgt voor het voldoen aan wet- en regelgeving. Integriteit is in het DNA van de organisatie verankerd. Dit doen we niet door allerlei beleidsdocumenten hierover op te stellen, maar vooral door over integriteit met elkaar in gesprek te gaan, openheid te creëren waardoor dilemma's bespreekbaar zijn en bij werving van nieuwe medewerkers nadrukkelijk op integriteit te selecteren.

In december 2020 is gestart met een e-learning-programma om periodiek allerlei thema's onder de aandacht van de medewerkers te brengen. De eerste module was gericht op Privacy. Vervolgens zijn de modules voor Security, Compliance en Fraude aangeboden.

In 2021 was er opnieuw geen noodzaak een maatregel te nemen richting een medewerker in relatie tot integriteit.

Permanente educatie

Uiteraard is voor directie, leden van de Raad van Commissarissen en sleutelfunctionarissen aantoonbare deskundigheid, passend bij de functie, noodzakelijk. Permanente educatie zorgt voor het op peil houden en het eventueel verbreden van deze kennis. De directie volgde in 2021 verschillende modules van Het Verbond van Verzekeraars/Nyenrode, met name over data science, outsourcing, IT-risico's en governance. De sleutelfunctionarissen volgden opleidingen en cursussen onder meer op het gebied van risicomanagement, compliance en privacy.

Vrijwel alle medewerkers werken aan hun deskundigheid door middel van een programma van permanente educatie.

Beloningen

Jaarlijks stelt de Raad van Commissarissen de beloning en de overige arbeidsvoorwaarden van de directie vast. Ook geeft de Raad goedkeuring aan het beloningsbeleid van alle medewerkers van ZLM. Naast de eisen die de CAO voor het verzekerings-bedrijf stelt is er ook wet- en regelgeving met betrekking tot het beloningsbeleid. Deze regelgeving is gericht op het voorkomen van de situatie dat het beloningsbeleid aanspoort tot het nemen van onaanvaardbare risico's en/of een onzorgvuldige behandeling van klanten. ZLM kent geen prestatie gerelateerde beloningen. Ook is er in geen enkel arbeidscontract een extra beloning bij indiensttreding of ontslag opgenomen.

B.3. Risicomanagement systeem

Het risicomanagement van ZLM is gericht op het behalen van haar strategische doelstellingen. ZLM heeft een risicomanagementraamwerk ingericht dat is gebaseerd op erkende standaarden en richtlijnen zoals COSO ERM, FIRM en Good Practices Risicomanagement DNB. Met behulp van het raamwerk worden risico's geïdentificeerd (onderkend en gemeten), beoordeeld, beheerst, bewaakt (gemonitord) en gerapporteerd. Risicomanagement heeft bij ZLM betrekking op de gehele organisatie en belanghebbende partijen zoals tussenpersonen en samenwerkende bedrijven/ partijen. Risicobeheer is een continu proces. Daarom wordt onder leiding van Risicomanagement door het MT het risicomanagementbeleid en -proces ten minste jaarlijks geëvalueerd, en geactualiseerd waar nodig. Daarnaast voert Interne Audit periodiek een onafhankelijk onderzoek uit naar de opzet en werking van risicomanagement.

Ontwikkelingen

De belangrijkste ontwikkelingen uit 2021 met betrekking tot het risicomanagementsysteem waren:

- Begin 2021 is een nieuw risicomanagementbeleid in werking getreden. Hier is in 2019 het startsignaal voor gegeven, nadat door de toegenomen omvang van ZLM de behoefte was ontstaan om het risicomanagement binnen ZLM verder te professionaliseren. Met het nieuwe beleid is meer samenhang gerealiseerd tussen de verschillende onderdelen van het risicomanagementsysteem.
- Begin 2021 heeft DNB haar toezichtmethodologie herijkt. ZLM valt nu zowel binnen prudentieel toezicht alsook integriteitstoezicht in impactklasse 1, de laagste risicoklasse in het toezicht door DNB.
- Iedere drie jaar wordt een ALM-studie uitgevoerd, en zo ook weer in 2021. Deze ALM-studie heeft input gegeven voor de uitgangspunten voor Financieel Risicomanagement en het Kapitaalbeleid.
- De risicomanagementfunctie is uitgebreid met een extra risicomanager.
- Er heeft een actualisatie plaatsgevonden van de uitgebreide Covid 19-Risicoanalyse die in 2020 is opgesteld.

Hoewel het traject rondom het professionaliseren van risicomanagement nog volop in gang is, is met de reeds gerealiseerde mijlpalen een goed fundament neergelegd dat van toegevoegde waarde is voor de bedrijfsvoering van ZLM. Dit geeft vertrouwen dat de juiste aanpak wordt gehanteerd en deze professionalisering waarde toevoegt voor ZLM. Er hebben

zich in het afgelopen jaar geen incidenten voorgedaan die extra bijsturing van het risicoprofiel nodig maakten.

Risicoprofiel

ZLM is een verzekeraar van beperkte omvang. We hebben voornamelijk standaard schadeverzekeringsproducten. Wij hebben een robuuste financiële positie met een hoge solvabiliteit. We hebben risicomijdende beleggingen en een beleggingsbeleid dat gericht is op een rendement op de lange termijn tegen een aanvaardbaar risico. Onze onderlinge identiteit zorgt ervoor dat wij niet gefocust zijn op winstmaximalisatie, maar het ledenbelang centraal stellen. Wij waarborgen onze integere en beheerste bedrijfsvoering onder andere met behulp van een risicomanagementsysteem dat de samenhang tussen beleid, governance- en organisatiestructuur borgt binnen een gezonde risicocultuur.

Risicobereidheid

ZLM is zich bewust van de risico's en wij realiseren ons dat het nemen van risico's inherent is aan ondernemen. Risicobereidheid is de mate van risico die ZLM bereid is te nemen voor het realiseren van haar doelstellingen op strategisch, tactisch en operationeel. De risicobereidheid moet passend zijn bij onze missie en visie en het management ondersteunen bij de uitvoering van de algehele strategie. De algemene risicobereidheid en de risicobereidheid ten aanzien van de strategische doelstellingen wordt ten minste jaarlijks vastgesteld door het managementteam in samenspraak met Risicomangement en wordt goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

De algemene risicobereidheid van ZLM laat zich omschrijven als 'terughoudend'. Dit betekent dat ZLM weinig risico wenst te lopen en liever het zekere voor het onzekere neemt. Dit sluit aan bij de aard van onze organisatie.

Risicomangement is niet een opzichzelfstaand proces. Door vanuit risicomangement op verschillende niveaus de koppeling te maken met de strategische doelstellingen, zorgt ZLM er voor dat de risicobeheersing in lijn is met de strategie en met de doelstellingen.

De risicobereidheid per strategische doelstelling is als volgt:

Strategische doelstellingen en randvoorwaarde	Beschrijving van de doelstelling	Risicobereidheid
Klanttevredenheid	Door onze persoonlijke, betrouwbare en betrokken dienstverlening voldoen we aan de verwachtingen van onze klanten waardoor zij bereid zijn ZLM aan te bevelen bij anderen.	Risicomijdend
Medewerkerstevredenheid	Medewerkers zijn tevreden omdat de verwachtingen die ze hebben worden waargemaakt, doordat ze ervaren dat we om elkaar geven, dat we het samen doen, dat we betekenisvol werk doen en dat we bijdragen aan de maatschappij.	Terughoudend
Duurzaam rendement	Met onze beleggingen streven we naar een combinatie van een positieve (of beperking van een negatieve) impact op mens, milieu en maatschappij en naar een positief financieel rendement.	Terughoudend
Betekenisvol voor de samenleving	Door middel van onze dienstverlening en maatschappelijke, educatieve, culturele en sportieve initiatieven streven we er naar een waardevolle bijdrage te leveren aan de samenleving.	Opportunistisch
Continuïteit	ZLM streeft naar een zelfstandig voortbestaan om daarmee op haar unieke manier, financiële zekerheid te bieden aan haar leden en voor de medewerkers een goede werkgever te blijven. Een goede kapitaalpositie en een verantwoord technisch resultaat wordt nagestreefd om dit te realiseren.	Terughoudend
Integere & beheerste bedrijfsvoering	Door naleving van wet- en regelgeving en te zorgen dat onze processen "in control" zijn, streven we er naar dat medewerkers, klanten en toezichthouders ZLM als een betrouwbare organisatie zien.	Risicomijdend

Risicogovernance

Een belangrijke pijler onder een goed systeem van risicobeheer is de inrichting van de governance. De inrichting van het risicomanagement van ZLM is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De directie is eindverantwoordelijk voor het risicomanagement, en de algemeen directeur is de sleutelfunctiehouder van risicomanagement. Besluitvorming vindt plaats binnen het Managementteam op basis van consensus.
- Risicomanagement coördineert, monitort, rapporteert, creëert bewustwording en adviseert en ondersteunt.
- Interne Audit toetst periodiek het integrale risicomanagementsysteem op opzet, bestaan en werking en rapporteert hierover aan MT en de Auditcommissie.
- De Raad van Commissarissen en de Auditcommissie hebben als taak toezicht houden op de uitvoering van het beleid door de directie van ZLM. Een belangrijke taak van de RvC is het goedkeuren van de risicobereidheid. ZLM kent geen aparte Risicobeheercommissie. Deze rol wordt door de gehele Raad van Commissarissen uitgevoerd.

De risicobeheersing van ZLM is ingericht op basis van het 'Three Lines' model. Dit betekent dat er drie 'verdedigingslijnies' zijn voor effectief risicomanagement die de directie en de Raad van Commissarissen in staat stellen om hun verantwoordelijkheid ten aanzien van risicomanagement te kunnen nemen.

- De eerste lijn (risico eigenaar) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de processen en het beheersen van de bijbehorende risico's.
- De tweede lijn (Risicomanagement, Compliance & Privacy en de Actuariële functie) adviseert, monitort en rapporteert over de beheersing van de risico's door de eerste lijn.
- De derde lijn (Interne Audit) toetst de inrichting en de werking van de eerste en tweede lijn en geeft daarover een objectief, onafhankelijk oordeel met de mogelijkheden tot verbetering.

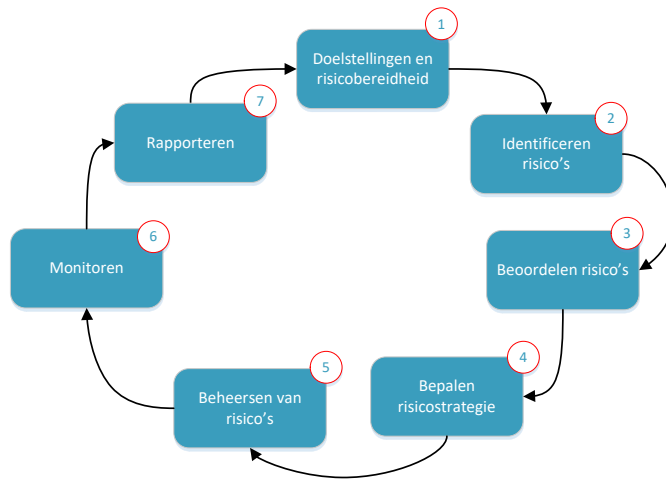
De conform Solvency II vastgestelde sleutelfuncties, zijnde Risicomanagement, Compliance, Interne Audit en Actuariële functie, hebben in dit model een belangrijke rol. Ten aanzien van de sleutelfuncties wordt een onderscheid gemaakt tussen sleutelfunctiehouder en sleutelfunctie vervuller. De algemeen directeur is voor alle sleutelfuncties de sleutelfunctiehouder. De sleutelfunctie vervullers opereren onafhankelijk van de eerste lijn en hebben een directe escalatiemogelijkheid naar de Raad van Commissarissen.

De Raad van Commissarissen en de Auditcommissie hebben als taak toezicht te houden op de uitvoering van het beleid door het bestuur van ZLM. Een belangrijke taak is het goedkeuren van de risicobereidheid. ZLM kent geen aparte Risicobeheercommissie. Deze rol wordt door de gehele Raad van Commissarissen uitgevoerd en is niet belegd bij de Auditcommissie.

ZLM is onderworpen aan het extern toezicht door De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Risicomanagementproces

Het risicomanagementproces is een cyclus waar vanuit de strategische doelstellingen de belangrijkste risico's worden geïdentificeerd en deze vervolgens worden beoordeeld. Vervolgens wordt gekeken op welke wijze de risico's kunnen worden beheerst tot een voor de organisatie acceptabel niveau. Tot slot dient de ontwikkeling van de risico's te worden gemonitord en dient hierover periodiek te worden gerapporteerd aan het management. Het risicomanagementproces wordt doorlopen via de in onderstaande afbeelding weergegeven zeven stappen:



De toelichting per stap is als volgt:

1. Het management stelt de algemene risicobereidheid, de risicobereidheid per strategische doelstelling en de risicotolerantie per risicocategorie vast.
2. Tijdens deze stap wordt antwoord gegeven op de vraag welke gebeurtenissen het realiseren van de doelstellingen belemmeren dan wel de succesfactoren ondermijnen.
3. In deze fase vindt er een beoordeling plaats van de grootte van het bruto risico (het risico zonder dat er rekening wordt gehouden met eventuele al bestaande beheersmaatregelen). Er wordt een risicowaarderingsschaal gebruikt die uiteen valt in een beoordeling van de kans (waarschijnlijkheid) dat het risico zich voordoet en de impact als het risico zich manifesteert.
4. Op basis van de hoogte van het bruto-risico wordt bepaald welke risicostrategie passend is. Deze kan bestaan uit: het accepteren, reduceren, overdragen of vermijden van het risico. Welke risicostrategie passend is, is afhankelijk van de aard van het risico.
5. Als gekozen is voor de risicostrategie 'reduceren' zullen beheersmaatregelen worden getroffen om het bruto-risico te verkleinen tot een acceptabel netto risico. De beheersing van risico's bestaat niet alleen uit de zogenaamde 'hard controls', maar ook uit zachte beheersing. Ook wel 'soft controls' genoemd. Wanneer blijkt dat 'soft controls' binnen een organisatieonderdeel aanwezig zijn en adequaat functioneren, dan is er minder noodzaak om aanvullende (tastbare) beheersmaatregelen in te richten. Uiteraard geldt dit ook andersom.

6. Het doel van de monitoring is om tijdig (wijzigingen in) risico's te signaleren en om de kwaliteit van de getroffen beheersmaatregelen te beoordelen. Er kunnen verbeteracties worden gedefinieerd naar aanleiding van de monitoring, incidenten, audits, compliance activiteiten of opmerkingen van toezichthouders. In het risicomanagementsysteem worden de verbeteracties geregistreerd.
7. Periodiek wordt er gerapporteerd over de risicopositie. Doelstellingen, risico's en de beheersing hiervan worden besproken en de voortgang van aanpassingen en acties wordt bewaakt.

Kapitaalbeleid

ZLM streeft naar een solide kapitaalbasis. In het kapitaalbeleid wordt aangegeven hoe wij de wettelijke Solvency Capital Requirement (SCR) berekenen. Daarnaast geven wij ook aan welke solvabiliteitsratio wij intern noodzakelijk vinden. In het kapitaalbeleid definiëren we ook triggerevents en benoemen we mogelijke maatregelen om, indien nodig, de solvabiliteit te versterken en/of de aanwezige risico's te verminderen.

Wettelijke solvabiliteit

De solvabiliteitspositie wordt bepaald door middel van het Solvency II standaard model. Hierbij volgen wij de standaardformule. De verliesverrekening van belastingen nemen we bij de berekening slechts mee voor zover dat bekende bedragen zijn. Door middel van deze berekeningen worden een groot aantal van de onderkende (sub)risico categorieën gekwantificeerd. De SCR is eind 2021 € 25,4 miljoen hoger dan eind 2020. De onderstaande tabel geeft de samenstelling van de SCR eind 2021 in vergelijking met eind 2020 weer.

	2021	2020
Marktrisico		
Renterisico	4.513	4.805
Aandelenrisico	48.852	34.556
Vastgoedrisico	8.204	7.390
Spreadrisico	13.318	10.981
Valutarisico	10.494	9.815
Concentratierisico	0	0
Diversificatie effect	-15.804	-14.580
Totaal marktrisico na diversificatie	69.577	52.967
Tegenpartij kredietrisico	7.571	6.295
Zorg na diversificatie	4.906	4.271
Schaderisico		
Premie- en voorzieningen risico	37.033	35.943
Vervalrisico	2.565	3.065
Catastroferisico	8.353	8.679
Diversificatie effect	-7.920	-8.538
Totaal schaderisico na diversificatie	40.031	39.149
Basis SCR		
Totaal bovenstaande risico's	122.084	102.682
Diversificatie effect	-28.955	-25.400
Totaal BSCR na diversificatie	93.129	77.282
SCR		
BSCR na diversificatie	93.129	77.282
Operationeel risico	4.054	4.039
Adjustment belastingen	-2.259	-11.769
Totaal SCR na diversificatie	94.924	69.552

Doelsolvabiliteit

De doelsolvabiliteit is de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit. ZLM heeft de doelsolvabiliteit vastgesteld op 170% van de SCR. Een opslag van 70% van de SCR geeft een buffer voor vertrouwen en zekerheid waar ZLM zich als Onderlinge comfortabel bij voelt. De 70% buffer is ruimschoots voldoende om een 1/500 jaar wind- en hagelstorm aan te kunnen. Naast de doelsolvabiliteit heeft ZLM een extra interventieniveau. Deze is vastgesteld op 250%. Het doel van het interventieniveau is om vanaf dat niveau genoeg buffer te hebben om zowel marktrisico als verzekeringstechnisch risico op te kunnen vangen. Zo kan tijdig worden ingegrepen wanneer de SII-ratio daalt. De solvabiliteitsratio eind 2021 komt uit op 352% en is daarmee uitstekend te noemen.

	2021	2020
Doelsolvabiliteit (=170% van SCR)	161.371	118.238
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	333.886	306.019
Solvabiliteitsratio	352%	440%

Het aanwezige vermogen moet minimaal € 161.371 miljoen zijn. Indien het kapitaal daalt en in de buurt komt van dit bedrag dan zullen er maatregelen genomen moeten worden. Dit kan in de vorm van kapitaalversterking of door risicobeperking.

Het Kapitaalbeleid bevat ook

- mogelijkheden om kapitaal te genereren;
- de wijze van monitoren van risico's en
- triggerevents met een stappenplan met acties hierop.

ORSA

Jaarlijks bekijkt ZLM bij de ORSA (Own Risk & Solvency Assessment) of de bedrijfsactiviteiten in termen van solvabiliteit bij diverse scenario's houdbaar zijn voor de komende jaren.

Voor de uitvoering van het ORSA-proces is een werkgroep actief die bestaat uit:

- algemeen directeur
- directeur Verzekeringszaken
- afdelingshoofd Financiën & Facilitair
- teamleider Financiën & Rapportage
- medewerkers Planning & Control
- actuariële functie
- risicomanager

Aan de hand van de belangrijkste risico's worden scenario's gedefinieerd. Vervolgens wordt over een periode van vijf jaar berekend wat de impact is op de solvabiliteit indien een scenario, of een combinatie van verschillende scenario's, zich zou voordoen. De concept-ORSA wordt vervolgens ingebracht in het managementteam waar dit document wordt besproken en vastgesteld. De risicomangement- en de interne auditfunctie worden voortdurend bij dit proces betrokken. Na vaststelling van de ORSA in het MT voert de actuariële functie afzonderlijk een review. De ORSA wordt vervolgens besproken in de Auditcommissie en ook in de plenaire vergadering van de RvC. Na afronding van dit proces

wordt de definitieve ORSA-rapportage verspreid onder alle belanghebbenden (RvC, directie, MT, externe accountant, Coördinator Compliance & Privacy, Interne Auditor, DNB).

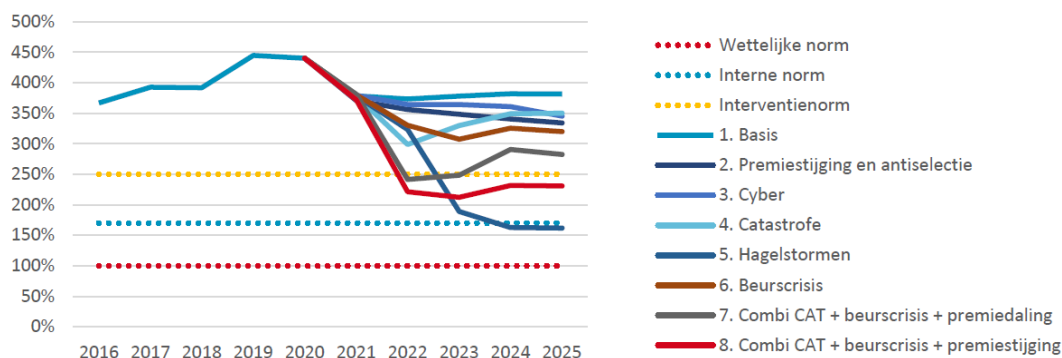
De in de ORSA doorgerekende scenario's komen voort uit de risico's die wij onderkennen. De grootste risico's die wij onderkennen zijn:

- Verzekeringstechnisch risico - catastrofes
- Beleggingsrisico - beurscrash

Ook zijn de risico's van premiedaling, cybercrime en klimaatverandering onderzocht. Het risico van klimaatverandering betreft zowel het fysieke risico van meerdere en grotere schades als het transitierisico welke van invloed kan zijn op de waardering van de beleggingsportefeuille.

Deze scenario's zijn individueel en in combinatie met elkaar doorgerekend. Zelfs bij de combinatiescenario's, waarbij zowel de catastrofe van eens in de 500 jaar, de beurscrash en een flinke premiedaling zich tegelijk voordoen blijft de ratio nog steeds ruim boven de 170%. Bij het fysieke klimaatveranderingsrisico (hagelstormen) komt de solvabiliteitsratio net onder de 170%.

Solvabiliteitsratio ORSA-scenario's



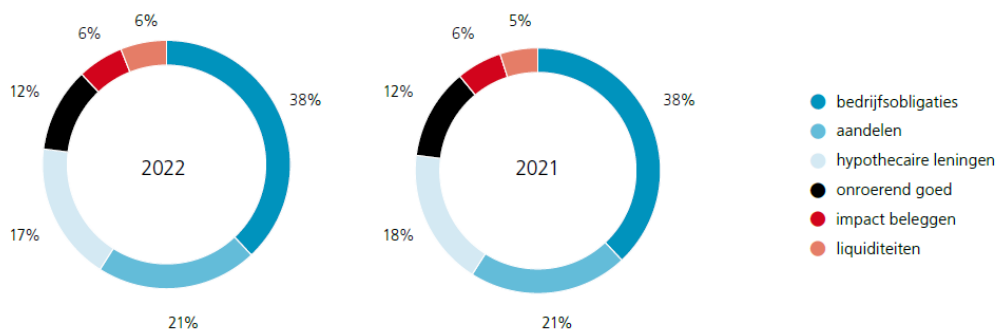
Het ORSA-proces wordt jaarlijks (of zoveel vaker als noodzakelijk wordt geacht) opgestart.

Asset-Liability Management

De financiële beleggingen bevat belegd vermogen waarvan het beheer is uitbesteed aan Kempen Capital Management. De beleggingsportefeuille bestaat uit een Matchingportefeuille en een Rendementsportefeuille.

De Matchingportefeuille heeft als doel de technische voorzieningen af te dekken. We doen dit volledig met Nederlandse staatsobligaties met vergelijkbare rentegevoeligheid als de technische voorzieningen. De Matchingportefeuille is eind 2021 € 94,1 miljoen groot.

De Rendementsportefeuille heeft als doel het behalen van rendement op lange termijn met een aanvaardbaar risico. De rendementsportefeuille wordt ingevuld volgens de volgende norm:



In 2021 is er een nieuwe ALM (Asset-Liability-Management) studie uitgevoerd.

Forward looking model

Als de parameterisatie van de scenario's is vastgelegd, wordt vervolgens voor het opstellen en het doorberekenen van de ORSA-scenario's gebruik gemaakt van de ORSA Tool van Triple A - Risk Finance. Deze Tool is extern gevalideerd door Richard Plat Consultancy.

In de ORSA Tool worden de SCR, het Eigen Vermogen en de SII-ratio bepaald in zowel het basis- alsook in de risico scenario's. De MCR wordt buiten beschouwing gelaten, tenzij de SCR onderschreden wordt. Naast de scenario's, wordt ook een reverse stress test uitgevoerd, zodat duidelijk wordt welke schokken nodig zouden zijn om de SII-ratio van ZLM te verlagen tot onder de 100%.

Bij de projectie wordt een periode van 5 jaar geprojecteerd. Het uitgangspunt is de werkelijkheid conform de laatste jaarcijfers en de meest recente begroting. Vervolgens worden projecties voor toekomstige jaren geconstrueerd op basis van projecties. De resultaten van de projecties worden per scenario in de ORSA vastgelegd. Vervolgens wordt geanalyseerd wat de uitkomsten voor ZLM betekenen en of bijvoorbeeld management acties nodig zijn.

Door middel van toepassen van de ORSA Tool en de vastlegging van en reflectie op de resultaten worden de voortdurende naleving van de vastgelegde kapitaalvereisten en de voortdurende naleving van de vastgelegde vereisten inzake de technische voorzieningen geborgd in de ORSA.

Scenario's

De keuze van de scenario's is een weerslag van het risicomanagementproces. De onderkende belangrijkste risico's worden vertaald naar scenario's en deze scenario's worden, na afstemming in het MT en de auditcommissie vastgesteld.

Datakwaliteit

Visie op datakwaliteit heeft als doelstelling om waarborgen te scheppen dat data betrouwbaar is. ZLM ontwikkelt een beleid, richtlijnen en bruikbare handvatten waarmee de organisatie voor interne management besluiten en rapportages aantoonbaar kan steunen op de kwaliteit van data. ZLM heeft hiervoor diverse datakwaliteitsaspecten gedefinieerd.

Verder heeft ZLM een datakwaliteitscyclus met daarin identificatie, beoordeling, beheersing, monitoring en rapportage. Het periodiek doorlopen van de datakwaliteitscyclus helpt ZLM bij het behalen van haar datakwaliteitsdoelstelling en bijbehorende datakwaliteitsaspecten. Verdere details over datakwaliteit kunnen worden teruggevonden in het Datakwaliteit beleid.

Gebruikte data in de ORSA

De in de ORSA gebruikte data komt voort uit de processen Maandrapportage, Begroting en Pilaar-1 berekening. In deze processen gebruikt ZLM data uit het verzekeringstechnische systeem NeoZ en uit de financiële administratie. Het feit dat ZLM werkt met slechts één verzekeringstechnisch informatiesysteem draagt zeker bij aan de betrouwbaarheid van de daaraan ontleende data. Het gebruik van end-user-computing (EUC) wordt zoveel mogelijk beperkt. Voor het gebruik zijn EUC richtlijnen en instructies opgesteld. Voor de bepaling van de marktwaarde van balansposten gebruiken we extern ontwikkelde tooling en informatie die onze vermogensbeheerder/custodian aanlevert (waaronder de informatie van Kempen Capital Management voor het basisscenario (begroting) en het stagflatiescenario). Bij het opstellen van de managementinformatie wordt het 4-ogen principe gehanteerd en vastgelegd. De data voor en de berekeningen van de Pilaar-1 berekening worden beoordeeld door de actuariële functie. De jaarrekening wordt gecontroleerd door de externe accountant.

Omdat de uitkomsten van de kapitaalprojecties belangrijke invloed kunnen hebben op strategische keuzes is het van belang om hier aandacht aan te besteden. Zowel het bewaken van datakwaliteit van de input (basisdata, modelvariabelen en scenariovariabelen) als het beheer van het projectiemodel zelf verdienen daarom aandacht. Wanneer geborgd is dat de input-variabelen, het projectiemodel en de beheeromgeving waarin het model wordt doorgerekend betrouwbaar zijn, moeten de kapitaalprojecties die hieruit voorkomen ook betrouwbaar zijn.

Basisdata

De basisdata komen voort uit de door de RvC goedgekeurde begroting. Deze begroting bevat een beste inschatting voor het lopende jaar (het "basisjaar") en een verwachting voor de toekomstige boekjaren.

De verwachte ontwikkelingen (premiegroei, schadeontwikkeling, visie ontwikkeling schadevoorziening, maar ook samenstelling van de beleggingsportefeuille en de verwachte rendementen op de beleggingen) voor de toekomstige boekjaren zijn op het basisjaar geprojecteerd. Alle aannames en stappen worden duidelijk gedocumenteerd vastgelegd. De uitkomsten van het basisscenario worden door het afdelingshoofd Financiën & Facilitair beoordeeld.

Modelvariabelen

Wij maken gebruik van het projectiemodel van Triple A. In dit model zijn vele modelvariabelen opgenomen. De modelvariabelen kunnen wij zelf niet aanpassen. De tool is door een derde partij gecertificeerd. Na invoer van de gegevens van het basisscenario in de tool toetst de actuaire het volledige basisscenario. Hierbij wordt ook gekeken naar de juiste invoer in het model.

Parameterisatie van scenariovariabelen

De scenariovariabelen zijn de specifieke variabelen die worden ingevoerd om in het projectiemodel de scenario's te modelleren. Hiertoe behoren de aannames ten aanzien van de ontwikkeling van premies, schaderatio's, bedrijfskosten, ontwikkeling van beleggingsrendementen, mate van herverzekering, etc. Na invoer van de scenario's in de tool toetst de actuaire de scenario's. De uitkomsten van de scenario's worden door het afdelingshoofd Financiën & Facilitair beoordeeld.

Kapitaalprojecties

De kapitaalprojecties zijn de resultante van de inputvariabelen en de eerder beschreven, extern gevalideerde ORSA Tool van Triple A. Indien de inputvariabelen en het model betrouwbaar zijn moeten de kapitaalprojecties ook betrouwbaar zijn. Wij beoordelen zelf de uitkomsten en daarnaast toetst de actuaire deze ook.

B.4. Interne controle omgeving

ZLM heeft een systeem van interne controle. In alle essentiële bedrijfsprocessen, waaronder acceptatie, schadeafhandeling, financiën en informatieverwerking, zijn maatregelen van interne controle ingevoerd om het risico op fouten te mitigeren.

Daarnaast is een tweede lijn ingevoerd in de vorm van de Coördinator Compliance & Privacy, de Risicomanager en de actuariële functie. Deze functies beoordelen, ieder op hun eigen vakgebied, of de interne controle maatregelen van voldoende niveau zijn om de risico's te mitigeren. De rol van de Coördinator Compliance & Privacy wordt in hoofdstuk B.8 besproken, de actuariële functie komt in hoofdstuk B.6 aan de orde.

Ook de derde lijn, de Interne Auditor, beoordeelt of de interne controlemaatregelen worden uitgevoerd en of deze van voldoende niveau zijn om de risico's te mitigeren. Deze functie wordt in hoofdstuk B.5 besproken.

Het charter Sleutelfuncties is in 2020 herschreven en vastgesteld/goedgekeurd.

B.5. Interne audit functie

Doel, inrichting en onafhankelijkheid van de interne auditfunctie:

De Interne Auditfunctie is verantwoordelijk voor het plannen en (doen) uitvoeren van audits om de betrouwbaarheid en effectiviteit van de interne beheersing in opzet, bestaan en in werking te toetsen en hiermee een bijdrage te leveren aan de continue verbetering hiervan.

In 2021 is de Interne Auditfunctie uitgebreid met een tweede interne auditor. De interne auditors vervullen, binnen gegeven wettelijke kaders van taken en bevoegdheden zoals vermeld in het charter Sleutelfuncties, een onafhankelijke functie binnen ZLM Verzekeringen en zijn sleutelfunctievervullers zoals genoemd in Solvency II-wetgeving. Interne Audit heeft geen bevoegdheden of verantwoordelijkheden voor operationele procedures of voor

tweedelijns taken. De interne auditors zijn verantwoording schuldig aan de algemeen directeur (sleutelfunctiehouder) en rapporteren aan de directie, de Raad van Commissarissen en de Auditcommissie.

Meerjaren auditplan:

In 2021 zijn audits uit het Interne Auditplan 2021 - 2024 uitgevoerd. In dit plan is risico gebaseerd gekeken welke audits toegevoegde waarde hebben voor ZLM verzekeringen. Hierbij zijn risico's gesignaleerd vanuit de organisatie, Interne Audit, toezichthouders en zijn verplichte auditonderwerpen op basis van wet- en regelgeving meegenomen. Het auditplan 2021 – 2024 heeft niet alleen betrekking op 2021, maar geeft ook al voor een deel inzicht in wat in 2022-2024 als potentieel auditonderwerp is aangemerkt. Jaarlijks wordt de prioriteitstelling en relevantie van de geplande audits opnieuw in het Interne Auditplan herijkt.

Interne audit heeft in 2021 acht audits uitgevoerd naar de onderwerpen:

1. Compliance functie
2. Reserveringen personenschade WA
3. Kwaliteitscode Rechtsbijstand
4. Beloningsbeleid
5. QRT-rapportageproces
6. Korte termijn acties informatiebeveiliging
7. Product Review Proces
8. Klachten

In de rapportages van deze audits worden de bevindingen gerapporteerd aan het MT, de directie en de AC. De opvolging van deze bevindingen wordt door Interne Audit gemonitord. Ieder halfjaar wordt over de opvolging gerapporteerd aan het MT, de directie, de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen.

Daarnaast heeft Interne Audit in 2021 een rol in het coördineren en toetsen van DNB-uitvragen vervuld. In 2021 zijn zes DNB-uitvragen afgerond. Interne Audit is bij vier uitvragen betrokken geweest.

In het meerjaren auditplan 2022-2025 wordt het aantal audits per jaar verder uitgebreid. De auditsonderwerpen hierin zijn verspreid over de onderstaande categorieën:

1. Sleutelfuncties & kwaliteitsmanagement
2. Uitwerking risicomanagement kernprocessen op team/procesniveau
3. Solvency II
4. Compliance
5. Thema's DNB/AFM
6. Zelfregulering
7. Top risico's en kernprocessen
8. Besturende en ondersteunende processen

B.6. Actuariële functie

De actuariële functie maakt, als één van de sleutelfuncties, onderdeel uit van het Solvency II governance systeem. Bij de inrichting van de actuariële functie is rekening gehouden met de omvang en complexiteit van de bedrijfsvoering van ZLM Verzekeringen.

De actuariële functie heeft ten minste aandacht voor de volgende aandachtsgebieden:

- Toetsen van de toereikendheid van de technische voorzieningen op Solvency II grondslagen;
- Toetsen van de toereikendheid van de solvabiliteit op Solvency II grondslagen;
- Beoordelen en adviseren omtrent risicoscenario's en financiële projecties in het kader van de ORSA;
- Beoordelen en adviseren omtrent premiestelling;
- Beoordelen en adviseren omtrent herverzekeringsregelingen.

Per aandachtsgebied dient tenminste eenmaal per jaar over de werkzaamheden en bevindingen aan de directie gerapporteerd te worden. Deze rapportages komen ook op de agenda van de Auditcommissie. Tevens gaan de actuariële rapporten naar DNB.

De uitvoering van de activiteiten van de actuariële functie zijn extern belegd bij Triple A – Risk Finance (Triple A). Hier is sprake van uitbesteding. Aan de uitbestede taken ligt een uitbestedingsovereenkomst ten grondslag ter waarborging van de kwaliteit, continuïteit en integriteit van de dienstverlening. De algemeen directeur is sleutelfunctiehouder.

Indien er een situatie ontstaat waarin de rapportagelijijn via de algemeen directeur niet afdoende is dan is escalatie naar de voorzitter van de Auditcommissie mogelijk.

B.7. Uitbesteding

Het uitbestedingsbeleid van ZLM heeft uitsluitend betrekking op de uitbesteding van belangrijke of kritieke werkzaamheden of functies die zij ook zelf mag uitvoeren. Daarvan is sprake als het een functie of werkzaamheden betreft die van essentieel belang is voor de bedrijfsvoering van ZLM in de zin dat ZLM zonder deze functie of werkzaamheden niet in staat zou zijn om haar diensten aan klanten te verlenen (hierna te noemen: uitbesteding). Op basis daarvan heeft het uitbestedingsbeleid betrekking op uitbestedingen waarbij het gaat om functies, werkzaamheden of processen die een wezenlijke bedrage leveren aan:

- de kernactiviteiten van ZLM (Verzekeringen afsluiten en schades behandelen);
- de invulling van de sleutelfuncties zoals bedoeld in de Solvency II Richtlijn 2009/138/EG;
- het beheren van het vermogen van ZLM.

ZLM kent de volgende uitbestedingen:

- Actuariële functie (Triple A Risk Finance)
- Vermogensbeheer (Kempen Capital Management)
- Alarmcentrale (Eurocross)

B.8. Overige informatie

In hoofdstuk B.4 is de compliance functie genoemd. De coördinator Compliance en Privacy maakt onderdeel uit van de afdeling Kwaliteit & Risicobeheer en wordt functioneel aangestuurd door het afdelingshoofd Kwaliteit & Risicobeheer. Binnen de scope van de functie coördinator Compliance en Privacy valt het Compliance risico.

De Coördinator Compliance & Privacy werkt op basis van een Charter en aan de hand van een jaarlijks compliance programma. Hij heeft ten behoeve van zijn werk toegang tot alle relevante informatie, documentatie en personen binnen ZLM Verzekeringen. Elk halfjaar vindt een rapportage plaats over de werkzaamheden.

De algemeen directeur is sleutelfunctiehouder. De coördinator Compliance en Privacy heeft een escalatiemogelijkheid naar de voorzitter van de Raad van Commissarissen

C. Risicoprofiel

C.1. Risico categorieën

ZLM deelt de risico's die relevant zijn op in de volgende zeven categorieën:

Strategisch en omgevingsrisico	Financieel risico	Verzekering-technisch risico	Operationeel risico	Uitbestedingsrisico	IT-risico	Compliance- & Integriteitsrisico
Strategie	Vastgoedrisico	Catastroferisico	Processen	Continuïteit bedrijfsvoering	IT-strategie & beleid	Naleving
Omgeving	Aandelenrisico	Premie- & voorzieningen	Datakwaliteit	Integriteit derde partijen	Beschikbaarheid	Integriteit
	Spreadrisico	Vervalrisico	Fraudegevoeligheid (extern)	Kwaliteit dienstverlening	Integriteit (IT)	
	Valutarisico		P&O		Vertrouwelijkheid	
	Renterisico		Derde partijen operationeel		Derde partijen IT	
	Concentratierisico		Juridisch risico			
	Liquiditeitsrisico					
	Tegenpartij kredietrisico					

In de volgende paragrafen worden deze categorieën toegelicht.

C.2. Strategisch- en omgevingsrisico

Dit is het risico dat voortvloeit uit de strategische beslissingen van ZLM en het risico als gevolg van veranderingen buiten de organisatie.

De volgende sub-risico's vallen hieronder:

- Strategie: het risico dat de strategie of keuzes met betrekking tot de strategie niet passend zijn bij de missie, visie, strategische doelstellingen en/of het DNA van ZLM.
- Omgeving: het risico dat ontwikkelingen van buiten de organisatie een bedreiging vormen voor de strategische doelstellingen, de concurrentiepositie, het businessmodel en/of het DNA van ZLM.

Twee concrete risico's die onder de categorie Strategisch- en omgevingsrisico vallen zijn:

Reputatierisico

Het reputatierisico heeft betrekking op eventuele reputatieschade als gevolg van negatieve imago van ZLM. Dit risico is al beperkt door de kernwaarden (persoonlijk en betrouwbaar) die ZLM hanteert. Het beheersen van dit risico hangt zeer sterk samen met de beheersing van alle overige risico's. De hoge mate van klanttevredenheid toont ook hier aan dat ZLM een goede reputatie heeft.

Duurzaamheidsrisico

ZLM splitst het duurzaamheidsrisico in een fysiek risico en in een transitierisico. Het fysieke risico betreft de onzekerheid omtrent catastrofes als gevolg van klimaatverandering. Het transitierisico zit met name aan de beleggingenkant. Beide risico's worden in de ORSA gekwantificeerd en indien het materieel is worden deze uitgewerkt in een scenario.

C.3. Financieel risico

Het financieel risico is het risico als gevolg van het blootstaan aan wijzigingen in marktprijzen van verhandelbare financiële instrumenten binnen een (handels)portefeuille en het risico op verlies of op een ongunstige verandering in de financiële situatie als direct of indirect gevolg van schommelingen in het niveau van de marktprijzen van activa, verplichtingen en financiële instrumenten.

De volgende sub-risico's vallen hieronder:

- Renterisico: Het renterisico is de gevoeligheid van de waarde van activa, verplichtingen en financiële instrumenten voor veranderingen in de rentetermijnstructuur of in de volatiliteit van de rente.
- Aandelenrisico: Het aandelenrisico is de gevoeligheid van de waarde van activa voor veranderingen in marktprijzen van aandelen.
- Vastgoedrisico: Het vastgoedrisico is de gevoeligheid van de waarde van activa voor veranderingen in marktprijzen van vastgoed.
- Spreadrisico: Het spreadrisico vloeit voort uit de gevoeligheid van de waarde van beleggingen, verplichtingen en financiële instrumenten voor het niveau en de volatiliteit van kredietopslagen boven de risicovrije rentetermijnstructuur.
- Valutarisico: Het valutarisico is het risico dat wordt gelopen door bezittingen of transacties in vreemde valuta. Het valutarisico van de US-dollar en de Hongkong-dollar wordt voor 50% afgedekt. Het valutarisico van de Britse pond wordt voor 75% afgedekt.
- Tegenpartij kredietrisico: Dit is het risico van onvoorziene verliezen die het gevolg kunnen zijn van faillissement of verslechtering in de kredietwaardigheid van debiteuren of tegenpartijen bij herverzekeringsovereenkomsten, securitisaties, derivaten, tussenpersonen en andere posities voor zover deze nog niet onder het spread risk module zijn meegenomen.
- Concentratierisico: Het concentratierisico is gerelateerd aan de diversificatie van de beleggingen in aandelen en spread en omvat niet de beleggingen die in het tegenpartijrisico zijn meegenomen.
- Liquiditeitsrisico: Het risico dat liquiditeitstekorten optreden als gevolg van het onvoldoende op elkaar afgestemd zijn van de timing en de omvang van inkomende en uitgaande kasstromen. Het gevolg hiervan kan zijn dat ZLM over onvoldoende middelen beschikt om aan de directe betalingsverplichtingen te voldoen.

De impact van deze gebeurtenissen kan groot zijn. Het gaat hier met name om onze beleggingsportefeuille. Het risico wordt voor een groot deel door de keuzes in de

beleggingsstrategie en de invulling daarvan met specifieke fondsen bepaald. Het beleggingsbeleid moet dan ook passen binnen de risicobereidheid. ZLM streeft met haar beleggingsbeleid een aantrekkelijk rendement op lange termijn na met een aanvaardbaar risico. Daarbij worden de technische voorzieningen inclusief risicomarge tenminste gedekt door de allocatie naar risicomijdende beleggingen (Nederlandse staatsobligaties): de Matchingportefeuille.

Het geaccepteerde risicobudget (12 maands Value-at-Risk bij 95% kans) van de rendementsportefeuille bedroeg in 2021 maximaal € 30 miljoen. Dit houdt in dat er een statistische kans van 5% bestaat dat het verlies in één jaar groter kan zijn dan €30 miljoen. Op basis van de asset allocaties naar de verschillende beleggingscategorieën was per eind 2021 € 25,01 miljoen van het budget gebruikt. Voor 2022 is een risicobereidheid voor het financieel risico van maximaal € 30 miljoen afgesproken. In het beleggingsbeleid voor 2022 is de geaccepteerde 95%-VaR dan ook € 30 miljoen. In 2021 is het risicobudget niet overschreven.

Per maand vindt er monitoring van de financiële risico's plaats. Dit doen we aan de hand van afgesproken limieten, bandbreedtes en marges.

Het aan te houden kapitaal voor het financiële risico is opgenomen in hoofdstuk E.3.

C.4. Verzekeringstechnisch risico

Het verzekeringstechnisch risico is het risico dat uitkeringen aan klanten en/of benadeelden niet gefinancierd kunnen worden vanuit premie- en/of beleggingsinkomsten als gevolg van onjuiste en/of onvolledige aannames bij het bepalen van de verzekeringsvoorwaarden en het vaststellen van de premie. De kwantificering van dit risico vindt plaats in de SCR berekening.

De volgende sub-risico's vallen hieronder:

- Catastroferisico: Het risico dat door extreme en/of uitzonderlijke gebeurtenissen schades optreden waardoor de financiële positie negatief wordt beïnvloed;
- Premie- en voorzieningenrisico: Het risico dat de verzekeringspremie niet voldoende is om de schades en kosten van dat jaar te kunnen voldoen en het risico dat in het verleden gevormde voorzieningen in de toekomst ontoereikend blijken te zijn op deze schades verder af te wikkelen.
- Vervalrisico: Het risico dat klanten (massaal) hun polis opzeggen.

ZLM is uitsluitend actief op het gebied van standaard schadeverzekeringen. De belangrijkste risico's betreffen letselschades (motorrijtuigen WA, SVI en AVP portefeuille) en catastrofeschades (motorrijtuigen, woonhuis en inboedel). We prolongeren twee keer per jaar en willen waken voor een volatiel premieverloop. We passen pas premies aan indien de resultaten over een paar jaar daar aanleiding toe geven. Door middel van duidelijke acceptatieregels is het streven om minder aantrekkelijke risico's niet te accepteren. Daarnaast geeft het herverzekeringsbeleid duidelijke kaders voor het reduceren van met name het catastroferisico.

Het aan te houden kapitaal voor het verzekeringstechnische risico is opgenomen in hoofdstuk E.3.

C.5. Operationeel risico

Een operationeel risico is het risico op verliezen als gevolg van inadequate of falende interne processen, medewerkers en/of systemen. De risico's kunnen niet alleen leiden tot financiële verliezen, maar ook tot het niet voldoen aan wet- en regelgeving en/of reputatieschade.

De volgende sub-risico's vallen hieronder:

- **Processen:** Het risico van onvoldoende doelmatige en/of onvoldoende doeltreffende processen op het gebied van het accepteren van (nieuwe) klanten en op het gebied van schadebehandeling.
- **Datakwaliteit:** Het risico dat de kwaliteit van data tijdens het invoeren, overdragen en/of bewerken wordt aangetast met als gevolg dat de data niet compleet, juist, tijdig, consistent, geschikt, valide en/of uniek is wat van belang is voor het adequaat besturen en beheersen van de bedrijfsprocessen, het nemen van tijdige en juiste managementbeslissingen en het afleggen van verantwoording naar de stakeholders van ZLM.
- **Fraudegevoeligheid (extern):** Het risico samenhangend met de vraag hoe gevoelig de organisatie, haar producten en processen zijn voor fraude door externen, hetzij door verzekerden, hetzij door andere derden.
- **P&O:** Het risico dat P&O-aangelegenheden, de inrichting en/of uitvoering hiervan de doelmatigheid en/of doeltreffendheid beïnvloeden van de uitvoering van de processen.
- **Derde partijen operationeel:** Het risico dat samenhangt met de integriteit en kwaliteit van dienstverlening van partijen waar ZLM mee samenwerkt, waarvan diensten worden afgenomen of waaraan opdrachten worden verstrekt wat kan leiden tot financiële verliezen, reputatieschade en/of verstoring van de (kern)processen (continuïteit). Het betreft hier het aangaan van samenwerkingsverbanden met of het afnemen van diensten van derde partijen die buiten de definitie van uitbesteding vallen, zoals deze is geformuleerd in het uitbestedingsbeleid van ZLM
- **Juridisch:** Het risico dat ZLM aansprakelijk kan worden gesteld door het niet nakomen van contractvoorwaarden of door het plegen van een onrechtmatige daad en/of het risico dat verplichtingen van derden niet of onvoldoende kunnen worden afgedwongen door ZLM.

Het aan te houden kapitaal voor het operationeel risico is opgenomen in hoofdstuk E.3.

C.6. Uitbestedingsrisico

Het uitbestedingsrisico is het risico dat de continuïteit, integriteit en/of kwaliteit van de aan derden uitbestede werkzaamheden dan wel door deze derden ter beschikken gestelde apparatuur en personeel wordt geschaad.

Het uitbestedingsrisico kent de volgende sub-risico's:

- Continuïteit bedrijfsvoering: Het risico dat de continuïteit van (een deel van) de bedrijfsvoering van ZLM in gevaar komt als gevolg van ontoereikende financiële soliditeit van de business partner, contractbreuk of het beëindigen van de activiteiten door de business partner.
- Integriteit (uitbesteding): Het risico dat de reputatie dan wel de financiële positie van ZLM wordt geschaad als gevolg van het niet integer zijn van de bedrijfsvoering van de partij waaraan werkzaamheden zijn uitbesteed. Hieronder valt het risico van het ongewenst omgaan met vertrouwelijke gegevens door de business partner.
- Kwaliteit van dienstverlening: Het risico dat de door de externe partij geleverde kwaliteit van de werkzaamheden niet in overeenstemming is met het door ZLM gewenste dan wel aan belanghebbende toegezegde kwaliteitsniveau.

Bij ZLM gaat het om de uitbesteding van werkzaamheden van de actuariële functie, het vermogensbeheer en de alarmcentrale. Met de organisaties waaraan activiteiten zijn uitbesteed worden contractuele afspraken gemaakt over de beheersing van de risico's.

C.7. IT-risico

Dit is het risico dat bedrijfsprocessen en informatie onvoldoende beschikbaar, integer en vertrouwelijk zijn.

De volgende sub-risico's vallen hieronder:

- IT-strategie en beleid: Het risico als gevolg van het niet of onvoldoende toegesneden zijn van IT-strategie en IT-beleid op de bedrijfsprocessen en de bestaande informatie- en dataverwerking waardoor onvoldoende ondersteuning wordt geboden aan processen en informatievoorziening.
- Beschikbaarheid: Het risico dat continuïteit van de (kritische) bedrijfsprocessen/ de gehele organisatie in gevaar komt als gevolg van het niet beschikbaar zijn van de IT-infrastructuur (waaronder applicaties en systemen).
- Integriteit (IT): Het risico als gevolg van het niet juist, onvolledig of niet actueel/tijdig zijn van informatie/informatiesystemen/processen.
- Vertrouwelijkheid (IT): Het risico als gevolg van het toegankelijk zijn van informatie voor niet-geautoriseerde gebruikers.
- Derde partijen (IT): Het risico dat samenhangt met de integriteit en kwaliteit van dienstverlening van partijen waarmee de afdeling Informatiemanagement van ZLM samenwerkt, waarvan diensten worden afgenomen of waaraan opdrachten worden verstrekt wat kan leiden tot financiële verliezen, reputatieschade en/of verstoring van de (kern)processen (continuïteit).

Onder het IT-risico valt ook het cybercrimerisico.

C.8. Compliance- en integriteitsrisico

Het compliance-risico is het risico dat er niet wordt voldaan aan de geschreven en ongeschreven regels voor een integere en beheerste bedrijfsvoering met als gevolg juridische en reglementaire sancties, financiële verliezen en/of verlies van reputatie.

De volgende sub-risicocategorieën vallen hieronder:

- Integriteit: Het risico dat de integriteit van ZLM dan wel het financiële stelsel wordt beïnvloed als gevolg van niet integere, onethische gedragingen van de organisatie, medewerkers dan wel van de leiding in het kader van wet en regelgeving en maatschappelijke en door de instelling opgestelde normen.
- Naleving: Het risico als gevolg van het niet voldoen van het beleid en/of de bedrijfsvoering van de instelling aan wet- en regelgeving, alsmede de eigen voorgeschreven beleidskaders, processen en procedures van ZLM.

Binnen ZLM is er veel aandacht voor beheersing van risico's op het gebied van integriteit en interne fraude. Screening van alle nieuwe medewerkers, functiescheidingen, 4-ogen principe en gedragscodes zijn aanwezige beheersings-maatregelen.

Tevens is er veel aandacht voor de naleving van Sanctieregelgeving. We screenen onze klanten, zakelijke relaties en eventuele UBO's met regelmaat aan de relevante (inter)nationale sanctielijsten. Eventuele hits worden onderzocht en wanneer van toepassing gemeld bij DNB. Indien noodzakelijk worden betalingen of tegoeden bevroren.

C.9. Overige risico's

Alle risico's vallen in één van de categorieën die in de hoofdstukken C.2 t/m C.8 zijn toegelicht.

D. Waardering voor Solvency II doeleinden

In de jaarrekening vindt waardering en presentatie plaats overeenkomstig de grondslagen van BW-2.9. Onder Solvency II is de onderverdeling van de balans op een aantal punten net iets anders. Daarnaast gelden onder Solvency II voor bepaalde posten andere waarderingsprincipes. De waardering is in overeenstemming met artikel 9 tot en met 16 van de Gedelegeerde Verordening. Bij de bepaling van de Solvency II waardes maakt ZLM gebruik van de curve RTS verzekeraars Solvency II-zonder VA (volatility adjustment) per 31-12-2021. ZLM past hierbij geen overgangsmaatregelen toe. Alleen bij de bepaling van de risicomarge past ZLM een vereenvoudiging toe.

In de volgende paragrafen zal per onderdeel worden ingegaan op de betreffende marktwaardering.

D.1. Balans

Een samenvatting van de balans volgens de jaarrekening (op huidige grondslagen) en de Solvency II balans is onderstaand opgenomen.

BALANS PER 31-12-2021					
ACTIVA	Huidig	Solvency II	PASSIVA	Huidig	Solvency II
Immateriële vaste activa	-	-	Eigen vermogen	323.560	333.886
Latente belastingvordering	-	1.951	Herwaarderingsreserve	11.979	11.979
Beleggingen	430.403	428.820	Overige reserves	286.134	306.786
Terreinen en gebouwen	7.961	7.961	Beschikbaar voor uitkering aan leden	-	-
Groepsmaatschappijen en deelnemingen	4.029	2.368	Onverdeelde winst	25.447	25.447
Aandelen	131.231	131.231	Reconciliatiereserve	-	-10.326
Obligaties	226.917	226.917	Technische voorzieningen	130.624	127.805
Hypothecaire leningen	56.709	56.709	Te betalen schade	128.902	111.114
Overige leningen	3.473	3.473	Niet-verdiende premie	17.443	7.841
Valutatermijncontracten	85	161	Risicomarge	-	8.850
Vorderingen	23.933	25.594	Herverzekeringsdeel	-15.721	-
Herverzekeringsdeel technische voorzieningen	-	18.660	Voorzieningen	6.844	19.399
Liquide middelen	49.774	49.774	Voor belastingen	6.515	12.056
Overlopende acquisitiekosten	549	-	Voor pensioenen	-	7.014
Overige activa	3.528	3.528	Overige	329	329
			Schulden	42.782	45.468
			Uit directe verzekering	42.044	42.044
			Overige schulden	738	3.424
			Afgeleide financiële instrumenten (valuta)	-	76
			Overige passiva	4.379	1.694
			Afrondingsverschil	-	-1
TOTAAL ACTIVA	508.189	528.327	TOTAAL PASSIVA	508.189	528.327

(Bedragen x € 1.000)

Hierna wordt verder ingegaan op alle onderdelen van de balans.

D.2. Activa

De waarderingsgrondslagen die zijn gehanteerd voor de jaarrekening zijn als volgt:

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de bepalingen voor de jaarrekening voor verzekeringsmaatschappijen, zoals opgenomen in Afdeling 15 van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Herverzekeringscontracten

Door ZLM met herverzekeraars afgesloten contracten uit hoofde waarvan ZLM wordt gecompenseerd voor verliezen op uitgegeven verzekeringscontracten, worden aangemerkt als gegeven herverzekeringscontracten.

Herverzekeringspremies, provisies, uitkeringen en technische voorzieningen voor herverzekeringscontracten worden op dezelfde wijze verantwoord als de directe verzekeringen waarvoor de herverzekeringen zijn afgesloten.

Beleggingen

Terreinen en gebouwen

Bedrijfsgebouwen en -terreinen worden gewaardeerd op actuele waarde. De actuele waarde is de getaxeerde onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik (huurwaarde kapitalisatiemethode).

Taxatie van de terreinen en gebouwen geschiedt minimaal om de vijf jaar door onafhankelijke deskundigen. In de jaren waarin geen taxatie wordt uitgevoerd wordt de waardering beoordeeld op basis van indexatie en indien noodzakelijk aangepast.

Kosten van groot onderhoud worden verwerkt volgens de componentenmethode. Op de terreinen en gebouwen wordt niet afgeschreven. De in het verslagjaar gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten zijn direct in de winst- en verliesrekening verwerkt. Voor het verschil tussen de actuele waarde en de kostprijs wordt ten laste van de algemene reserve een herwaarderingsreserve gevormd.

Deelnemingen

De niet-geconsolideerde deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend zijn gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde. De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor de jaarrekening van ZLM. Deelnemingen waarin geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs en indien van toepassing onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

Deelnemingen met een negatieve nettovermogenswaarde worden op nihil gewaardeerd. Daarbij worden tevens andere langlopende belangen in aanmerking genomen die feitelijk moeten worden aangemerkt als onderdeel van de netto-investering in de deelneming. Wanneer ZLM Verzekeringen geheel of ten dele instaat voor de schulden van de desbetreffende deelneming, respectievelijk de feitelijke verplichting heeft de deelneming (voor haar aandeel) tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt een voorziening gevormd. Bij het bepalen van de omvang van deze voorziening wordt rekening gehouden met reeds op vorderingen op de deelneming in mindering gebrachte voorziening voor oninbaarheid.

Overige financiële beleggingen

- Aandelen
De post aandelen bestaat uit beleggingsfondsen. Hierin zijn ook onroerendgoedfondsen, hedgefondsen en impactbeleggingsfondsen opgenomen. Aandelen worden gewaardeerd tegen reële waarde, namelijk de beurskoers per balansdatum. Het Altera onroerendgoedfonds en het impactbeleggingsfonds van Kempen hebben geen frequente marktnotering. Voor deze fondsen is de reële waarde de intrinsieke waarde die blijkt uit de gecontroleerde fondsjaarrekeningen. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Tevens wordt van de waardemutaties van het impactbeleggingsfonds en het onroerendgoedfonds een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- Obligaties en andere vastrentendewaardepapieren
Deze post bevat staatsobligaties, beleggingsfondsen in vastrentende waarden, geldmarktfondsen en overige vorderingen met een frequente marktnotering. Deze worden gewaardeerd tegen de koers per balansdatum. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.
- Vorderingen uit hypothecaire leningen
De vorderingen uit hypothecaire leningen betreffen indirecte hypotheek (beleggingsfondsen met een frequente marktwaardering) en aan personeel verstrekte leningen. Voor de personeelsleningen is als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek gevestigd. Deze vorderingen zijn gewaardeerd tegen reële waarde. Omdat er geen sprake is van een marktnotering, is bij de bepaling van de reële waarde een opslag van 75 basispunten toegepast op de "zero swap"-

rentecurve. De indirecte hypotheek zijn tegen beurskoers per balansdatum gewaardeerd. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.

- **Vorderingen uit andere leningen**
Deze post bevat de beleggingen zonder frequente marktnotering. Indien er niet minimaal per kwartaal een notering is, is er sprake van een niet-frequente marktnotering. Deze vorderingen worden gewaardeerd tegen reële waarde. De reële waarde wordt vastgesteld aan de hand van de contante waarde van de toekomstige kasstromen. Voor deze leningen is een opslag van 105 basispunten gehanteerd. Bij achtergestelde leningen is de opslag met 400 basispunten verhoogd. De "zero swap"-rentecurve is als basis genomen. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- **Andere financiële beleggingen**
Onder 'andere financiële beleggingen' zijn de afgeleide financiële instrumenten verantwoord. Dit betreffen valutatermijncontracten. Deze worden gewaardeerd tegen koers per balansdatum. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

Vorderingen

De vorderingen worden opgenomen tegen reële waarde. De reële waarde is gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

Overige activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de geschatte economische levensduur, of lagere bedrijfswaarde. Met op balansdatum verwachte bijzondere waardeverminderingen is rekening gehouden.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden en zijn opgenomen tegen de nominale waarde. Indien middelen niet ter vrije beschikking staan, dan wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden.

Overlopende activa

De overlopende activa zijn opgenomen tegen de nominale waarde.

In de navolgende tabel is de activa-kant van de balans in drie kolommen opgenomen.

- **kolom 1 Jaarrekening:** cijfers volgens jaarrekening in de SII detaillering zonder herrubricering;
- **kolom 2 Huidige accounting basis:** cijfers volgens jaarrekening waardering geherrubriceerd naar SII detaillering;
- **kolom 3 Solvency II waardering:** De Solvency II detaillering en waardering.

Bij de aansluiting van de in navolgende tabel genoemde bedragen met de bedragen in de Solvency II balans (D.1.) kan het zijn dat er sprake is van geringe afrondingsverschillen. Dit wordt veroorzaakt door afronding op duizenden euro's.

ACTIVA	Jaarrekening	Huidige accounting basis	SII waardering
1.1 Goodwill	0,00	0,00	0,00
1.2 Overlopende acquisitiekosten	0,00	548.555,50	0,00
1.3 Overige immateriële activa	0,00	0,00	0,00
1.4 Latente belastingvordering	0,00	0,00	1.951.165,80
1.5 Pensioenoverschot	0,00	0,00	0,00
1.6 Terreinen en gebouwen (voor eigen gebruik)	7.246.250,00	7.246.250,00	7.246.250,00
1.7 Beleggingen (anders dan activa die tegenover unit-linked verzekeringen staan)	362.977.099,64	411.792.164,80	411.792.164,80
1.7.1 Terreinen en gebouwen (anders dan voor eigen gebruik)	715.000,00	715.000,00	715.000,00
1.7.2 Deelnemingen	4.028.844,05	2.368.372,87	2.368.372,87
1.7.3 Aandelen en andere deelnemingsbewijzen (anders dan deelnemingen)	131.230.879,21	0,00	0,00
1.7.3.1 Genoteerde aandelen en andere deelnemingsbewijzen (anders dan deelnemingen)	131.230.879,21	0,00	0,00
1.7.3.2 Niet-genoteerde aandelen en andere deelnemingsbewijzen (anders dan deelnemingen)	0,00	0,00	0,00
1.7.4 Obligaties	226.917.216,38	87.734.538,18	87.734.538,18
1.7.4.1 Staatsobligaties en obligaties van andere publieke organen	226.917.216,38	87.734.538,18	87.734.538,18
1.7.4.2 Bedrijfsobligaties	0,00	0,00	0,00
1.7.4.3 Samengestelde beleggingsproducten (structured notes)	0,00	0,00	0,00
1.7.4.4 Beleggingen in gesecuritiseerde activa	0,00	0,00	0,00
1.7.5 Beleggingsfondsen	0,00	320.813.411,64	320.813.411,64
1.7.6 Derivaten en Afgeleide financiële instrumenten	85.160,00	160.842,11	160.842,11
1.7.7 Deposito's anders dan liquide middelen (lange termijn deposito's)	0,00	0,00	0,00
1.7.8 Overige beleggingen	0,00	0,00	0,00
1.8 Beleggingen voor unit-linked verzekeringen	0,00	0,00	0,00
1.9 Hypotheken en Leningen	60.181.653,47	9.781.799,24	9.781.799,24
1.9.1 Hypothecaire en andere leningen aan individuen	60.181.653,47	6.308.344,75	6.308.344,75
1.9.2 Hypothecaire en andere leningen (anders dan op polissen en aan individuen)	0,00	3.473.454,49	3.473.454,49
1.9.3 Leningen op polissen	0,00	0,00	0,00
1.10 Vorderingen uit herverzekering (aandeel in de technische voorziening)	0,00	15.721.155,78	18.660.471,24
1.10.1 Schade en Zorg vergelijkbaar met schade	0,00	15.721.155,78	18.660.471,24
1.10.1.1 Schade exclusief zorg	0,00	14.790.903,47	17.730.585,58
1.10.1.2 Zorg vergelijkbaar met schade	0,00	930.252,31	929.885,66
1.10.2 Leven en Zorg vergelijkbaar met leven	0,00	0,00	0,00
1.10.2.1 Zorg vergelijkbaar met leven	0,00	0,00	0,00
1.10.2.2 Leven, exclusief zorg en exclusief unit-linked verzekeringen	0,00	0,00	0,00
1.10.3 Unit-linked verzekeringen	0,00	0,00	0,00
1.11 Deposito's naar cedenten	0,00	0,00	0,00
1.12 Vorderingen uit directe verzekering (inclusief tussenpersonen)	14.944.226,43	16.604.697,61	16.604.697,61
1.13 Vorderingen op herverzekeraars	876.043,39	876.043,39	876.043,39
1.14 Vorderingen (handel, niet-verzekering)	8.113.437,49	8.113.437,49	8.113.437,49
1.15 Eigen aandelen	0,00	0,00	0,00
1.16 Verschuldigde bedragen u.h.v. opgevraagd maar nog niet betaald EV of waarborgkapitaal	0,00	0,00	0,00
1.17 Liquide middelen en equivalenten	49.774.430,93	49.774.430,93	49.774.430,93
1.18 Overige activa, niet elders weergegeven	4.075.499,33	3.526.943,83	3.526.943,83
1 Totaal activa	508.188.641	523.985.479	528.327.404,33

Bovenstaand overzicht toont een stijging van de huidige waarde van de activa van € 508.188.641 in de jaarrekening naar een totaal van € 528.327.404 onder Solvency II. Deze stijging komt door de volgende aanpassingen.

Overlopende acquisitiekosten

De overlopende acquisitiekosten worden in de jaarrekening gerubriceerd onder de overlopende activa. Overlopende acquisitiekosten – deel van acquisitiekosten toegerekend aan toekomstige periode - worden onder SII gewaardeerd op nihil.

Beleggingen

De beleggingen van ZLM bestaan uit de volgende onderdelen:

- Onroerend goed / Terreinen en gebouwen (Eigen gebruik en Overig)
- Deelnemingen en groepsmaatschappijen, inclusief leningen aan deelnemingen en groepsmaatschappijen
- Beleggingen in aandelen en obligaties (vnl. beleggingsfondsen)
- Leningen op schuldbekentenis (financiële instellingen en overige)
- Hypotheken (in beleggingsfonds en personeelshypotheken)
- Valutatermijncontracten

De waardering is als volgt: alle bovenstaande beleggingen worden gewaardeerd op marktwaarde. De marktwaarde voor het onroerend goed is gebaseerd op taxaties (1x per 5 jaar), deelnemingen en groepsmaatschappijen op basis van netto vermogenswaarde volgens de jaarrekeningen, beleggingen op basis van beursnoteringen, de leningen inclusief hypotheken op basis van de contante waarde van de toekomstige kasstromen en valutatermijncontracten op basis van de actuele valuta koers.

Herrubriceringen

De indeling van de beleggingen is voor de Solvency II balans iets anders dan de gekozen indeling in de jaarrekening. In de jaarrekening worden beleggingsfondsen in aandelen, hedgefondsen en onroerendgoedfondsen onder aandelen opgenomen, beleggingsfondsen in vastrentende waarden worden onder obligaties en andere vastrentende waarden gerapporteerd en de belegging in het hypothekenfonds staat in de jaarrekening onder vorderingen uit hypothecaire leningen. In de Solvency II balans worden alle beleggingsfondsen echter onder "beleggingsfondsen" gerubriceerd. De waardering is wel hetzelfde.

De terreinen en gebouwen zijn in de jaarrekening onder de beleggingen opgenomen. Deze worden verdeeld onder de post 'Voor eigen gebruik' (de eigen panden van ZLM in Goes) en de post 'Overige terreinen en gebouwen' (een aantal vakantiewoningen waarin belegd wordt). Bij Solvency II wordt 'Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik' apart gezet en dus niet onder beleggingen gepresenteerd. De eigen kantoorpanden komen hieronder te staan. De overige gebouwen (vakantiewoningen) zijn gerubriceerd bij de beleggingen 'Terreinen en gebouwen (anders dan voor eigen gebruik)'.

Een deel van de leningen (aan groepsmaatschappijen) ad € 1.660.471 wordt geherrubriceerd van 'groepsmaatschappijen' naar 'vorderingen uit directe verzekeringen'.

Herverzekering

In de jaarrekening wordt het aandeel van de herverzekeringen in de technische voorzieningen (TV) in mindering gebracht op de verplichting. Onder SII wordt het aandeel van de herverzekering in de technische voorziening separaat als actiefpost op de balans getoond.

De waardering van het aandeel van de herverzekeraar in de TV is het saldo van de "Best Estimate" (BE) bruto en BE netto. Deze is nader toegelicht in het volgende hoofdstuk van dit rapport.

Overige activa

Er zijn geen waarderingsverschillen tussen de jaarrekening en Solvency II.

D.3. Passiva

De waarderingsgrondslagen die zijn gehanteerd voor de jaarrekening zijn als volgt:

Technische voorzieningen

Niet-verdiende premies en lopende risico's

De technische voorziening premies betreft het deel van de geboekte premies dat betrekking heeft op nog niet verstreken risicotermijnen (nominaal gewaardeerd). Daarnaast wordt onder deze post een eventuele voorziening voor ontoereikende premies opgenomen (gewaardeerd tegen contante waarde). Van ontoereikende premie is sprake indien voor lopende verzekeringscontracten per productgroep de verwachte som van de bruto-schadelast, de bedrijfskosten en de acquisitiekosten groter is dan de nog te verdienen brutopremie. De wijziging in deze voorziening wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Te betalen schaden/uitkeringen

De voorziening voor te betalen schaden is bestemd voor de per balansdatum gemelde maar nog niet afgewikkelde schaden van het boekjaar en de voorgaande jaren. Tevens is rekening gehouden met de reeds plaatsgevonden maar nog niet aangemelde schaden en verhaalbare schadebedragen. Deze voorziening is deels door hantering van gemiddelde bedragen per schade en deels post voor post bepaald. De schadevoorzieningen worden vastgesteld op basis van feiten die op het moment van vaststelling bekend zijn. De schadevoorzieningen worden voortdurend bijgesteld als onderdeel van een continu proces, op basis van feitelijk schadeverloop, afgewikkelde claims en nieuw gemelde schaden. De voorziening is nominaal opgenomen. Slechts het deel voor verlies aan arbeidsvermogen is contant gemaakt.

Er zijn geen catastrofevoorzieningen opgenomen. Het risico van catastrofeschaden (storm en hagel) is gedeeltelijk door middel van herverzekering afgedekt. Voor het opvangen van eventuele tekorten is de algemene reserve beschikbaar.

De voorziening voor de te betalen schaden is inclusief een voorziening voor interne schadeafwikkelingskosten voor de lopende schadegevallen. De voorziening voor schadeafwikkelingskosten bedraagt 7% van de voorziening schaden.

Aandeel herverzekeraar in technische voorzieningen

Het aandeel herverzekeraar in deze voorzieningen is post voor post vastgesteld. Het herverzekeringsdeel wordt als aparte post in mindering gebracht op de desbetreffende brutovoorziening.

Voorzieningen

Algemeen

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen.

Belastingen

Latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderinggrondslagen anderzijds. De berekening van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover reeds bij wet vastgesteld.

Belastinglatenties worden gewaardeerd op nominale waarde.

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen, bestaande uit een voorziening voor uitkering bij jubilea, worden opgenomen tegen contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband

Schulden en overlopende passiva

Schulden en overlopende passiva worden gewaardeerd tegen reële waarde tenzij anders is bepaald.

In de navolgende tabel is de passiva-kant van de balans in drie kolommen opgenomen.

- **kolom 1 Jaarrekening:** cijfers volgens jaarrekening in de SII detaillering zonder herrubricering;
- **kolom 2 Huidige accounting basis:** cijfers volgens jaarrekening waardering geherrubriceerd naar SII detaillering;
- **kolom 3 Solvency II waardering:** De Solvency II detaillering en waardering.

PASSIVA	Jaarrekening	Huidige accounting basis	SII waardering
2.1 Technische voorzieningen schade en zorg vergelijkbaar met schade	130.623.372,75	146.344.528,53	127.804.777,19
2.1.1 Technische voorzieningen schade (exclusief zorg)	120.842.098,99	135.633.002,46	118.892.513,54
2.1.1.1 Technische voorziening berekend als geheel	120.842.098,99	135.633.002,46	0,00
2.1.1.2 Beste schatting	0,00	0,00	110.802.818,03
2.1.1.3 Risicomarge	0,00	0,00	8.089.695,51
2.1.2 Technische voorzieningen zorg vergelijkbaar met schade	9.781.273,76	10.711.526,07	8.912.263,65
2.1.2.1 Technische voorziening berekend als geheel	9.781.273,76	10.711.526,07	0,00
2.1.2.2 Beste schatting	0,00	0,00	8.152.394,87
2.1.2.3 Risicomarge	0,00	0,00	759.868,78
2.2 Technische voorzieningen leven en zorg vergelijkbaar met leven	0,00	0,00	0,00
2.2.1 Technische voorzieningen zorg vergelijkbaar met leven	0,00	0,00	0,00
2.2.1.1 Technische voorziening berekend als geheel	0,00	0,00	0,00
2.2.1.2 Beste schatting	0,00	0,00	0,00
2.2.1.3 Risicomarge	0,00	0,00	0,00
2.2.2 Technische voorzieningen leven excl. zorg en excl. unit-linked verzekeringen	0,00	0,00	0,00
2.2.2.1 Technische voorziening berekend als geheel	0,00	0,00	0,00
2.2.2.2 Beste schatting	0,00	0,00	0,00
2.2.2.3 Risicomarge	0,00	0,00	0,00
2.3 Technische voorzieningen unit-linked verzekeringen	0,00	0,00	0,00
2.3.1.1 Technische voorziening berekend als geheel	0,00	0,00	0,00
2.3.1.2 Beste schatting	0,00	0,00	0,00
2.3.1.3 Risicomarge	0,00	0,00	0,00
2.4 Overige technische voorzieningen	0,00	0,00	0,00
2.5 Voorwaardelijke verplichtingen	0,00	0,00	0,00
2.6 Voorzieningen anders dan technische voorzieningen	329.325,27	329.325,27	329.325,27
2.7 Voorzieningen voor pensioenen	0,00	0,00	7.013.736,00
2.8 Depots van herverzekeraars	0,00	0,00	0,00
2.9 Voorzieningen voor uitgestelde belastingen	6.515.013,00	6.515.013,00	12.056.706,83
2.10 Afgeleide financiële instrumenten	0,00	75.682,11	75.682,11
2.11 Schulden aan kredietinstellingen	0,00	0,00	0,00
2.12 Financiële verplichtingen anders dan aan kredietinstellingen	0,00	0,00	0,00
2.13 Schulden uit directe verzekering (inclusief aan tussenpersonen)	42.043.572,25	42.043.572,25	42.043.572,25
2.14 Schulden uit herverzekering	738.150,09	738.150,09	738.150,09
2.15 Schulden (handel, niet verzekering)	0,00	2.685.579,33	2.685.579,33
2.16 Achtergestelde leningen	0,00	0,00	0,00
2.16.1 Achtergestelde leningen, niet opgenomen in kernvermogen	0,00	0,00	0,00
2.16.2 Achtergestelde leningen, opgenomen in kernvermogen	0,00	0,00	0,00
2.17 Overige verplichtingen, niet elders weergegeven	4.379.497,41	1.693.918,08	1.693.918,08
2.18 Totaal verplichtingen	184.628.930,77	200.425.768,66	194.441.447,15
2.19 Kernvermogen: Activa minus passiva (voor aanpassingen)	323.559.709,91	323.559.709,91	333.885.957,18
2 Totale verplichtingen en kernvermogen	508.188.641	523.985.479	528.327.404,33

Bovenstaand overzicht toont een stijging van het eigen vermogen van € 323.559.710 in de jaarrekening naar een totaal eigen vermogen van € 333.885.957 onder Solvency II. Dit komt door herwaarderingen en her-rubriceringen.

D.4. Technische voorzieningen

Onder de technische voorzieningen zijn in de kolom "SII waardering" de voorziening voor niet verdiende premies en de voorziening voor schaden en uitkeringen bij elkaar opgeteld. De onderverdeling is als volgt:

Branche	Schadevoorziening netto	Aandeel herverzekeraar	Schadevoorziening bruto	Risicomarge	Schadevoorz. bruto incl. Risicomarge	Premievoorziening	Totaal
Motorrijtuigen WA	70.481	15.285	85.766	6.862	92.628	2.479	95.107
Motorrijtuigen Casco	836	-	836	67	903	-6.413	-5.510
Ongevallen en Ziekte	8.610	930	9.540	760	10.300	-1.387	8.913
Brand	5.377	945	6.322	470	6.792	9.571	16.363
Algemene aansprakelijkheid	4.820	1.509	6.329	505	6.834	1.530	8.364
Rechtsbijstand	2.322	-	2.322	186	2.508	2.060	4.568
Correctie voor verwacht verlies	-	-	-	-	-	-	-
TOTAAL <i>(Bedragen x € 1.000)</i>	92.446	18.670	111.115	8.850	119.965	7.840	127.805

De verdeling naar Non-life en Health is als volgt:

	Schadevoorziening bruto	Premievoorziening	Totaal	Risicomarge	Totaal inclusief Risicomarge
Non-life	101.575	9.227	110.802	8.090	118.892
Health (similar to non-life)	9.540	-1.387	8.153	760	8.913
TOTAAL <i>(Bedragen x € 1.000)</i>	111.115	7.840	118.955	8.850	127.805

In de jaarrekening worden de opgenomen technische voorzieningen op toereikendheid getoetst. Voor deze toereikendheidstoets wordt de Best Estimate van de voorziening vastgesteld door de SII grondslagen toe te passen. De hieruit resulterende 'toetsvoorziening' is onderdeel van de Solvency II balans en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Een beste schatting voorziening voor te betalen schade;
- Een risicomarge;
- Een beste schatting voorziening voor niet-verdiende premie.

Voorziening voor te betalen schade

De vergelijking tussen de technische voorzieningen voor te betalen schade in de jaarrekening en die op Solvency II grondslagen is opgenomen in onderstaande tabel.

Technische voorziening voor te betalen schade 31-12-2021

Branche	Bruto		Netto	
	Jaarrekening	Best Estimate	Jaarrekening	Best Estimate
Motorrijtuigen WA	98.147	92.628	85.534	77.343
Motorrijtuigen Casco	1.257	903	1.257	903
Ongevallen en Ziekte	10.544	10.300	9.614	9.370
Brand	9.059	6.792	8.115	5.847
Algemene aansprakelijkheid	7.211	6.834	5.977	5.325
Rechtsbijstand	2.683	2.508	2.683	2.508
Voorziening voor te betalen schade	128.901	119.965	113.180	101.296

In bovenstaand overzicht is zichtbaar dat de technische voorzieningen voor te betalen schade voor alle branches toereikend zijn. Op totaalniveau is sprake van een totale bruto marktwaarde voorziening (bestaande uit de Best Estimate en de Risicomarge) van € 119.965.000. De bruto balansvoorziening van € 128.901.000 is derhalve toereikend om deze marktwaarde te dekken en er resteert een prudentiemarge van € 8.936.000.

Na herverzekering resteert een totale netto marktwaarde voorziening van € 101.296.000 en een balansvoorziening van € 113.180.000. Ook na herverzekering blijkt de balansvoorziening toereikend om de marktwaarde te dekken en resteert een prudentiemarge van € 11.884.000.

Methode

Onderstaand overzicht geeft weer welke methodes zijn toegepast voor de bepaling van de best estimate schadevoorziening per homogene risicogroep:

Homogene risicogroep	Toegepaste methode
Motorrijtuigen WA Letsel	Chain-ladder methode + curve fitting + (toekomstige) grote schades
Motorrijtuigen WA Niet - Letsel	Chain-ladder methode + grote schades
Motorrijtuigen Casco	Chain-ladder methode + catastrofe
Ongevallen en Ziekte	Chain-ladder methode
Brand	Chain-ladder methode + grote schades + catastrofe
Algemene aansprakelijkheid Letsel	Chain-ladder methode + curve fitting + (toekomstige) grote schades
Algemene aansprakelijkheid Niet - Letsel	Chain-ladder methode + grote schades
Rechtsbijstand	Aantallen - gemiddelden - methode

Voor de analyse en berekening van de door ZLM gehanteerde homogene groepen is gebruikt gemaakt van de Chain-Ladder methode, in de modellen opgenomen onder DFM (Development Factor Methode). Tevens is voor de branches Motorrijtuigen WA en Algemene aansprakelijkheid gebruik gemaakt van curvefitting voor de ontwikkeling van de schadelast van ontwikkelingsjaar 7 tot en met ontwikkelingsjaar 19. Vanaf ontwikkelingsjaar 20 wordt er geen ontwikkeling meer verondersteld. Voor Rechtsbijstand is de voorziening bepaald op basis van verwachte behandelingskosten voor openstaande rechtsbijstand-dossiers en de verwachte afloop hiervan.

Bij het bepalen van de Best Estimate is eveneens rekening gehouden met:

- rentecurve volgens EIOPA RTS Verzekeraars zonder Volatility Adjustment per 31/12/2021;
- inflatie volgens Afgeleide reeks SA 19 CPI;
- afwikkelkosten 7% (van de jaarrekeningvoorziening);
- catastrofes met een schadelast groter dan € 2 miljoen worden uit de driehoeken gehaald;
- grote schades (WA boven € 1 mln., AVP boven € 0,125 mln. En brand boven € 0,3 mln.) worden zowel bruto als het aandeel herverzekeraar op post-voor-post basis opgenomen en worden niet in de driehoeken meegenomen;
- voorziening Waarborgfonds van € 1,644 mln. is toegevoegd;
- voorziening voor schades ouder dan het jaar 2010 worden op post-voor-post basis meegenomen voor WA en AVP, bij de overige branches ouder dan het jaar 2000.

Risicomarge

Voor het vaststellen van de risicomarge is gebruik gemaakt van de simplificatie methode 1 beschreven in richtsnoer 62 van de Richtsnoeren voor de waardering van technische voorzieningen (EIOPA-BoS-14/166 NL).

Voorziening voor niet-verdiende premie

De vergelijking tussen de technische voorzieningen voor niet-verdiende premies in de jaarrekening en die op Solvency II grondslagen is opgenomen in onderstaande tabel.

Technische voorziening voor niet verdiende premie 31-12-2021

Branche	Jaarrekening	Best Estimate
Motorrijtuigen WA	2.479	2.479
Motorrijtuigen Casco	-	-6.413
Ongevallen en Ziekte	167	-1.387
Brand	10.946	9.571
Algemene aansprakelijkheid	1.626	1.530
Rechtsbijstand	2.225	2.060
Voorziening voor niet verdiende premie <i>(Bedragen x € 1.000)</i>	17.443	7.840

In bovenstaand overzicht is een marktwaarde voorziening (beste inschatting) voor niet-verdiende premie van € 7.840.000 zichtbaar. Dit is lager dan de in de jaarrekening opgenomen balansvoorziening van € 17.443.000 waardoor een marge van € 9.603.000 resteert.

Voor Motorrijtuigen WA en Motorrijtuigen Casco geldt dat er geen boekwaarde voorziening voor niet-verdiende premie van toepassing is vanwege de prolongatiedatum van 1 januari. Voor deze branche geldt echter wel dat reeds voor 1 januari prolongatievoorstellen door ZLM aan haar klanten verstuurd worden waarin de premie vastgelegd wordt. Conform de voorschriften van Solvency II omtrent contractgrenzen wordt om deze reden een voorziening aangehouden op basis van de waarde van verwachte premies en resultaten. De prolongatievoorstellen voor de motorrijtuigenverzekeringen gelden ook voor de gerelateerde dekkingen onder de branche Ongevallen en Ziekte. Dit betreft OVI (ongevallenverzekering inzittenden) en SVI (schadeverzekering inzittenden).

Voor WA, Casco en Ongevallen en Ziekte wordt voor 2022 een winst voorzien. De combined ratio en de acquisitiekostenratio samen komt voor deze homogene risicogroepen onder de 100% uit. Dit zorgt voor een verlaging van de best estimate.

D.5. Overige verplichtingen

Voorziening voor pensioenen

In de jaarrekening is geen voorziening voor pensioenen opgenomen. Op de Solvency II balans is de pensioenvoorziening volgens IAS19 gewaardeerd.

Voorziening belastinglatentie

De voorziening belastinglatentie wordt gewaardeerd tegen het op dat moment geldende belastingtarief. Aangezien niet bepaald kan worden wanneer deze post vrijvalt gaan wij er vanuit dat de waarde in de balans gelijk is aan de marktwaarde. Aan de voorziening belastinglatentie is in de kolom Solvency II waardering een bedrag van € 5.541.694 toegevoegd als gevolg van de waarderingsverschillen tussen SI en SII.

Overige verplichtingen

De posten Overige schulden en Overlopende passiva uit de jaarrekening zijn in de Solvency II balans gesplitst naar "schulden" en "overige verplichtingen". De transitorische posten zijn opgenomen onder "overige verplichtingen", de crediteuren en belastingverplichtingen staan onder "schulden". Er zijn geen waarderingsverschillen tussen SI en SII.

D.6. Alternatieve waarderingsmethoden

ZLM maakt geen gebruik van alternatieve waarderingsmethoden voor de vaststelling van de marktwaarde van activa en passiva. De gebruikte methoden zijn in voorgaande paragrafen reeds beschreven.

D.7. Aanvullende informatie

Er is geen andere materiële informatie te vermelden.

E. Kapitaalbeheer

E.1. Eigen Vermogen

Het eigen vermogen van ZLM bestaat volledig uit ingehouden winsten over historische perioden. Onder Solvency II wordt dit gecorrigeerd met het verschil in waardering van activa en passiva volgens Solvency II en de jaarrekening. Over het waarderingsverschil is een correctie toegepast op het eigen vermogen inzake de latente belasting (25% VPB). Het Solvency II eigen vermogen bestaat hierdoor volledig uit Tier 1 kapitaal. Bij ZLM is er geen sprake van aanvullende eigen vermogensbestanddelen. Tevens is er geen sprake van Tier 2 en Tier 3 eigen vermogensbestanddelen.

De aansluiting tussen het eigen vermogen volgens de jaarrekening en de SII balans is als volgt:

Eigen vermogen volgens jaarrekening	323.559.710
Acquisitiekosten op nul waarden	-548.556
Lagere vordering op herverzekeraars	-
Lagere technische voorzieningen bruto	27.389.317
Risicomarge op de Solvency II balans	-8.849.565
Lager aandeel herverzekeraar in de technische voorzieningen	2.939.315
Pensioenvoorziening op de Solvency II balans	-7.013.736
Hogere belastinglatentie actief	1.951.166
Hogere belastinglatentie passief	-5.541.694
Eigen vermogen volgens Solvency II	333.885.957

E.2. Solvabiliteit

De aanwezige solvabiliteit van ZLM op Solvency II grondslagen bestaat volledig uit Tier 1 elementen en is opgebouwd uit het volgende:

- onverdeelde winst 2021 (€ 25.447.427)
- overige reserves (€ 286.133.180)
- herwaarderingsreserve (€ 11.979.103)
- herwaardering naar Solvency II (€ 10.326.247)

Dit vormt de totale aanwezige solvabiliteit van € 333.885.957 onder Solvency II ten opzichte van € 323.559.710 volgens de jaarrekening.

Het voor de dekking van de SCR in aanmerking komend vermogen is € 333.885.957. Dit kapitaal wordt voor de berekening van de SCR-ratio en MCR-ratio meegenomen.

E.3. Solvabiliteitsvereiste (SCR) en Minimum kapitaalvereiste (MCR)

De vereiste solvabiliteit van ZLM bestaat uit 2 normen: de Solvency Capital Requirement (SCR) met de minimum capital requirement (MCR) als harde ondergrens. Beide zijn door ZLM per 31-12-2021 op basis van het standaard model van Solvency II vastgesteld. Bij de berekening van deze 2 normen heeft ZLM geen gebruik gemaakt van overgangsmaatregelen. Alleen bij de bepaling van het tegenpartijrisico past ZLM een vereenvoudiging toe ter bepaling van het risicomitigerend effect. Verder worden er geen vereenvoudigingen toegepast. Onderstaand zijn de uitkomsten weergegeven.

Vereiste solvabiliteit

	Solvency II
SCR	94.924.103
MCR	23.731.026

Solvabiliteitsratio SCR

	Solvency II
In aanmerking komend Eigen vermogen SCR	333.885.957
SCR	94.924.103
Solvabiliteitsratio (EV / SCR)	352%

Solvabiliteitsratio MCR

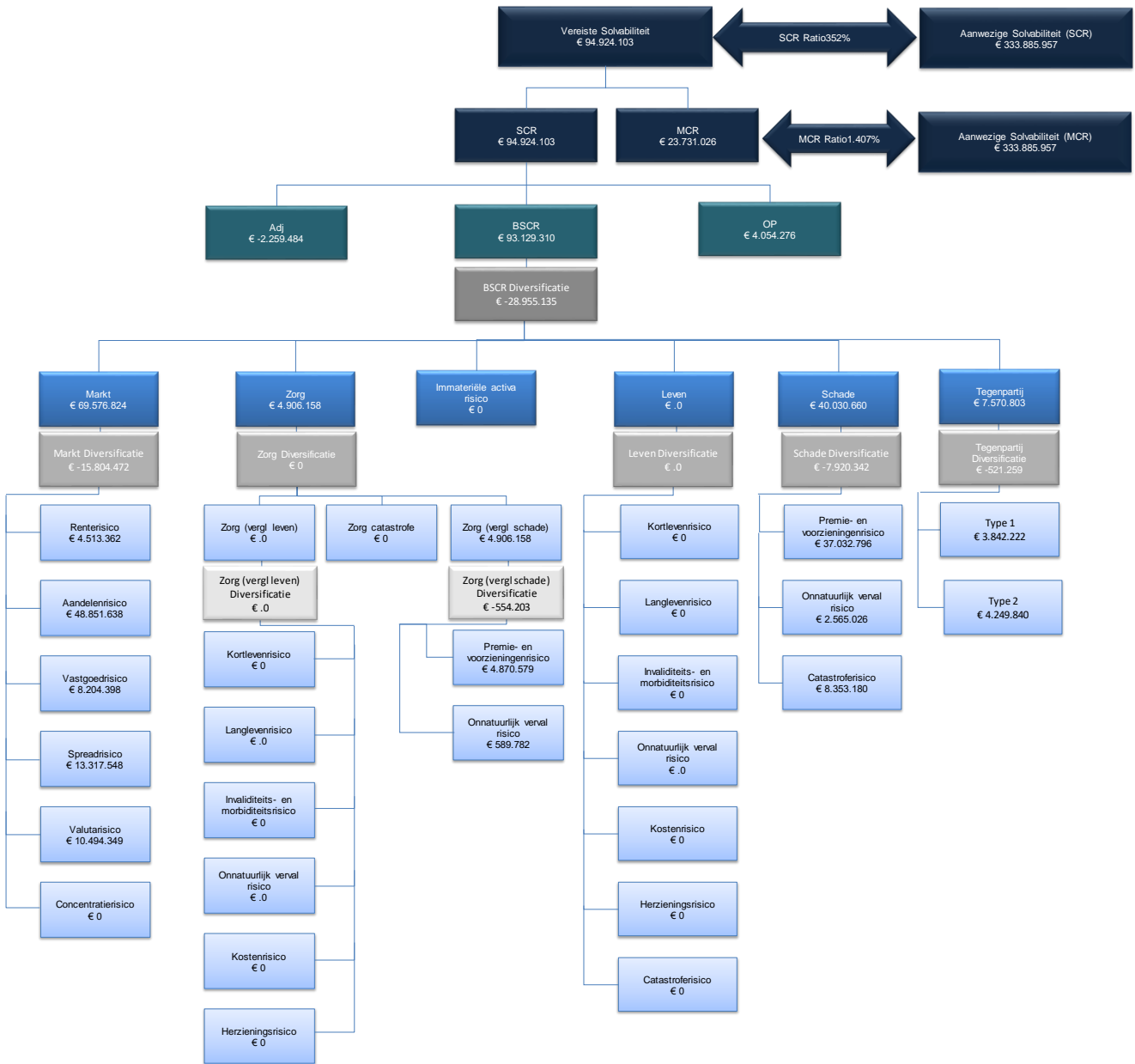
	Solvency II
In aanmerking komend Eigen vermogen MCR	333.885.957
MCR	23.731.026
Solvabiliteitsratio (EV / MCR)	1407%

In het Kapitaalbeleid 2021, laatst gedateerd 22 december 2021, is de noodzakelijk geachte solvabiliteit (=doelsolvabiliteit) vastgesteld op 170% van de Solvency Capital Requirement. Een opslag van 70% van de SCR geeft een buffer voor vertrouwen en zekerheid waar ZLM zich als Onderlinge comfortabel bij voelt. De 70% buffer is ruimschoots voldoende om een 1/500 jaar wind- en hagelstorm aan te kunnen. Naast de doelsolvabiliteit heeft ZLM een extra interventieniveau. Deze is vastgesteld op 250%. Het doel van het interventieniveau is vanaf dat niveau genoeg buffer te hebben om zowel marktrisico als verzekeringstechnisch risico op te kunnen vangen. Zo kan tijdig worden ingegrepen wanneer de SII-ratio daalt. Dit leidt tot de volgende bedragen:

	(x € 1.000)
Solvency Capital Requirement (eind 2021)	94.924
Doelsolvabiliteit (170%)	161.371
Interventieniveau (250%)	237.310
Aanwezige solvabiliteit (352%)	333.886

Het aanwezige eigen vermogen in aanmerking komend voor dekking van de SCR is € 333.885.957. De solvabiliteitsratio is 352%. Dus ruim boven de SCR, de interne doelsolvabiliteit en het interventieniveau.

De SCR-boom ziet er als volgt uit:



Onder "Zorg (vergelijkbaar met schade)" zijn de producten Ongevallen Verzekering Op- en Inzittenden (OVI en OVO), Schade Verzekering Inzittenden (SVI) en Gezinsongevallen opgenomen. De overige producten zijn opgenomen onder "Schade".

De SCR is opgebouwd uit de diverse elementen conform het standaard model van Solvency II. De samenstelling van de SCR is in navolgende tabel weergegeven. Ter vergelijking is ook de opbouw ultimo 2020 opgenomen.

ZLM - Solvency II Solvabiliteitspositie 2020 en 2021

	2020	2021
Marktrisico		
Renterisico	4.805	4.513
Aandelenrisico	34.556	48.852
Vastgoedrisico	7.390	8.204
Spreadrisico	10.981	13.318
Valutarisico	9.815	10.494
Concentratierisico	-	-
Diversificatie effect	-14.581	-15.804
Totaal na diversificatie	52.966	69.577
Tegenpartij kredietrisico		
Type 1	2.912	3.842
Type 2	3.808	4.250
Diversificatie effect	-426	-521
Totaal na diversificatie	6.294	7.571
Zorg (vergelijkbaar met schade)		
Schade - Premie- en voorzieningenrisico	4.237	4.871
Schade - Vervalrisico	537	590
Schade - Catastroferisico	-	-
Diversificatie effect	-503	-554
Totaal na diversificatie	4.271	4.907
Schaderisico		
Schade - Premie- en voorzieningenrisico	35.943	37.033
Schade - Vervalrisico	3.065	2.565
Schade - Catastroferisico	8.679	8.353
Diversificatie effect	-8.539	-7.920
Totaal na diversificatie	39.148	40.031
Basis SCR		
Totaal van bovenstaande risico's	102.682	122.084
Diversificatie effect	-25.400	-28.955
Totaal na diversificatie	77.282	93.129
SCR		
Operationeel risico	4.039	4.054
Adjustment belastingen	-11.769	-2.259
Vereiste solvabiliteit (SCR)	69.552	94.924
Aanwezige solvabiliteit		
Onverdeelde winst en overige reserves	-	-
Reconciliatiereserve	321.019	333.886
Niet-uitkeerbare reserves	-15.000	-
Aanwezige solvabiliteit	306.019	333.886
Solvabiliteitsratio	440%	352%

Bedragen x € 1.000

E.4. Niet-naleving van de kapitaalvereisten

Kapitaal genereren en risico's verminderen

Het is niet waarschijnlijk dat de aanwezige solvabiliteit daalt onder de noodzakelijk geachte solvabiliteit. Kapitaal genereren zal naar alle waarschijnlijkheid niet nodig zijn. Als de aanwezige solvabiliteit echter in de buurt komt van de noodzakelijk geachte solvabiliteit kunnen maatregelen genomen worden om extra kapitaal te genereren of om de risico's te verminderen waardoor de SCR omlaag zal gaan.

Maatregelen versterking aanwezige solvabiliteit

Mogelijkheden om de aanwezige solvabiliteit te versterken zijn de volgende:

1. Premieverhoging

Omschrijving: Premieniveaus bijstellen om tot een positief resultaat te komen.
Inzetbaarheid: Deze maatregel heeft effect op prolongatiemoment (1 januari voor vervoer en 1 mei voor wonen en overige)
Impact: Positief effect op het eigen vermogen.

2. Kostenbesparing

Omschrijving: Besparing op kosten om tot een beter resultaat te komen.
Inzetbaarheid: Van deze maatregel kan op korte termijn geprofiteerd worden
Impact: Positief effect op het eigen vermogen

3. Herzien van polisvoorwaarden

Omschrijving: Polisvoorwaarden aanpassen, zoals het afschaffen of aanpassen van pakketkorting of het verhogen van het eigen risico.
Inzetbaarheid: Van deze maatregel kan pas op langere termijn geprofiteerd worden
Impact: Betere schaderatio waardoor een positief effect op het eigen vermogen

4. Aantrekken Tier 2 kapitaal

Omschrijving: Bijvoorbeeld kapitaal aantrekken in de vorm van een achtergestelde lening
Inzetbaarheid: Deze maatregel heeft direct resultaat. Beschikbaarheid en kosten zijn op voorhand moeilijk in de schatten. Daarnaast geldt dat een achtergestelde lening als Tier 2 kapitaal kwalificeert en daarmee slechts inzetbaar is tot maximaal 50% van de SCR.
Impact: Toename van het in aanmerking komend vermogen ter dekking van de SCR.

Maatregelen verminderen risico's

ZLM heeft door het inkopen van een hogere herverzekeringsdekking het risico vanaf 2018 aanmerkelijk verminderd. We concentreren ons op de basis-schadeproducten voor het particuliere huishouden. Derisking door het afstoten van delen van de portefeuille is nu niet aan de orde. Mocht derisking in de toekomst om wat voor reden dan ook nodig zijn dan kan ZLM het risico beperken door:

1. Verlagen risicoprofiel beleggingen

Omschrijving: Het risicoprofiel omlaag brengen door de beleggingsmix aan te passen en marktrisico's te mitigeren. Dit kan bijvoorbeeld door minder aandelen en meer vastrentende waarden in de portefeuille op te nemen.

Inzetbaarheid: Deze maatregel kan direct en zonder belemmeringen worden doorgevoerd

Impact: Verlaging van de SCR

2. Herverzekeringsbeleid aanpassen

Omschrijving: ZLM past al herverzekering toe om verzekeringstechnische risico's te mitigeren. Deze herverzekeringscontracten kunnen worden uitgebreid met additionele excess of loss of quota share contracten.

Inzetbaarheid: Deze maatregel kan, mits in lijn met het herverzekeringsbeleid en na overleg met relevante organen, zonder belemmeringen worden uitgevoerd.

Impact: Deze maatregel zal binnen een jaar de SCR verlagen.

3. Afstoten product of (deel)markt of overdragen voorzieningen

Omschrijving: Indien een product of markt te veel risico's bevat of niet winstgevend genoeg is kan worden besloten om het af te stoten. Er zullen geen nieuwe polissen worden afgesloten en er kan worden overwogen de huidige polissen over te dragen, volledig te herverzekeran of te laten uitlopen. Ook kan worden overwogen om via een LPT (loss portfolio transfer) aan een herverzekeraar een deel van de voorziening over te dragen.

Inzetbaarheid: Deze maatregel kan worden ingezet maar zal toch wel 6 tot 12 maanden in beslag nemen.

Impact: Deze maatregel zorgt voor verlaging van de technische voorzieningen en, bij financiering uit de beleggingen, een gelijke verlaging van de post beleggingen. Hierdoor daalt de SCR. Het premie- en voorzieningen risico wordt lager en het marktrisico zal afnemen.

Triggerevents en stappenplan

Om de solvabiliteitspositie te kunnen beïnvloeden beschikt ZLM over diverse mogelijkheden die het aanwezige vermogen kunnen versterken of de vereiste solvabiliteit kunnen verminderen. Deze maatregelen kunnen worden uitgevoerd indien bepaalde omstandigheden hierom vragen.

ZLM onderkent een viertal triggerevents:

- 1 Een negatief resultaat voor belasting in de jaarrekening;
- 2 Het aanwezige kapitaal zakt onder het interventieniveau;
- 3 Het aanwezige kapitaal zakt onder de doelsolvabiliteit (ook wel: interne norm);
- 4 Het aanwezige kapitaal zakt onder de SCR.

In onderstaande tabel is het stappenplan opgenomen. De cijfers in de eerste kolom verwijzen naar de vier triggerevents.

	Te nemen maatregelen	Beoogd effect	Tijdspad
1	Aandacht bij directie en MT. Analyse van oorzaak. Actie kan, maar is niet perse noodzakelijk.	Sturen op een positief resultaat voor belasting.	Volgend boekjaar.
2	Analyse van oorzaak. Actie kan, maar is niet perse noodzakelijk. Er is relatief veel keuzeruimte en tijd om maatregelen uit te voeren. Keuze uit of combinatie van: <ul style="list-style-type: none"> - Premieverhoging (1) - Kostenreductie (2) - Aanpassen polisvoorwaarden (3) - Verlagen risicoprofiel beleggingen (5) - Aanpassen herverzekeringen (6) 	Lagere SCR waardoor de solvabiliteitsratio omhoog gaat; Verbeteren solvabiliteit door grotere winstgevendheid.	Binnen half jaar. Premie en voorwaarden kunnen pas op prolongatiemoment worden doorgevoerd.
3	Analyse van oorzaak. Actie is noodzakelijk en urgent. Er is relatief beperkte keuzeruimte en tijd om maatregelen uit te voeren. Keuze uit of combinatie van: <ul style="list-style-type: none"> - Premieverhoging (1) - Kostenreductie (2) - Aanpassen polisvoorwaarden (3) - Verlagen risicoprofiel beleggingen (5) - Aanpassen herverzekeringen (6) 	Lagere SCR waardoor de solvabiliteitsratio omhoog gaat; Verbeteren solvabiliteit door grotere winstgevendheid.	Binnen half jaar. Premie en voorwaarden kunnen pas op prolongatiemoment worden doorgevoerd.
4	Aan de bij triggerevent 2 en 3 genoemde maatregelen worden de maatregelen 4 (aantrekken Tier 2 kapitaal) en 7 (afstoten product/markt of overdragen voorziening) toegevoegd.	Continuïteit, door verlaging SCR en verbeteren solvabiliteit.	Maximaal een jaar.

Het verschil tussen triggerevents 2 en 3 is dat bij triggerevent 2 (onderschrijding interventieniveau) er nog tijd is om logische/gewenste maatregelen in te zetten. Er is bij het onderschrijden van een SII-ratio van 250% (triggerevent 2) minder urgentie om direct maatregelen te nemen dan bij het onderschrijden van een SII-ratio van 170% (triggerevent 3). Zodoende is er bij het raken van het 2^e triggerevent meer keuzeruimte en

tijd dan wanneer het 3^e triggerevent wordt geraakt. Bij triggerevent 3 (onderschrijding interne norm) daarentegen heeft “interventie” onvoldoende gewerkt en zal beoordeeld moeten worden in hoeverre de buffer voldoende is voor het resterende risico.

Welke maatregel of combinatie van meerdere maatregelen wordt gekozen is echter afhankelijk van de oorzaak hoe het triggerevent is bereikt. Daarom zijn bij triggerevents 2 en 3 dezelfde maatregelen weergegeven. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat door een verzekeringstechnische calamiteit de SII-ratio daalt tot een waarde onder de 250% (i.e. triggerevent 2 doet zich voor). In dat geval kiest ZLM wellicht voor het aanpassen van de premie, herverzekering etc. Het 2^e triggerevent kan bijvoorbeeld ook geraakt worden door een flinke dip op de financiële markten. In dat geval zal het verlagen van het risicoprofiel van de beleggingen (gegeven de verminderde waarde van deze beleggingen) niet direct voor de hand liggen. In zo’n situatie zal het resterende risicobudget wellicht worden ingezet voor verzekeringsactiviteiten in plaats voor marktrisico.

Kortom, het is afhankelijk van de situatie of en hoe precies wordt ingegrepen wanneer de 250% wordt overschreden. Hoewel het palet aan keuzemogelijkheden bij triggerevents 2 en 3 identiek is, kan dus wel worden gesteld dat er bij triggerevent 3 er minder bewegingsruimte overblijft en de tijdsdruk om in actie te komen ook groter zal zijn dan bij triggerevent 2. In ieder geval zal ZLM zich bij het overschrijden van het interventieniveau reeds beraden op eventuele beleidsaanpassingen om te voorkomen dat de SII-ratio verder daalt richting de interne norm en afhankelijk van de reden onderliggend aan het raken van het 2^e triggerevent eventueel direct maatregelen nemen.

E.5. Overige informatie

Er is een Voorbereidend Crisis Plan dd 29 juni 2021. Dit plan is op 1 juli 2021 goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.