



u tevreden,  
wij tevreden

## Solvency and Financial Condition Report 2020





## 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 2020 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 2020 heeft ZLM ruim 254.000 klanten. Het boekjaar 2020 is afgesloten met een positief resultaat voor belastingen van € 29.527.000.

### Strategie

De strategische doelstellingen van ZLM zijn:

- tevreden klanten
- tevreden medewerkers
- continue organisatie verbetering
- continuïteit

De kernwaarden die bij ons horen zijn:

- persoonlijk: met een mensgerichte benadering en oprechte interesse
- betrouwbaar: u kunt op ons rekenen, we komen onze afspraken na en zijn deskundig.

### 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 2020 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 'verdedigingslijnen' 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 (Coördinator Risicomanagement, Coördinator Compliance & Privacy en Actuarieel) 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 hebben in dit model een belangrijke rol. Ze opereren op deze manier onafhankelijk van de eerste lijn en onafhankelijk van elkaar.

### Risicoprofiel

ZLM is een risicomijdende organisatie. 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.

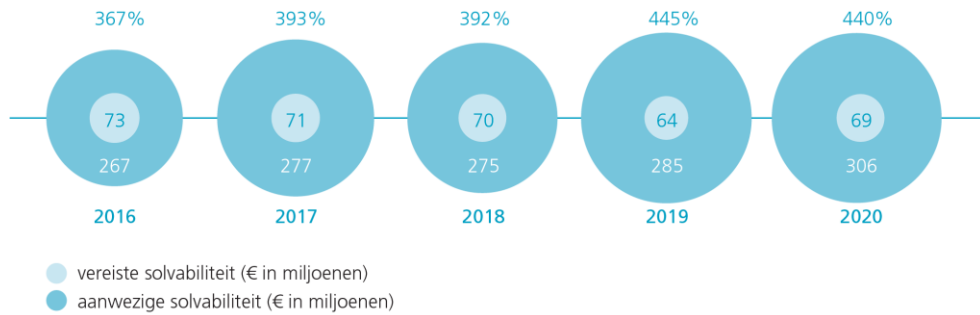
Het beleggingsbeleid is gericht op een aantrekkelijk rendement op de lange termijn bij een aanvaardbaar risico. Daarbij worden de technische voorzieningen inclusief risicomarge tenminste gedekt door de allocatie naar risicomijdende beleggingen. Het geaccepteerde risicobudget (12 maands Value-at-risk bij 95% kans) van de rendementsportefeuille bedroeg in 2020 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 2020 € 22,3 miljoen van het budget gebruikt. Voor 2021 is een risicobereidheid voor het financieel risico van maximaal 30 miljoen afgesproken. In het beleggingsbeleid voor 2021 is de geaccepteerde 95%-VaR dan ook € 30 miljoen. Eind januari 2021 was hiervan € 21,4 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. De risicobereidheid is gekoppeld aan deze strategische doelstellingen. Een hele 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 2020 is de aanwezige solvabiliteit ter dekking van de Solvency Capital Requirement (SCR) € 306.019.000. De SCR volgens Solvency II bedraagt eind 2020 € 59.552.000. Dit betekent een solvabiliteitsratio van 440%. Met deze cijfers blijft ZLM ruim binnen het risicoprofiel.

### ONTWIKKELING SOLVABILITEITSPOSITIE



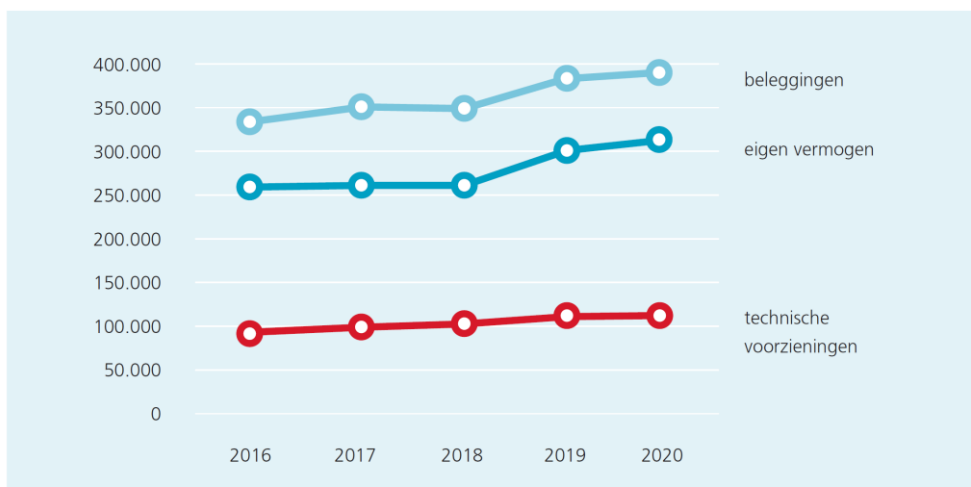
### TEVREDENHEID



### NPS SCORE



### ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN



## Inhoudsopgave

I.	Introductie.....	2
II.	Samenvatting .....	3
A.	Bedrijf en prestaties.....	8
A.1.	Bedrijfsactiviteiten en externe omgeving .....	8
A.3.	Resultaten uit beleggingsactiviteiten .....	20
A.4.	Resultaten uit overige activiteiten .....	21
A.5.	Overige informatie.....	21
B.	Governance structuur .....	22
B.1.	Algemene informatie over het governance systeem .....	22
B.2.	Betrouwbaarheid en deskundigheid.....	27
B.3.	Risicomanagement systeem .....	29
B.4.	Interne controle omgeving.....	37
B.5.	Interne audit functie .....	37
B.6.	Actuariële functie .....	38
B.7.	Uitbesteding .....	39
B.8.	Overige informatie.....	39
C.	Risicoprofiel.....	40
C.1.	Risico categorieën.....	40
C.2.	Verzekeringstechnisch risico.....	40
C.3.	Strategisch en omgevingsrisico .....	41
C.4.	Financieel risico.....	42
C.5.	Compliance-risico .....	44
C.6.	Operationeel risico .....	45
C.7.	Overige risico's .....	46
D.	Waardering voor Solvency II doeleinden .....	48
D.1.	Balans.....	48
D.2.	Activa .....	49
D.3.	Passiva .....	54
D.4.	Technische voorzieningen .....	56
D.5.	Overige verplichtingen .....	60
D.6.	Alternatieve waarderingmethoden .....	61
D.7.	Aanvullende informatie.....	61
E.	Kapitaalbeheer .....	62
E.1.	Eigen Vermogen .....	62
E.2.	Solvabiliteit .....	62
E.3.	Solvabiliteitsvereiste (SCR) en Minimum kapitaalvereiste (MCR).....	63
E.4.	Niet-naleving van de kapitaalvereisten .....	66

E.5. Overige informatie.....	68
------------------------------	----



## 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 2020 heeft ZLM 254.823 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 enige '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 uitblinkt in klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid. 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 visie**

In onze maatschappij heeft iedereen te maken met onzekerheden en risico's. Traditioneel kunnen veel van deze risico's worden beheerst door middel van verzekeringsoplossingen. We zien echter door onder andere technologische ontwikkelingen en veranderende overheidsbeleid steeds weer nieuwe risico's ontstaan. Als ZLM willen we actief inspelen op deze behoeften door zekerheid te bieden en te ontzorgen. Dit doen wij door middel van het aanbieden van verzekeringen, door preventie-activiteiten en door het leveren van specifieke dienstverlening. Daarbij hebben we de ambitie om één van de beste aanbieders in de markt te zijn.

### **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

### **Onze strategische doelstellingen**

1. Tevreden klanten
2. Tevreden medewerkers
3. Continue organisatie verbetering
4. Continuïteit

ZLM is primair gericht op tevreden klanten en tevreden medewerkers. Daarnaast willen we werken aan continue organisatieverbetering en streven we naar continuïteit. Deze doelen hebben we vertaald naar een strategische koers aan de hand van de volgende drie pijlers:

**Uitbouwen activiteiten als schadeverzekeraar**

Dit doen we door nieuwe producten te introduceren, door het aantal klanten uit te breiden en door onze dienstverlening te optimaliseren.

**Intensiveren van preventieactiviteiten**

Hiermee wil ZLM investeren in de veiligheid rondom vervoer en wonen en tevens invulling geven aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. De aanleg van een veiligheidspark is onderdeel van onze preventie-activiteiten.

**Uitbreiden van dienstverlening**

We zoeken actief naar manieren om invulling te geven aan het 'verzekeren van mogelijkheden' en kijken concreet hoe we mensen langer kunnen laten wonen in hun eigen huis.

### 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: Oscar Monshouwer (links) en Marinus Schroevers.

### Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit de volgende leden:

De heer mr. F.A.M. van den Heuvel

voorzitter (t/m 10 juni 2020)

De heer ir. J.W. de Kater

lid

Mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM

voorzitter (vanaf 10 juni 2020)

De heer drs. E.M.H. Resink RC

lid

Mevrouw M. Smit BFP ACA

lid

De heer mr. L.J. van Kalsbeek

lid (vanaf 10 juni 2020)

## Sleutelfuncties

De sleutelfuncties worden door de volgende functionarissen ingevuld:

Risicomanagement	De heer A.P. (Alexander) de Reu
Compliance	De heer M. (Marcel) Wesdorp
Interne audit	De heer R.G. van Houte MSc RA (vanaf 1 maart 2020)
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 C.J. de Witt 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 € 365 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 doelstelling ten aanzien van het ESG-beleid is als volgt geformuleerd:

*Een duurzame financiële zekerheid voor onze leden staat centraal. Met dit ESG-beleid 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 zonder financieel rendement op te geven.*

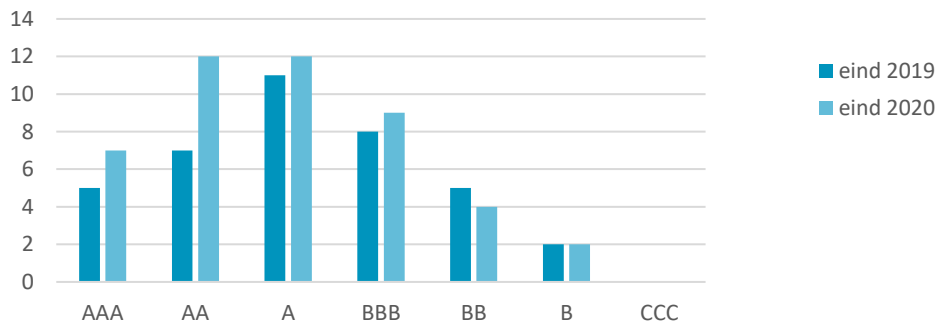
In de praktijk betekent dit dat ESG-factoren integraal onderdeel uit maken van ons beleggingsproces. Bij beleggingskeuzes wordt de ESG-impact beoordeeld, naast de impact op rendement, risico, vereist kapitaal en liquiditeit.

Voor de implementatie van het ESG-beleid sluiten wij aan bij de inspanningen van Kempen Capital Management, onze fiduciair manager aan wie wij het beheer van onze beleggingen hebben uitbesteed. Wij volgen deze aanpak vanuit de overtuiging dat een gezamenlijke aanpak efficiënter is en tot meer impact leidt. Wij toetsen of de ESG-activiteiten van de fiduciair vermogensbeheerder voldoende zijn en aansluiten bij ons beleid. Indien nodig sturen wij bij. De fiduciair manager beschikt over specialisten ten aanzien van verantwoord beleggen die ons direct of indirect assisteren bij het uitvoeren van het ESG-beleid voor onze beleggingen die zij onder beheer heeft.

Diverse uitvoeringsvormen kunnen invulling geven aan het ESG-beleid. ZLM heeft gekozen voor screening, uitsluiting, dialoog (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 2020 in vergelijking met eind 2019 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 controversiële wapens (productie van clusterprojectielen, kernwapens en landmijnen). Op onze website is een lijst opgenomen van de bedrijven waarin we, op basis van dit uitsluitingscriterium, niet beleggen.

Daarnaast worden bedrijven die de principes van de United Nations Global Compact ernstig schenden zoveel mogelijk uitgesloten. Identificatie door MSCI ESG Research is hierbij 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.

#### Dialoog en stemmen

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. Dit wordt ook wel actief aandeelhouderschap genoemd.

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. De keuze voor ondernemingen waar engagement mee plaatsvindt komt voort uit een thematische aanpak. Hierbij 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.

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). Sinds 1 juli 2019 heeft ZLM zich in het kader van het ESG-beleggingsbeleid aangesloten bij de Global Impact Pool. Deze pool heeft als doel om met beleggingen niet alleen financiële, maar ook maatschappelijke impact te maken. Eind 2020 heeft ZLM € 15,8 miljoen geïnvesteerd in de Global Impact Pool. Met deze investering hebben we de volgende impact gerealiseerd.

**8 Eerlijk werk & arbeidsomstandigheden**

**Eerlijk werk & arbeidsomstandigheden**

Duurzame ontwikkeling van het MKB en het scheppen van fatsoenlijke banen met eerlijke arbeidspraktijken zijn essentieel voor de uitbanning van armoede.

**Impactresultaat**

- ✓ 550 mensen ondersteund door werkgelegenheid
- ✓ 22.600 kleine boeren ondersteund die produceren op 19.000 gecertificeerde hectares en ontvangen gemiddeld \$ 3.000,-

**12 Verantwoorde consumptie en productie**

**Circulaire economie**

Zorg voor duurzaam beheer en efficiënt gebruik van natuurlijke hulpbronnen. Door duurzame consumptie- en productiemethoden, 'meer en beter doen met minder', de degradatie en de vervuiling gedurende de hele levenscyclus te verminderen.

**Impactresultaat**

- ✓ 34.000 kg afval vermeden oftewel afval geproduceerd door 72 mensen per jaar.

**3 Goede gezondheid en welzijn**

**6 Schoon water en sanitair**

**Goede gezondheid & welzijn**

Verzeker een goede gezondheid en promoot welvaart voor alle leeftijden. 'Gezondheid is essentieel voor duurzame ontwikkeling', stellen de Verenigde Naties.

**Impactresultaat**

- ✓ 63.500 mensen bereikt met (verbeterde) gezondheidszorgdiensten
- ✓ 67.000 mensen bereikt met (verbeterde) financiële diensten
- ✓ 240.000 m<sup>3</sup> water bespaard tijdens de levensduur van zonne- en windprojecten in constructie oftewel waterverbruik van 4.580 mensen per jaar.

**7 Betaalbare duurzame energie**

**Klimaat**

Energie is verantwoordelijk voor ongeveer 60% van de totale wereldwijde uitstoot van broeikasgassen. Het verminderen van de koolstofintensiteit van energie is een hoofddoelstelling in de klimaatdoelen.

**Impactresultaat**

- ✓ 770 minder auto's op de weg per jaar oftewel 1.200 ton CO<sub>2</sub> emissies vermeden
- ✓ 1.015 Nederlandse huishoudens voorzien van duurzame energie, oftewel 3.085 MWh duurzame energie gegenereerd.

## KLIMAAT

Klimaat is een belangrijk maatschappelijk thema met materiële impact op de beleggingen. De financiële sector heeft via de zogeheten klimaat-commitments toegezegd een bijdrage te leveren aan het klimaatdoel in het klimaatakkoord. In ons ESG Jaarverslag geven wij inzicht over de klimaatimpact van de beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties.

## A.2. Resultaten uit verzekeringsactiviteiten

De resultaten uit verzekeringsactiviteiten over het jaar 2020 zijn, in vergelijking met het jaar 2019, in onderstaande tabel opgenomen.

### TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

	Ref.	2020		2019	
		€	€	€	€
Brutopremies	29	134.129		132.378	
Uitgaande herverzekeringspremies		-7.530		-7.161	
	a		126.599		125.217
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		-488		1.899	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
	b		-488		1.899
Verdiende premies eigen rekening	a-b		127.087		123.318
Toegerekende opbrengst uit beleggingen			577		555
<b>Totaal baten</b>			<b>127.664</b>		<b>123.873</b>
Brutoschaden		74.877		82.287	
Aandeel herverzekeraars		-657		-2.679	
	c		74.220		79.608
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		1.846		5.615	
- aandeel herverzekeraars		420		-210	
	d		2.266		5.405
Schaden eigen rekening	c+d		76.486		85.013
Acquisitiekosten			5.521		5.421
Bedrijfskosten	30		27.075		24.387
<b>Totaal lasten</b>			<b>109.082</b>		<b>114.821</b>
<b>Resultaat technische rekening schadeverzekering</b>	29		<b>18.582</b>		<b>9.052</b>



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 2020 weergegeven.

#### Ziekte en ongevallen

- ongevallen verzekering inzittenden (OVI) [10.301]
- ongevallen verzekering opzittenden (OVO) [31.320]
- schade verzekering inzittenden (SVI) [208.908]
- gezinsongevallenverzekering [11.613]

#### Motorrijtuigen Casco

- casco dekkingen op motorrijtuigen [138.538]
- beperkt casco dekkingen op motorrijtuigen [52.922]
- fietsverzekeringen [6.984]

#### Motorrijtuigen WA

- WA dekking op motorrijtuigen [272.024]

#### Brand

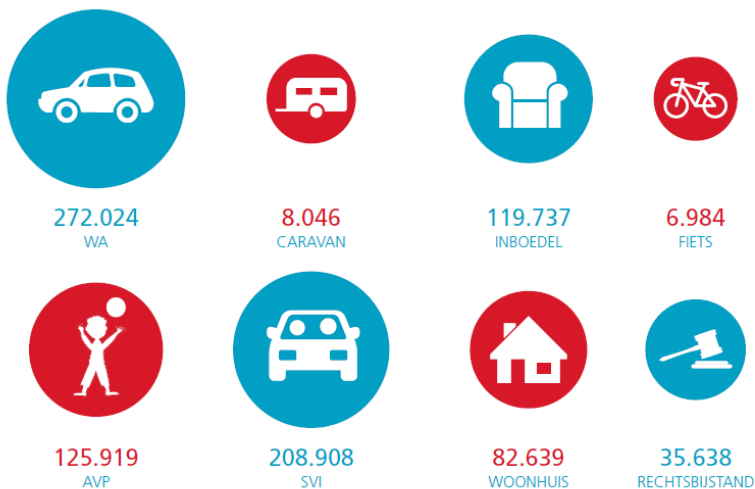
- woonhuisverzekering met of zonder glasdekking [82.639]
- inboedel verzekering met of zonder glasdekking [119.737]
- kostbaarhedenverzekering [979]

#### Aansprakelijkheid

- aansprakelijkheidsverzekering particulieren (AVP) [125.919]

#### Rechtsbijstand

- rechtsbijstandverzekering particulieren [35.638]



De technische rekening per homogene risicogroep over 2020 ziet er als volgt uit:

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA	
	2020	2019	2020	2019
	€	€	€	€
Brutopremies	134.129	132.378	51.936	52.831
Uitgaande herverzekeringspremies	7.530	7.161	2.768	2.619
a	126.599	125.217	49.168	50.212
Wijziging technische voorzieningen				
- bruto	-488	1.899	-1.465	790
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0
b	-488	1.899	-1.465	790
Verdiende premies eigen rekening	127.087	123.318	50.633	49.422
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	577	555	337	327
<b>Totaal baten</b>	<b>127.664</b>	<b>123.873</b>	<b>50.970</b>	<b>49.749</b>
Brutoschaden	74.877	82.287	34.947	37.942
Aandeel herverzekeraars	-657	-2.679	0	-1.855
c	74.220	79.608	34.947	36.087
Wijziging technische voorzieningen				
- bruto	1.846	5.615	-619	6.990
- aandeel herverzekeraars	420	-210	-64	-114
d	2.266	5.405	-683	6.876
Schades eigen rekening	76.486	85.013	34.264	42.963
Acquisitiekosten	5.521	5.421	1.815	1.819
Bedrijfskosten	27.075	24.387	10.787	9.773
<b>Totale lasten</b>	<b>109.082</b>	<b>114.821</b>	<b>46.866</b>	<b>54.555</b>
<b>Resultaat technische rekening schadeverzekering</b>	<b>18.582</b>	<b>9.052</b>	<b>4.104</b>	<b>-4.806</b>

in duizenden euro's

Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
35.401	35.479	8.135	7.983	28.921	26.787	4.335	4.162	5.401	5.136
1.847	1.787	356	312	1.504	1.340	274	254	781	849
33.554	33.692	7.779	7.671	27.417	25.447	4.061	3.908	4.620	4.287
0	0	5	3	798	983	67	58	107	65
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	5	3	798	983	67	58	107	65
33.554	33.692	7.774	7.668	26.619	24.464	3.994	3.850	4.513	4.222
60	61	38	38	95	85	25	24	22	20
<b>33.614</b>	<b>33.753</b>	<b>7.812</b>	<b>7.706</b>	<b>26.714</b>	<b>24.549</b>	<b>4.019</b>	<b>3.874</b>	<b>4.535</b>	<b>4.242</b>
17.582	22.378	1.648	3.693	15.124	13.466	2.334	2.103	3.242	2.705
0	-12	0	-250	-446	-514	-211	-48	0	0
17.582	22.366	1.648	3.443	14.678	12.952	2.123	2.055	3.242	2.705
-446	-256	572	-1.883	1.824	-33	4	375	511	422
0	10	-198	236	442	-398	240	56	0	0
-446	-246	374	-1.647	2.266	-431	244	431	511	422
17.136	22.120	2.022	1.796	16.944	12.521	2.367	2.486	3.753	3.127
1.345	1.376	391	382	1.460	1.351	223	217	287	276
7.148	6.663	1.656	1.519	5.671	4.837	851	760	962	835
<b>25.629</b>	<b>30.159</b>	<b>4.069</b>	<b>3.697</b>	<b>24.075</b>	<b>18.709</b>	<b>3.441</b>	<b>3.463</b>	<b>5.002</b>	<b>4.238</b>
<b>7.985</b>	<b>3.594</b>	<b>3.743</b>	<b>4.009</b>	<b>2.639</b>	<b>5.840</b>	<b>578</b>	<b>411</b>	<b>-467</b>	<b>4</b>

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 2020 is, in vergelijking met het jaar 2019, in onderstaande tabel opgenomen.

### NIET-TECHNISCHE REKENING

in duizenden euro's

Ref.	2020		2019	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering a		18.582		9.052
<b>Opbrengsten uit beleggingen</b> 31				
Resultaat deelnemingen		2.623		1.190
Opbrengst overige beleggingen		1.954		1.869
Gerealiseerde winst op beleggingen		9.301		28.420
		13.878		31.479
Niet gerealiseerde winst op beleggingen		1.414		7.807
		15.292		39.286
<b>Beleggingslasten</b> 32				
Resultaat deelnemingen		174		856
Beheerskosten en rentelasten		514		357
Gerealiseerd verlies op beleggingen		1.609		6.501
		2.297		7.714
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		1.639		5.161
		3.936		12.875
		11.356		26.411
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering 33		577		555
		10.779		25.856
Andere baten 34		214		525
Andere lasten		-48		-29
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering b		10.945		26.352
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen a+b		29.527		35.404
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		-3.868		-8.555
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen</b>		<b>25.659</b>		<b>26.849</b>

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 taakverdeling van de directie is als volgt:

- Algemeen directeur
  - Financiën & Facilitair
  - Personeelszaken
  - Juridische zaken
  - Compliance
  - Risicomanagement
  - Kwaliteit & Klachten
  - Informatiemanagement
  - Interne audit
- Directeur Verzekeringszaken
  - Advies & Acceptatie (inclusief bemiddeling)
  - Schade
  - Marketing & Communicatie
  - Stichting Rechtsbijstand
  - ZLM Preventiefonds BV
  - Herverzekeringen
  - Fraude

### 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
De heer H.M.J. (Hubèr) Rentmeester	afdelingshoofd Marketing & Communicatie



Het managementteam van ZLM, met van links naar rechts: Hubèr Rentmeester, Wim de Fouw, Peter Geluk, Oscar Monshouwer, Marinus Schroevers, Edwin Goetheer en Jan-Kees Adriaanse.

### Raad van Commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is als volgt:

- mr. F.A.M. van den Heuvel, voorzitter (t/m 10 juni 2020)
- ir. J.W. de Kater
- mw. C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM (vanaf 10 juni 2020 voorzitter)
- drs. E.M.H. Resink RC
- mw. M. Smit BFP ACA
- mr. L.J. van Kalsbeek (vanaf 10 juni 2020)



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.



Jan-Willem de Kater



Conny Westdijk-Wilkes



Evert Resink



Madelein Smit



Jo van Kalsbeek

### Commissies Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen kent de volgende commissies:

- de Remuneratiecommissie (vanaf 2021 heet deze commissie Mens & Werk); deze bestaat uit mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM (voorzitter) en de heer mr. F.A.M. van den Heuvel (t/m 10 juni 2020) en mevrouw M. Smit (vanaf 10 juni 2020);
- de Auditcommissie; deze bestaat uit de heer drs. E.M.H. Resink RC en de heer ir. J.W. de Kater.

De Remuneratiecommissie 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.

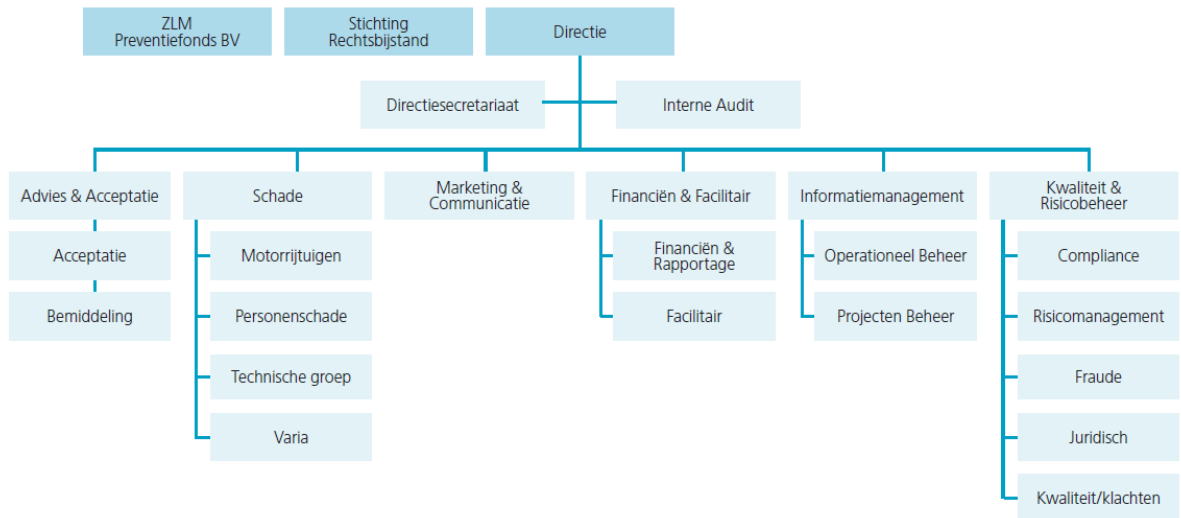
### Diversiteit

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 2020 bestond de directie uit twee mannen, de Raad van Commissarissen bestond uit twee vrouwen en drie mannen. Bij toekomstige 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 2020 267 medewerkers in dienst. Dit zijn 234 FTE's. Er zijn eind 2020 155 vrouwen en 112 mannen in dienst. De gemiddelde leeftijd bedraagt 38 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 4-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 2020 hebben vrijwel alle vergaderingen (zeker in de lockdown periodes) digitaal plaatsgevonden. Ook de Algemene Ledenvergadering. Daarvoor was een statutenwijziging noodzakelijk.

## 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 voordoen.

### 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.

#### 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 en informatiebeveiliging

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.

### Datakwaliteit

In het datakwaliteitsbeleid wordt aangegeven hoe ZLM invulling geeft aan de kwaliteit van de data. Het beleid is gebaseerd op de door DNB opgestelde guidance. Er wordt een datagovernance-raamwerk neergezet en een datakwaliteit cyclus ingericht.

## 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 belangenverstremming 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 2020 is de Gedragscode vernieuwd en zijn twaalf andere integriteitsregelingen geactualiseerd, zoals bijvoorbeeld:

- regeling geschenken en uitnodigingen;
- regeling nevenwerkzaamheden en politieke activiteiten;
- regeling integriteitsgevoelige functies.

Daarnaast is er een CRDD-beleid opgesteld met een procedure Integriteitstoets Zakelijke Relaties. CRDD staat voor Customer en Relations Due Dilligence beleid. Het kennen van onze relaties en klanten is onmisbaar voor de beheersing van integriteitsrisico's en voor integer, professioneel en maatschappelijk ondernemen.

In 2020 is gestart met een e-learning programma om periodiek allerlei thema's onder de aandacht van medewerkers te brengen. Er is gestart met een module over Privacy. In 2021 zal dit verder uitgerold worden.

In 2020 was er 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 2020 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 verzekeringsbedrijf 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 (onderkennen en meten), beoordeeld, beheerst, bewaakt (monitoren) 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 evalueren de directie en de overige leden van het managementteam het risicomanagementbeleid en -proces periodiek (ten minste jaarlijks), en actualiseren dit waar nodig. Dit gebeurt onder leiding van de Coördinator Risicomanagement. Daarnaast voert interne audit periodiek een onafhankelijk onderzoek uit naar de opzet en werking van risicomanagement.

#### Risicostrategie

Sinds 2019 valt ZLM in een hogere toezichtklasse van DNB. Als gevolg hiervan is ZLM in 2019 gestart met het verder professionaliseren van risicomanagement. In 2020 is deze lijn voortgezet met de projecten:

- Integraal Risicomanagement
- Datakwaliteit
- IT-risicomanagement

Ook worden de uitgangspunten voor Financieel Risicomanagement herzien. Tot slot is een uitgebreide COVID 19-risicoanalyse gemaakt welke periodiek wordt geactualiseerd. Hoewel het professionaliseringstraject nog volop in gang is, wordt niet alleen door interne stakeholders, maar ook door externe stakeholders geconstateerd, dat de reeds gerealiseerde mijlpalen van toegevoegde waarde zijn voor de bedrijfsvoering van ZLM.

#### Risicostrategie

ZLM kent een beperkte omvang en een geringe complexiteit van de organisatie. We hebben eenvoudige producten en zetten het klant/ledenbelang centraal. ZLM is een risicomijdende organisatie. Er is een directe betrokkenheid van het management op de risicomonitoring.

Risicomanagement is niet een opzichzelfstaand proces. Door vanuit risicomanagement op verschillende niveaus de koppeling te maken met het behalen van de strategische doelstellingen, zorgt ZLM ervoor dat risicomanagement wordt benaderd in lijn met de strategie en met de doelstellingen.

Vanuit onze missie en visie is een risicostrategie afgeleid die het management ondersteunt bij de uitvoering van de algehele strategie. Deze risicostrategie drukken wij uit in een risicobereidheid. Risicobereidheid is de mate van risico's die ZLM bereid is te nemen voor het realiseren van haar doelstellingen en geeft richting aan de hoeveelheid risico die toegestaan is om de gestelde doelen op strategisch/tactisch, operationeel en projectniveau te bereiken. De risicobereidheid wordt ten minste jaarlijks vastgesteld door het managementteam in

samenspraak met de Coördinator Risicomanagement en wordt goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

### **Risicobereidheid**

ZLM heeft de risicobereidheid als volgt gedefinieerd:

#### Algemene risicobereidheid

De risico's worden samengebracht in de berekening van de wettelijke solvabiliteit (SCR). Daarom hebben we de risicobereidheid hieraan gekoppeld. De SCR mag maximaal met 30% toenemen tot € 91,1 miljoen (op basis SCR eind 2018).

#### Risicobereidheid per strategische doelstelling

##### 1. Klanttevredenheid

Het klanttevredenheidscijfer moet hoger zijn dan een 7,5. We ambiëren een 8,5.

##### 2. Medewerkerstevredenheid

Het medewerkerstevredenheidscijfer moet hoger zijn dan een 7,0. We streven naar een 8,5.

##### 3. Continuïteit van de bedrijfsvoering

Het aanwezige kapitaal moet minimaal 170% van de SCR zijn (Kapitaalbeleid).

Bij het nemen van besluiten wordt getoetst of dit past binnen de risicobereidheid.

### **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:

1. De directie is eindverantwoordelijk voor het risicomanagement, en de algemeen directeur is de portefeuillehouder van risicomanagement. De besluitvorming gebeurt door het Managementteam.

2. De Coördinator Risicomanagement coördineert, monitort (onderkennen, meten en beheren van risico's), rapporteert, creëert bewustwording, en adviseert en ondersteunt.

3. De Interne Auditor controleert periodiek het risicomanagementsysteem op opzet, bestaan en werking en rapporteert hierover aan MT en de Auditcommissie.

4. De Raad van Commissarissen keurt de risicobereidheid goed en vervult daarmee de rol van Risicobeheercommissie.

De risicobeheersing van ZLM is ingericht op basis van het 'Three Lines' model.

Dit betekent dat er drie 'verdedigingslijnes' 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 (Coördinator Risicomanagement, Coördinator Compliance & Privacy en Actuarieel) 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.

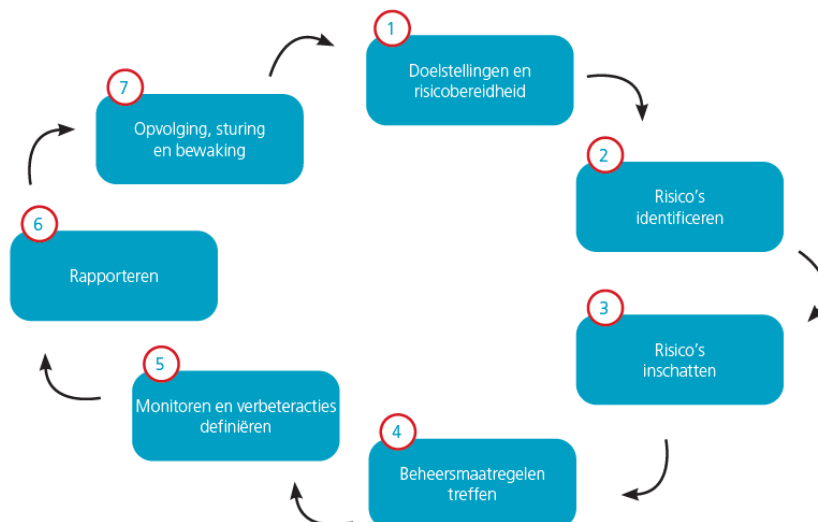
De conform Solvency II vastgestelde sleutelfuncties hebben in dit model een belangrijke rol. Ze opereren op deze manier onafhankelijk van de eerste lijn.

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.

### Risicomanagementproces

Het risicomanagementproces is een cyclus waar vanuit de strategische doelstellingen de belangrijkste risico's worden geïdentificeerd en deze vervolgens worden beoordeeld. De volgende stap is dat wordt gekeken op welke wijze de risico's kunnen worden gereduceerd 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 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 risicobereidheid 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, gebruikmakend van de risicocategorieën tot en met niveau 3 detailrisico's uit de risicocategorieën.
3. In deze fase vindt er een beoordeling plaats van de grootte van het risico op basis 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 netto-risico vindt er een beoordeling plaats of er (aanvullende) beheersmaatregelen moeten worden genomen om het risico terug te brengen naar het gewenste niveau. Het uitgangspunt is de risicobereidheid. Het geheel van beheersmaatregelen moet daarbij leiden tot een effectieve beheersing van de risico's die ZLM loopt. Deze kan bestaan uit: het accepteren, controleren, financieren/verzekereren, reduceren, overdragen of vermijden van het risico.
5. 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 wordt een verbeteractie geregistreerd.
6. Periodiek wordt er gerapporteerd over de risicopositie.
7. Doelstellingen, risico's en rapportages 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 onderstaande tabel geeft de samenstelling van de SCR eind 2020 in vergelijking met eind 2019 weer.

	2020	2019
<b>Marktrisico</b>		
Renterisico	4.805	2.989
Aandelenrisico	34.556	30.728
Vastgoedrisico	7.390	7.068
Spreadrisico	10.981	10.690
Valutarisico	9.815	9.310
Concentratierisico	0	-
<i>Diversificatie effect</i>	<i>-14.580</i>	<i>-12.435</i>
<b>Totaal marktrisico na diversificatie</b>	<b>52.967</b>	<b>48.350</b>
<b>Tegenpartij kredietrisico</b>	<b>6.295</b>	<b>5.668</b>
<b>Zorg na diversificatie</b>	<b>4.271</b>	<b>3.987</b>
<b>Schaderisico</b>		
Premie- en voorzieningen risico	35.943	35.459
Vervalrisico	3.065	790
Catastroferisico	8.679	9.236
<i>Diversificatie effect</i>	<i>-8.538</i>	<i>-6.664</i>
<b>Totaal schaderisico na diversificatie</b>	<b>39.149</b>	<b>38.821</b>
<b>Basis SCR</b>		
Totaal bovenstaande risico's	102.682	96.826
<i>Diversificatie effect</i>	<i>-25.400</i>	<i>-24.052</i>
Totaal BSCR na diversificatie	77.282	72.774
<b>SCR</b>		
BSCR na diversificatie	77.282	72.774
Operationeel risico	4.039	3.914
Adjustment belastingen	-11.769	-12.631
<b>Totaal SCR na diversificatie</b>	<b>69.552</b>	<b>64.057</b>

## 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 solvabiliteitsratio eind 2020 komt uit op 440% en is daarmee uitstekend te noemen.

	2020	2019
Doelsolvabiliteit (=170% van SCR)	118.238	108.897
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	306.019	284.982
Solvabiliteitsrisico	440%	445%

Het aanwezige vermogen moet minimaal € 118.238 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 Verzekeringzaken
- afdelingshoofd Financiën & Facilitair
- teamleider Financiën & Rapportage
- medewerkers Planning & Control
- actuariële functie
- coördinator Risicomanagement

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 risicomanagement- 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.

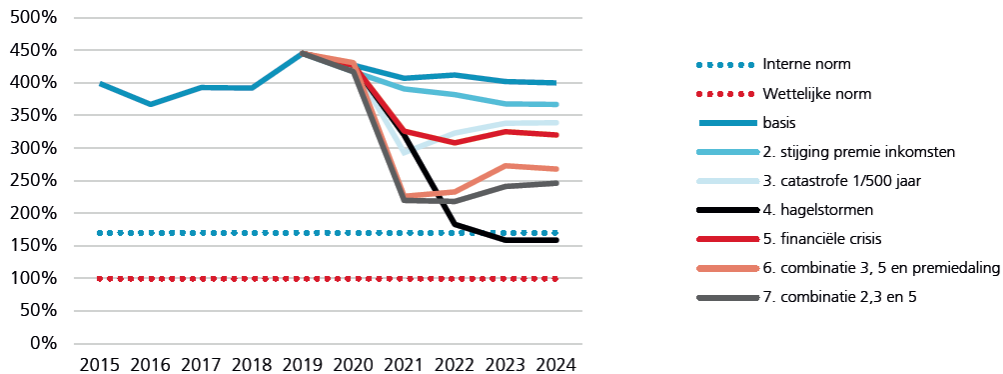
De grootste risico's die wij onderkennen zijn:

- Verzekeringstechnisch risico - catastrofes
- Beleggingsrisico - beurscrash

Ook zijn de risico's van premiedaling 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%.

Solvabiliteitsmarge ORSA-scenario's



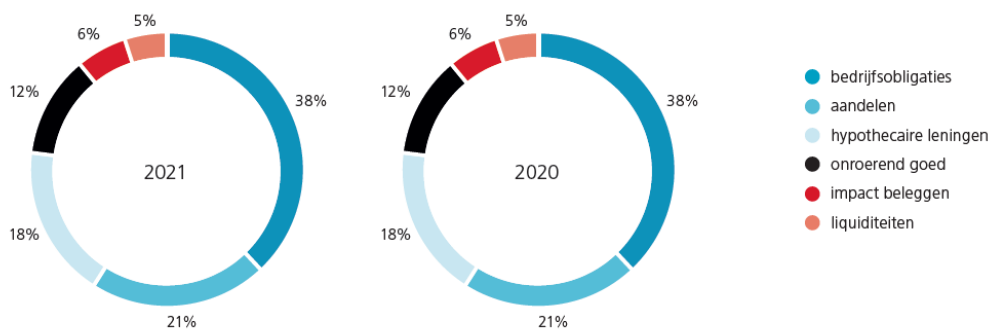
Het ORSA-proces wordt jaarlijks (of zoveel vaker als noodzakelijk wordt geacht) opgestart.

### 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 2020 € 93,3 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 wordt er een nieuwe ALM (Asset-Liability-Management) studie uitgevoerd.

### Forward looking model

Voor het opstellen en het doorberekenen van de ORSA-scenario's maken wij gebruik van een model van Triple A - Risk Finance. Aan deze partij zijn tevens activiteiten van de actuariële functie uitbesteed. De actuariële functie geeft een oordeel over de gehanteerde ORSA-projecties en uitgangspunten. In de ORSA hebben we 5 jaar geprojecteerd. In onze scenario's hebben wij de prognose van de Solvency Capital Requirement (SCR) gepresenteerd.

### Scenario's

De keuze van de scenario's koppelen we aan onze belangrijkste risico's en wordt, na afstemming in het MT en de auditcommissie, door de directie 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 gebruikt hiervoor de volgende datakwaliteitsaspecten:

1. **Accuraatheid:** de data is accuraat als deze het beschreven object of de beschreven gebeurtenis correct beschrijft.
2. **Consistentie:** de data is consistent als deze bij meerdere weergaves geen afwijking vertoont.
3. **Uniciteit:** de data is uniek als deze één keer is vastgelegd.
4. **Validiteit:** de data is valide als deze voldoet aan het benodigde format (indeling, type, bereik).
5. **Volledigheid:** de data is volledig als deze 100% van de werkelijkheid beschrijft.
6. **Tijdigheid:** de data is tijdig als deze de realiteit weergeeft van de gegeven (vereiste) periode.
7. **Geschiktheid:** de data is geschikt voor het beoogde gebruik.

### Datakwaliteitscyclus

ZLM streeft naar 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.

### Gebruikte data

De in de ORSA gebruikte data komt voort uit de processen Maandrapportage, Begroting en Pilaar-1 berekening. In deze processen gebruiken we 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. Bij het opstellen van de managementinformatie wordt het 4-ogen principe gehanteerd. De data voor en de berekeningen van de Pilaar-1 berekening worden gereviewd door de actuariële functie. De jaarrekening wordt gecontroleerd door de externe accountant.

## 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 Coördinator Risicomanagement 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.

De Interne Auditor vervult, binnen gegeven wettelijke kaders van taken en bevoegdheden zoals vermeld in het charter Sleutelfuncties, een onafhankelijke functie binnen ZLM Verzekeringen en is een sleutelfunctie vervuller zoals genoemd in Solvency II-wetgeving. Interne audit heeft geen bevoegdheden of verantwoordelijkheden voor operationele procedures of voor tweedelijns taken. De Interne Auditor is verantwoording schuldig aan de algemeen directeur en rapporteert aan de directie, de Raad van Commissarissen (RvC) en de Auditcommissie (AC).

### Meerjaren auditplan:

In 2020 zijn audits uit het (meerjaren) auditplan 2020 - 2023 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 2020 – 2023 heeft niet alleen betrekking op 2020, maar geeft ook al voor een deel inzicht in wat in 2021-2023 als potentieel auditonderwerp is aangemerkt. Jaarlijks wordt opnieuw de prioriteitstelling en relevantie van de geplande audits in het meerjaren auditplan herijkt.

Interne audit heeft in 2020 zes audits en één quickscan uitgevoerd naar de onderwerpen:

1. Externe verzekeringsfraude
2. Sanctiewet
3. Acceptatie en beheer bijzondere objecten

4. Risicomanagement (pre-audit)
5. CIS Gebruikersprotocol en Privacyreglement
6. ORSA-proces
7. Self-assessment informatiebeveiliging (quickscan)

In de rapportages van deze audits worden 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 AC en de RvC.

In het meerjaren auditplan 2021-2024 wordt het aantal audits per jaar verder uitgebreid. Ook zal de capaciteit van interne audit in 2021 worden uitgebreid. De auditsonderwerpen hierin zijn verspreid over de onderstaande categorieën:

1. Sleutelfuncties & kwaliteitsmanagement
2. Uitwerking risicomanagement kernprocessen op team/subprocesniveau
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 rapportagelijn 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 het team Kwaliteit & Risicobeheer en wordt functioneel aangestuurd door de teamleider 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. Deze rol heeft een escalatiemogelijkheid naar de voorzitter van de Raad van Commissarissen.



## C. Risicoprofiel

### C.1. Risico categorieën

In het risico-universum is een overzicht van de risico's die voor ZLM relevant zijn opgenomen. ZLM heeft deze risico's in vijf categorieën ingedeeld. Dit zijn de volgende categorieën:

- Verzekeringstechnisch risico
- Strategisch en omgevingsrisico
- Financieel risico
- Compliance risico
- Operationeel risico

In de volgende paragrafen worden deze toegelicht.

### C.2. 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. 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. De kwantificering van dit risico vindt plaats in de SCR berekening. We onderkennen hier de volgende risico's:

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 voor het komende jaar 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 de 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).

Door middel van duidelijke acceptatieregels worden minder aantrekkelijke risico's niet geaccepteerd.

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.3. Strategisch en omgevingsrisico



Het strategisch en omgevingsrisico is het risico dat voortvloeit uit de strategische beslissingen van ZLM. ZLM kent een strategisch plan met een horizon van vijf jaar. Tussentijds worden wel strategische afwegingen gemaakt, maar niet in fundamentele zin.

#### Sub-risicocategorieën

Het strategisch en omgevingsrisico kent de volgende sub-risico's:

Strategie

Het risico dat de strategie of keuzes met betrekking tot de strategie niet passend zijn bij de strategische doelstellingen en/of het DNA van ZLM.

Omgeving

Het risico als gevolg van buiten de organisatie komende veranderingen op het gebied van concurrentieverhoudingen, belanghebbenden, reputatie en ondernemingsklimaat.

#### Communicatie

Dit betreffen risico's met betrekking tot het onjuist en/of onvolledig communiceren richting klanten, tussenpersonen, toezichthouders en andere stakeholders van ZLM.

#### Continuïteit bedrijfsvoering

Dit betreffen risico's die de continuïteit van de dienstverlening van ZLM aan klanten en overige stakeholders bedreigen. Omdat het gaat om risico's waar een organisatie vaak plots mee wordt geconfronteerd, zijn maatregelen getroffen die zich richten op het beperken van de impact van dergelijke risico's. Denk hierbij aan noodstroomvoorziening bij stroomuitval of de mogelijkheid voor medewerkers om (via eigen devices) thuis te werken wanneer de eigen kantoorpanden niet beschikbaar zijn. Ook vindt elk jaar een uitwijktest plaats waar back-up en recovery van data en systemen onderdeel van uitmaakt.

### C.4. Financieel risico



Het financieel risico betreft het risico van financiële gebeurtenissen. 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 2020 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 2020 € 22,29 miljoen van het budget gebruikt. Voor 2021 is een risicobereidheid voor het financieel risico van maximaal € 30 miljoen afgesproken. In het beleggingsbeleid voor 2021 is de geaccepteerde 95%-VaR dan ook € 30 miljoen. Eind januari 2021 was hiervan € 21,4 miljoen gebruikt.

## Sub-risicocategorieën

Het financieel risico kent de volgende sub-risico's:

### Renterisico

Het renterisico is de gevoeligheid van de waarde van de rentedragende activa en passiva voor veranderingen in de rentetermijnstructuur of in de volatiliteit van de rente. 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. Hierdoor wordt dat stuk renterisico tot het minimum gereduceerd.

### 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.

### Tegenpartijkredietrisico

Het kredietrisico wordt ook wel "tegenpartijrisico" genoemd. Dit is het risico van onvoorziene verliezen die het gevolg kunnen zijn van faillissement of verslechtering in de kredietwaardigheid van debiteuren of tegenpartijen voor zover deze nog niet onder het spreadrisico zijn meegenomen. Dit zijn onder andere vorderingen op herverzekeraars, rekening-couranttegoeden bij banken en vorderingen op debiteuren. Aanwezige liquide middelen worden bij meerdere banken ondergebracht. Daarnaast is de rating van tegenpartijen (bijvoorbeeld herverzekeraars) aan interne normen (minimaal A-rating) gebonden.

### Concentratierisico

Het concentratierisico vloeit voort door gebrek aan diversificatie in de portefeuille of door een sterke blootstelling aan het risico van wanbetaling.

### 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. Aan de lange termijn middelen zijn normen gekoppeld in het beleggingsbeleid. De korte termijn middelen worden bij banken liquide aangehouden. De beleggingen in categorieën met beperkte liquiditeit (hypothecaire leningen, hedge funds, impact beleggen en niet-genoteerd onroerend goed) zijn maximaal 32,5% van de rendementsportefeuille.

Het aan te houden kapitaal voor het financiële risico (marktrisico en tegenpartijkredietrisico) is opgenomen in hoofdstuk E.3.

## C.5. Compliance-risico



Het compliance-risico is het risico dat er, als gevolg van het niet naleven van wet- en regelgeving of als gevolg van niet integer handelen, schade ontstaat.

### Sub-risicocategorieën

Het compliance risico kent de volgende sub-risicocategorieën:

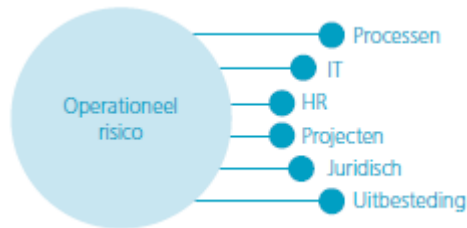
#### Integriteit

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. 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 beheersingsmaatregelen.

#### 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 de instelling.

## C.6. 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.

### Sub-risicocategorieën

Het compliance risico kent de volgende sub-risico's:

#### Processen

Procesrisico's zijn risico's die zich in het operationele proces voordoen als gevolg van onvoldoende doeltreffende procesinrichting dan wel procesuitvoering. ZLM is ingeval van stroomuitval zelfvoorzienend. De werkprocessen worden bij een stroomuitval niet onderbroken.

#### IT

Het risico dat bedrijfsprocessen en informatie onvoldoende integer, beschikbaar en betrouwbaar zijn. Om IT risico's te beheersen zijn de onder andere de volgende processen ingericht:

- Change- & Releasemanagementproces;
- Incident- & Probleemmanagement;
- Configuratiemanagement;
- Toegangsmanagement;
- Informatiebeveiligingsmanagement.

Er is een IT strategie en een informatiebeveiligingsbeleid. De security-officer bewaakt het totale proces.

#### HR

Risico's die samenhangen met de vraag hoe cruciaal de volgende punten zijn voor de uitvoering van de processen van de betreffende activiteit.

- kwalitatieve en/of kwantitatieve personele bezetting;
- wervingsproces personeel;
- beloningsbeleid;
- opleidings- en loopbaanbeleid;
- motiverende cultuur;
- sociaal beleid.

#### Projecten

Projectrisico's betreffen risico's met betrekking tot het niet juist, volledig en tijdig managen van projecten. Dit kan leiden tot financiële schade, inefficiënte bedrijfsvoering en/of het niet voldoende aan wet- en regelgeving.

#### Juridisch

Juridische risico's omvatten risico's waarbij ZLM aansprakelijk kan worden gesteld door het niet nakomen van contractvoorwaarden en/of het risico dat verplichtingen van derden niet of onvoldoende kunnen worden afgedwongen door ZLM.

#### Uitbesteding

Uitbestedingsrisico's zijn risico's die verband houden met het door derden, op structurele basis, laten verrichten van werkzaamheden die

- a. deel uitmaken van of voortvloeien uit de met het leveren van de verzekeringsdiensten samenhangende bedrijfsprocessen of
- b. deel uitmaken van wezenlijke processen ter ondersteuning daarvan.

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

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

## C.7. Overige risico's

De resterende risico's zijn het reputatierisico en het externe frauderisico.

### 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.

### Externe frauderisico

Frauderisico betreft het risico dat er een opzettelijke handeling plaats vindt waarbij gebruik wordt gemaakt van misleiding teneinde een onrechtmatig of onwettig (financieel) voordeel te behalen. Fraude door verzekerden komt helaas voor. Ook op dit terrein worden passende maatregelen genomen. De Coördinator Fraudebeheersing en de medewerkers fraudebeheersing geven concreet invulling aan de beheersing van frauderisico's.

## Privacy

ZLM Verzekeringen heeft de AVG wetgeving scherp op het netvlies. Om privacy risico's adequaat te beheersen hebben we onze operationele processen hierop aangepast en zijn processen waaronder met melden van incidenten en datalekken opnieuw ingericht. Ook op het gebied van informatiebeveiliging zijn, mede door de invoering van de AVG, aanpassingen doorgevoerd. Omdat we bij ZLM de belangen van onze klanten hoog in het vaandel hebben staan, en dus ook hun rechten rondom privacy, wordt periodiek een interne audit uitgevoerd naar dit onderwerp. De rol van Data Protection Officer (privacy officer) is belegd bij de Coördinator Compliance & Privacy.



## 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 31-12-2020. 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 31-12-2020					
ACTIVA	Huidig	Solvency II	PASSIVA	Huidig	Solvency II
<b>Immateriële vaste activa</b>	-	-	<b>Eigen vermogen</b>	<b>313.113</b>	<b>321.019</b>
<b>Latente belastingvordering</b>	-	<b>1.864</b>	Herwaarderingsreserve	250	250
<b>Beleggingen</b>	<b>388.222</b>	<b>385.514</b>	Overige reserves	272.204	288.017
Terreinen en gebouwen	8.080	8.080	Beschikbaar voor uitkering aan leden	15.000	15.000
Groepsmaatschappijen en deelnemingen	4.573	1.831	Onverdeelde winst	25.659	25.659
Aandelen	110.285	110.285	Reconciliatiereserve	-	-7.907
Obligaties	211.089	211.089	<b>Technische voorzieningen</b>	<b>116.359</b>	<b>110.547</b>
Hypothecaire leningen	52.426	52.426	Te betalen schade	112.781	99.669
Overige leningen	1.684	1.684	Niet-verdiende premie	14.203	3.377
Valutatermijncontracten	85	119	Risicomarge	-	7.501
<b>Vorderingen</b>	<b>17.059</b>	<b>19.800</b>	Herverzekingsdeel	-10.625	-
<b>Herverzekeringsdeel technische voorzieningen</b>	-	<b>12.186</b>	<b>Voorzieningen</b>	<b>6.685</b>	<b>18.117</b>
<b>Liquide middelen</b>	<b>73.499</b>	<b>73.499</b>	Voor belastingen	6.463	10.963
<b>Overlopende acquisitiekosten</b>	<b>523</b>	-	Voor pensioenen	-	6.932
<b>Overige activa</b>	<b>3.944</b>	<b>3.944</b>	Overige	222	222
			<b>Schulden</b>	<b>45.927</b>	<b>44.757</b>
			Uit directe verzekering	42.196	42.196
			Overige schulden	3.731	2.561
			<b>Afgeleide financiële instrumenten (valuta)</b>	-	<b>35</b>
			<b>Overige passiva</b>	<b>1.163</b>	<b>2.333</b>
			<b>Afrondingsverschil</b>	-	<b>-1</b>
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>483.247</b>	<b>496.807</b>	<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>483.247</b>	<b>496.807</b>

(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 onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik (NAR).

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 135 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 100 basispunten gehanteerd. 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	0	0
1.2	Overlopende acquisitiekosten	0	523.437	0
1.3	Overige immateriële activa	0	0	0
1.4	Latente belastingvordering	0	0	1.863.920
1.5	Pensioenoverschot	0	0	0
1.6	Terreinen en gebouwen (voor eigen gebruik)	7.540.373	7.540.373	7.540.373
<b>1.7</b>	<b>Beleggingen (anders dan activa die tegenover unit-linked verzekeringen staan)</b>	<b>326.572.350</b>	<b>368.661.293</b>	<b>368.661.293</b>
1.7.1	Terreinen en gebouwen (anders dan voor eigen gebruik)	540.000	540.000	540.000
1.7.2	Deelnemingen	4.573.102	1.831.072	1.831.072
<b>1.7.3</b>	<b>Aandelen en andere deelnemingsbewijzen (anders dan deelnemingen)</b>	<b>110.285.173</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1.7.3.1	Genoteerde aandelen en andere deelnemingsbewijzen (anders dan deelnemingen)	110.285.173	0	0
1.7.3.2	Niet-genoteerde aandelen en andere deelnemingsbewijzen (anders dan deelnemingen)	0	0	0
<b>1.7.4</b>	<b>Obligaties</b>	<b>211.088.685</b>	<b>89.209.224</b>	<b>89.209.224</b>
1.7.4.1	Staatsobligaties en obligaties van andere publieke organen	211.088.685	89.209.224	89.209.224
1.7.4.2	Bedrijfsobligaties	0	0	0
1.7.4.3	Samengestelde beleggingsproducten (structured notes)	0	0	0
1.7.4.4	Beleggingen in gesecuritiseerde activa	0	0	0
1.7.5	Beleggingsfondsen	0	276.961.018	276.961.018
1.7.6	Derivaten en Afgeleide financiële instrumenten	85.390	119.979	119.979
1.7.7	Deposito's anders dan liquide middelen (lange termijn deposito's)	0	0	0
1.7.8	Overige beleggingen	0	0	0
1.8	Beleggingen voor unit-linked verzekeringen	0	0	0
<b>1.9</b>	<b>Hypotheek en Leningen</b>	<b>54.109.572</b>	<b>9.313.188</b>	<b>9.313.188</b>
1.9.1	Hypothecaire en andere leningen aan individuen	54.109.572	7.629.588	7.629.588
1.9.2	Hypothecaire en andere leningen (anders dan op polissen en aan individuen)	0	1.683.600	1.683.600
1.9.3	Leningen op polissen	0	0	0
<b>1.10</b>	<b>Vorderingen uit herverzekering (aandeel in de technische voorziening)</b>	<b>0</b>	<b>10.624.775</b>	<b>12.185.907</b>
<b>1.10.1</b>	<b>Schade en Zorg vergelijkbaar met schade</b>	<b>0</b>	<b>10.624.775</b>	<b>12.185.907</b>
1.10.1.1	Schade exclusief zorg	0	10.412.776	11.973.986
1.10.1.2	Zorg vergelijkbaar met schade	0	211.999	211.921
<b>1.10.2</b>	<b>Leven en Zorg vergelijkbaar met leven</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1.10.2.1	Zorg vergelijkbaar met leven	0	0	0
1.10.2.2	Leven, exclusief zorg en exclusief unit-linked verzekeringen	0	0	0
<b>1.10.3</b>	<b>Unit-linked verzekeringen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1.11	Deposito's naar cedenten	0	0	0
1.12	Vorderingen uit directe verzekering (inclusief tussenpersonen)	13.956.424	16.698.454	16.698.454
1.13	Vorderingen op herverzekeraars	196.981	196.981	196.981
1.14	Vorderingen (handel, niet-verzekering)	2.905.109	2.905.109	2.905.109
1.15	Eigen aandelen	0	0	0
1.16	Verschuldigde bedragen u.h.v. opgevraagd maar nog niet betaald EV of waarborgkapitaal	0	0	0
1.17	Liquide middelen en equivalenten	73.498.965	73.498.965	73.498.965
1.18	Overige activa, niet elders weergegeven	4.466.995	3.943.557	3.943.557
<b>1</b>	<b>Totaal activa</b>	<b>483.246.769</b>	<b>493.906.132</b>	<b>496.807.747</b>

Bovenstaand overzicht toont een stijging van de huidige waarde van de activa van € 483.246.769 in de jaarrekening naar een totaal van € 496.807.747 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 € 2.742.030 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 6% 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
<b>2.1</b>	<b>Technische voorzieningen schade en zorg vergelijkbaar met schade</b>	<b>116.359.382</b>	<b>126.984.156</b>	<b>110.547.321</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Technische voorzieningen schade (exclusief zorg)</b>	<b>108.321.086</b>	<b>118.733.862</b>	<b>104.197.403</b>
2.1.1.1	Technische voorziening berekend als geheel	108.321.086	118.733.862	0
2.1.1.2	Beste schatting	0	0	97.227.656
2.1.1.3	Risicomarge	0	0	6.969.747
<b>2.1.2</b>	<b>Technische voorzieningen zorg vergelijkbaar met schade</b>	<b>8.038.296</b>	<b>8.250.294</b>	<b>6.349.918</b>
2.1.2.1	Technische voorziening berekend als geheel	8.038.296	8.250.294	0
2.1.2.2	Beste schatting	0	0	5.818.442
2.1.2.3	Risicomarge	0	0	531.477
<b>2.2</b>	<b>Technische voorzieningen leven en zorg vergelijkbaar met leven</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Technische voorzieningen zorg vergelijkbaar met leven</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2.2.1.1	Technische voorziening berekend als geheel	0	0	0
2.2.1.2	Beste schatting	0	0	0
2.2.1.3	Risicomarge	0	0	0
<b>2.2.2</b>	<b>Technische voorzieningen leven excl. zorg en excl. unit-linked verzekeringen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2.2.2.1	Technische voorziening berekend als geheel	0	0	0
2.2.2.2	Beste schatting	0	0	0
2.2.2.3	Risicomarge	0	0	0
<b>2.3</b>	<b>Technische voorzieningen unit-linked verzekeringen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2.3.1.1	Technische voorziening berekend als geheel	0	0	0
2.3.1.2	Beste schatting	0	0	0
2.3.1.3	Risicomarge	0	0	0
2.4	Overige technische voorzieningen	0	0	0
2.5	Voorwaardelijke verplichtingen	0	0	0
2.6	Voorzieningen anders dan technische voorzieningen	222.362	222.362	222.362
2.7	Voorzieningen voor pensioenen	0	0	6.932.165
2.8	Depots van herverzekeraars	0	0	0
2.9	Voorzieningen voor uitgestelde belastingen	6.463.340	6.463.340	10.962.851
2.10	Afgeleide financiële instrumenten	0	34.589	34.589
2.11	Schulden aan kredietinstellingen	0	0	0
2.12	Financiële verplichtingen anders dan aan kredietinstellingen	0	0	0
2.13	Schulden uit directe verzekering (inclusief aan tussenpersonen)	42.196.023	42.196.023	42.196.023
2.14	Schulden uit herverzekering	648.940	648.940	648.940
2.15	Schulden (handel, niet verzekering)	0	1.911.883	1.911.883
<b>2.16</b>	<b>Achtergestelde leningen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2.16.1	Achtergestelde leningen, niet opgenomen in kernvermogen	0	0	0
2.16.2	Achtergestelde leningen, opgenomen in kernvermogen	0	0	0
2.17	Overige verplichtingen, niet elders weergegeven	4.244.439	2.332.557	2.332.557
<b>2.18</b>	<b>Totaal verplichtingen</b>	<b>170.134.486</b>	<b>180.793.850</b>	<b>175.788.691</b>
<b>2.19</b>	<b>Kernvermogen: Activa minus passiva (voor aanpassingen)</b>	<b>313.112.282</b>	<b>313.112.282</b>	<b>321.019.056</b>
<b>2</b>	<b>Totale verplichtingen en kernvermogen</b>	<b>483.246.769</b>	<b>493.906.132</b>	<b>496.807.747</b>

Bovenstaand overzicht toont een stijging van het eigen vermogen van € 313.112.282 in de jaarrekening naar een totaal eigen vermogen van € 321.019.056 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	68.567	9.047	77.615	5.838	83.453	-2.515	80.938
Motorrijtuigen Casco	758	-	758	57	815	-5.147	-4.332
Ongevallen en Ziekte	6.847	212	7.059	531	7.590	-1.240	6.350
Brand	5.436	1.414	6.850	519	7.369	9.079	16.448
Algemene aansprakelijkheid	3.587	1.518	5.105	384	5.489	1.459	6.948
Rechtsbijstand	2.283	-	2.283	172	2.455	1.740	4.195
Correctie voor verwacht verlies		-5					
<b>TOTAAL</b>	<b>87.478</b>	<b>12.187</b>	<b>99.670</b>	<b>7.501</b>	<b>107.171</b>	<b>3.376</b>	<b>110.547</b>

(Bedragen x € 1.000)

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

	Schadevoorziening bruto	Premievoorziening	Totaal	Risicomarge	Totaal inclusief Risicomarge
Non-life	92.611	4.616	97.228	6.970	104.198
Health (similar to non-life)	7.059	-1.240	5.818	531	6.349
<b>TOTAAL</b>	<b>99.670</b>	<b>3.376</b>	<b>103.046</b>	<b>7.501</b>	<b>110.547</b>

(Bedragen x € 1.000)

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 schaden;
- 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 31-12-2020

Branche	Bruto		Netto	
	Jaarrekening	Best Estimate	Jaarrekening	Best Estimate
Motorrijtuigen WA	86.503	83.453	78.784	74.405
Motorrijtuigen Casco	892	815	892	815
Ongevallen en Ziekte	8.088	7.590	7.876	7.378
Brand	8.892	7.369	7.478	5.955
Algemene aansprakelijkheid	5.786	5.489	4.506	3.971
Rechtsbijstand	2.620	2.455	2.620	2.455
<b>Voorziening voor te betalen schade</b>	<b>112.781</b>	<b>107.171</b>	<b>102.156</b>	<b>94.979</b>

(Bedragen x € 1.000)

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 € 107.171.000. De bruto balansvoorziening van € 112.781.000 is derhalve toereikend om deze marktwaarde te dekken en er resteert een prudentiemarge van € 5.610.000.

Na herverzekering resteert een totale netto marktwaarde voorziening van € 94.979.000 en een balansvoorziening van € 102.156.000. Ook na herverzekering blijkt de balansvoorziening toereikend om de marktwaarde te dekken en resteert een prudentiemarge van € 7.177.000.

### Methoden

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 31/12/2020;
- inflatie volgens Afgeleide reeks SA 19 CPI;
- afwikkelkosten 6% (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 € 1,686 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 31-12-2020

Branche	Jaarrekening	Best Estimate
Motorrijtuigen WA	-	-2.515
Motorrijtuigen Casco	-	-5.147
Ongevallen en Ziekte	163	-1.240
Brand	10.512	9.079
Algemene aansprakelijkheid	1.562	1.459
Rechtsbijstand	1.966	1.740
<b>Voorziening voor niet verdiende premie</b> <i>(Bedragen x € 1.000)</i>	<b>14.203</b>	<b>3.376</b>

In bovenstaand overzicht is een marktwaarde voorziening (beste inschatting) voor niet-verdiende premie van € 3.376.000 zichtbaar. Dit is lager dan de in de jaarrekening opgenomen balansvoorziening van € 14.203.000 waardoor een marge van € 10.827.000 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 2021 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 € 4.499.511 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. Eind 2020 is een niet uitkeerbare reserve (€ 15.000.000) gevormd. 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:

<b>Eigen vermogen volgens jaarrekening</b>	<b>313.112.282</b>
Acquisitiekosten op nul waarden	-523.437
Lagere vordering op herverzekeraars	-
Lagere technische voorzieningen bruto	23.938.058
Risicomarge op de Solvency II balans	-7.501.224
Lager aandeel herverzekeraar in de technische voorzieningen	1.561.133
Pensioenvoorziening op de Solvency II balans	-6.932.165
Hogere belastinglatentie actief	1.863.920
Hogere belastinglatentie passief	-4.499.511
<b>Eigen vermogen volgens Solvency II</b>	<b>321.019.056</b>

### 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 2020 (€ 25.659.422)
- overige reserves (€ 287.202.465)
- herwaarderingsreserve (€ 250.395)
- herwaardering naar Solvency II (€ 7.906.774)

Dit vormt de totale aanwezige solvabiliteit van € 321.019.056 onder Solvency II ten opzichte van € 313.112.282 volgens de jaarrekening.

Voor de dekking van de SCR doet de € 15.000.000 voor uitkering aan de leden echter niet mee. Het voor dekking van de SCR in aanmerking komend vermogen is daardoor € 15.000.000 lager en komt uit op € 306.019.056. 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 31-12-2020 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	69.551.492
MCR	19.381.062

#### Solvabiliteitsratio SCR

	Solvency II
In aanmerking komend Eigen vermogen SCR	306.019.056
SCR	69.551.492
Solvabiliteitsratio (EV / SCR)	<b>440%</b>

#### Solvabiliteitsratio MCR

	Solvency II
In aanmerking komend Eigen vermogen MCR	306.019.056
MCR	19.381.062
Solvabiliteitsratio (EV / MCR)	<b>1579%</b>

In het Kapitaalbeleid 2020, laatst gedateerd 31 augustus 2020, 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 wij ons als Onderlinge comfortabel bij voelen. Wij willen de extra buffer van 70% aanhouden voor omstandigheden die zich bovenop de Solvency II risico's eventueel gelijktijdig kunnen voordoen.

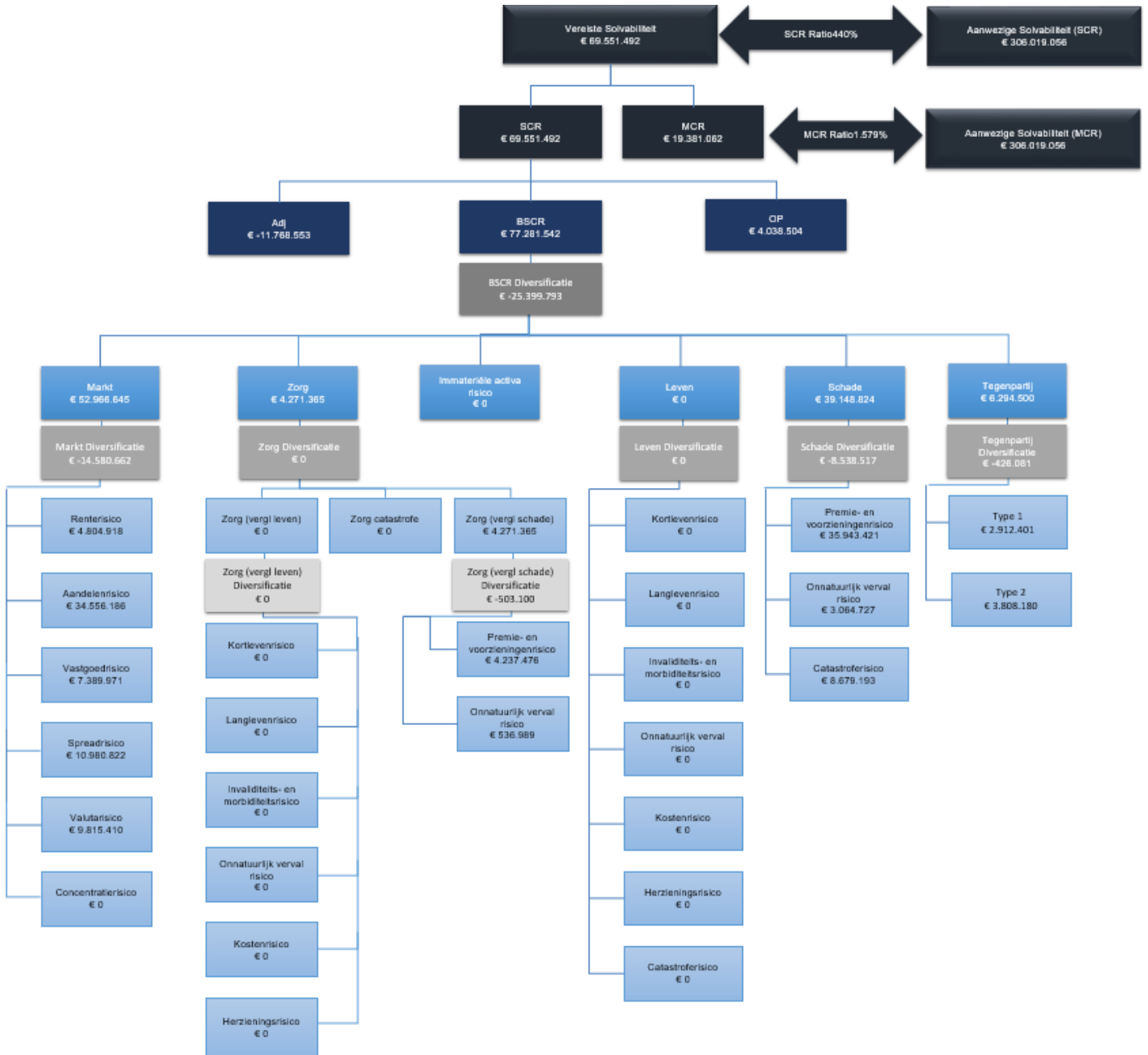
Dit leidt tot de volgende bedragen:

	(x € 1.000)
Solvency Capital Requirement (eind 2020)	69.551
Doelsolvabiliteit	<b>118.237</b>
Doelsolvabiliteit in % van de SCR	<b>170%</b>

Het aanwezige eigen vermogen in aanmerking komend voor dekking van de SCR is € 306.019.056. De solvabiliteitsratio is 440%. Dus ruim boven de SCR en de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit.



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 2019 en 2020

	2019	2020
<b>Marktrisico</b>		
Renterisico	2.989	4.805
Aandelenrisico	30.728	34.556
Vastgoedrisico	7.068	7.390
Spreadrisico	10.690	10.981
Valutarisico	9.310	9.815
Concentratierisico	-	-
Diversificatie effect	-12.435	-14.581
<b>Totaal na diversificatie</b>	<b>48.350</b>	<b>52.966</b>
<b>Tegenpartij kredietrisico</b>		
Type 1	2.760	2.912
Type 2	3.296	3.808
Diversificatie effect	-388	-426
<b>Totaal na diversificatie</b>	<b>5.668</b>	<b>6.294</b>
<b>Zorg (vergelijkbaar met schade)</b>		
Schade - Premie- en voorzieningenrisico	3.964	4.237
Schade - Vervalrisico	425	537
Schade - Catastroferisico	-	-
Diversificatie effect	-402	-503
<b>Totaal na diversificatie</b>	<b>3.987</b>	<b>4.271</b>
<b>Schaderisico</b>		
Schade - Premie- en voorzieningenrisico	35.459	35.943
Schade - Vervalrisico	790	3.065
Schade - Catastroferisico	9.236	8.679
Diversificatie effect	-6.664	-8.539
<b>Totaal na diversificatie</b>	<b>38.821</b>	<b>39.148</b>
<b>Basis SCR</b>		
Totaal van bovenstaande risico's	96.826	102.682
Diversificatie effect	-24.052	-25.400
<b>Totaal na diversificatie</b>	<b>72.774</b>	<b>77.282</b>
<b>SCR</b>		
Operationeel risico	3.914	4.039
Adjustment belastingen	-12.631	-11.769
<b>Vereiste solvabiliteit (SCR)</b>	<b>64.057</b>	<b>69.552</b>
<b>Aanwezige solvabiliteit</b>		
Onverdeelde winst en overige reserves	-	-
Reconciliatiereserve	299.982	321.019
Niet-uitkeerbare reserves	-15.000	-15.000
<b>Aanwezige solvabiliteit</b>	<b>284.982</b>	<b>306.019</b>
<b>Solvabiliteitsratio</b>	<b>445%</b>	<b>440%</b>
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 Overig)  
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 beperken van de dekking, het invoeren of verhogen van het eigen risico, of het aanpassen van de pakketkortingsvoorwaarden.  
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 herverzekeren 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 drie triggerevents:

- 1 Een negatief resultaat voor belasting in de jaarrekening;
- 2 Het aanwezige kapitaal zakt onder de doelsolvabiliteit;
- 3 Het aanwezige kapitaal zakt onder de SCR.

In onderstaande tabel is het stappenplan opgenomen. De cijfers in de eerste kolom verwijzen naar de drie 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	Keuze uit of combinatie van: <ul style="list-style-type: none"><li>- Premieverhoging</li><li>- Kostenreductie</li><li>- Aanpassen polisvoorwaarden</li><li>- Verlagen risicoprofiel beleggingen</li><li>- Aanpassen herverzekeringen</li></ul>	Lagere SCR waardoor solvabiliteitsratio omhoog gaat; Verbeteren solvabiliteit door grotere winstgevendheid.	Binnen half jaar. Premie en voorwaarden kunnen pas op prolongatiemoment worden doorgevoerd.
3	Aan de bij triggerevent 2 genoemde maatregelen worden toegevoegd: <ul style="list-style-type: none"><li>- Aantrekken Tier 2 kapitaal</li><li>- Afstoten product/markt of overdragen voorziening</li></ul>	Continuïteit, door verlaging SCR en verbeteren solvabiliteit	Maximaal een jaar.

### E.5. Overige informatie

Er is een een Voorbereidend Crisis Plan. Dit plan is op 10 maart 2020 goedgekeurd door de Auditcommissie.

