

1 Governance

‘Governance’ is de manier waarop een organisatie bestuurd en beheerst wordt en het toezicht daarop. Klaverblad Verzekeringen hecht veel waarde aan een goede governance. Wij hebben onze bedrijfsvoering zo ingericht dat een goede werking van de governance gewaarborgd is. In onze bedrijfsvoering wegen wij de belangen van alle stakeholders, waaronder de belangen van de klanten, evenwichtig af. Met dit overzicht geven we duidelijkheid over de inrichting van onze governance.

2 Juridische structuur Klaverblad Verzekeringen

2.1 Verzekeringsgroep

Klaverblad Verzekeringen is een verzekeringsgroep met aan het hoofd Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. (hierna ‘de Coöperatie’). Daaronder vallen twee verzekeringsmaatschappijen Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. en Klaverblad Levensverzekering N.V. en twee besloten vennootschappen Klaverblad Assurantiën B.V. en Klaverblad Exploitatie Bedrijf B.V.

De juridische structuur ziet er schematisch als volgt uit:



In organisatorisch opzicht is de groep één geheel. Alle medewerkers zijn in dienst van de Coöperatie en leggen uiteindelijk verantwoording af aan de directie. Als een medewerker zich uit hoofde van zijn functie onafhankelijk van de directie moet kunnen opstellen, dan is dat gewaarborgd door middel van charters en reglementen. De Coöperatie zorgt voor de governance van de hele groep.

2.2 Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

De Coöperatie heeft leden. Dit zijn natuurlijke personen en rechtspersonen die een verzekering bij een van de verzekeringsmaatschappijen van de verzekeringsgroep hebben afgesloten.

Op de Coöperatie is het verplichte structuurregime van toepassing. Op grond daarvan heeft zij een directie en een raad van commissarissen. De algemene vergadering van leden (ledenvergadering) benoemt directeuren en commissarissen op basis van een voordracht van de raad van commissarissen. Ook stelt zij de jaarrekening vast. De ledenvergadering heeft geen wettelijke taak bij het besturen van de Coöperatie of het toezicht hierop. De ledenvergadering vindt jaarlijks in het voorjaar plaats. Zo nodig kunnen ook extra ledenvergaderingen worden gehouden. De ledenvergadering wordt bijeengeroepen door advertenties in twee landelijke dagbladen.

In de statuten van de Coöperatie zijn zaken als omvang, samenstelling, taken en bevoegdheden van de directie en van de raad van commissarissen vastgelegd. Ook bevatten de statuten regels met betrekking tot de ledenvergadering. Op voorstel van de directie of van de raad van commissarissen kan de ledenvergadering besluiten de statuten te wijzigen. Hiervoor is een tweederdemeerderheid nodig van de uitgebrachte stemmen tijdens de ledenvergadering.

2.3 Dochterondernemingen

De Coöperatie is enig aandeelhouder van de volgende dochterondernemingen.

- Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. is verantwoordelijk voor de uitvoering van het schadeverzekeringsbedrijf.
- Klaverblad Levensverzekering N.V. is verantwoordelijk voor de uitvoering van het levensverzekeringsbedrijf.
- Klaverblad Assurantiën B.V. bemiddelt in schadeverzekeringen van Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.
- Klaverblad Exploitatie Bedrijf B.V. exploiteert kantoorgebouwen waaronder het kantorencomplex van Klaverblad Verzekeringen.

De directie en de raad van commissarissen van de Coöperatie zijn ook de directie en de raad van commissarissen van de twee verzekeringsmaatschappijen. De directie van de Coöperatie is ook de directie van de naamloze en besloten vennootschappen.

2.4 Stichting

Klaverblad Verzekeringen heeft een band met de Klaverblad Rechtsbijstand Stichting. Deze onafhankelijke stichting is verantwoordelijk voor de uitvoering van de rechtsbijstand voor verzekerden van Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. De stichting maakt daarbij gebruik van de faciliteiten die de Coöperatie beschikbaar stelt.

3 Bestuur, toezicht en verantwoording

3.1 Directie

Klaverblad Verzekeringen wordt bestuurd door één statutaire directie die eindverantwoordelijk is voor de totale gang van zaken binnen Klaverblad Verzekeringen. De statutaire directie bestaat uit ten minste twee personen.

De besluitvorming binnen de directie is collegiaal en de directie is als geheel verantwoordelijk voor het gevoerde beleid. De voorzitter van de directie is verantwoordelijk voor het doelmatig functioneren van de directie.

De taken en verantwoordelijkheden van de directie zijn ondergebracht in portefeuilles. De portefeuilles staan omschreven in het directiereglement dat is gepubliceerd op de website van Klaverblad Verzekeringen.

Besluiten van de directie zijn gedocumenteerd en uit de documentatie blijkt welke overwegingen aan de besluiten ten grondslag hebben gelegen.

De directie bepaalt het dagelijks beleid van Klaverblad Verzekeringen.

Directieleden worden voor onbepaalde tijd benoemd door de ledenvergadering uit een bindende voordracht door de raad van commissarissen. De betrouwbaarheid van directieleden is getoetst door Klaverblad Verzekeringen zelf en door DNB. Directieleden beschikken over de kennis en vaardigheden en het professionele gedrag die volgens regelgeving en

maatschappelijke opvattingen noodzakelijk zijn om als bestuurder van een verzekeringsmaatschappij te kunnen functioneren. De directie streeft naar een evenwichtige verdeling tussen mannen en vrouwen. De evenwichtige verdeling wordt meegewogen in het profiel voor een nieuw te benoemen directielid op het moment dat dit aan de orde is.

Om de juiste samenstelling van de directie en de geschiktheid van de directeuren te waarborgen hanteert de raad van commissarissen en de directie bij een vacature een vastgelegde procedure, een geschiktheidsmatrix en een profielschets.

3.2 Raad van commissarissen

De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken binnen Klaverblad Verzekeringen en voorziet de directie van advies.

De taken en verantwoordelijkheden van de raad zijn vastgelegd in het Reglement raad van commissarissen. Dit reglement is te vinden op de website van Klaverblad Verzekeringen.

De raad van commissarissen bestaat uit vier leden en hiermee voldoen we aan de wettelijke vereisten. Commissarissen worden voor een periode van vier jaar benoemd door de ledenvergadering uit een voordracht van de raad. De geschiktheid van de commissarissen wordt vooraf getoetst door Klaverblad Verzekeringen zelf en De Nederlandsche Bank. Een commissaris kan één keer worden herbenoemd voor een termijn van vier jaar. Daarna kan een commissaris één keer worden herbenoemd voor een termijn van twee jaar die daarna met maximaal twee jaar kan worden verlengd. Herbenoeming na acht jaar moet gemotiveerd worden in het verslag van de raad van commissarissen. Met deze zittingstermijnen sluiten we aan op de geldende Nederlandse Corporate Governance Code 2016.

Om de juiste samenstelling van de raad en de geschiktheid van commissarissen te waarborgen, maakt de raad bij een vacature gebruik van een vastgelegde procedure, een geschiktheidsmatrix, een profielschets en een introductieprogramma voor nieuwe commissarissen. Bij een voorgenomen (her)benoeming beoordeelt de Nederlandsche Bank de geschiktheid van commissarissen. De raad streeft naar een evenwichtige verdeling tussen mannen en vrouwen. Bij het invullen van een vacature houden we hier rekening mee.

De raad van commissarissen evalueert jaarlijks zijn functioneren. Eenmaal in de drie jaar doet de raad dit met externe begeleiding. De raad evalueert daarnaast jaarlijks het functioneren van de directie.

3.3 Auditcommissie

De auditcommissie bereidt besluitvorming van de raad voor en adviseert op het gebied van financiële verslaggeving, de aanbevelingen van de sleutelfuncties (actuarieel, compliance, interne audit en risicomanagement) en de relatie met de externe accountant. De auditcommissie bestaat uit minstens twee leden waaronder de voorzitter. Deze leden zijn ook lid van de raad van commissarissen. De commissie is ingesteld door de raad van commissarissen.

De taken en verantwoordelijkheden van de auditcommissie zijn vastgelegd in het Reglement auditcommissie dat op de website van Klaverblad Verzekeringen is gepubliceerd.

3.4 Permanente educatie directeuren en commissarissen

Directieleden en commissarissen volgen een permanent educatieprogramma. Meer over deze educatie staat in de procedure Permanente educatie directeuren en de procedure Permanente educatie commissarissen. De directie en de raad van commissarissen stellen zelf de inhoud en het programma van de permanente educatie vast. De voorzitter van de raad van commissarissen ziet toe op de permanente educatie. De educatie kan betrekking hebben op relevante ontwikkelingen binnen Klaverblad Verzekeringen, de financiële sector in het algemeen en de verzekeringssector in het bijzonder, op corporate governance in het algemeen en die van de financiële sector in het bijzonder, op de zorgplicht tegenover de klant, integriteit, risicomanagement, financiële verslaggeving, beloningsbeleid en audit.

De educatie bestaat onder meer uit trainingen en/of opleidingen door professionele opleidingsinstituten. Daarnaast worden onderwerpen in eigen beheer behandeld om zo voldoende deskundig te blijven op de verschillende aandachtsgebieden.

De directievoorzitter rapporteert jaarlijks aan de raad van commissarissen over het educatieprogramma dat de directieleden gevolgd hebben en gaan volgen. De raad van commissarissen evalueert jaarlijks zijn eigen educatie.

3.5 Afleggen van verantwoording

In het jaarverslag legt de directie jaarlijks verantwoording af over het door haar gevoerde beleid, de financiële resultaten en de governance van Klaverblad Verzekeringen. Het jaarverslag geeft ook inzicht in de beloning van directieleden en commissarissen en de achterliggende systematiek.

De externe accountant controleert in hoeverre de jaarrekeningen van de Coöperatie en haar verzekeringsdochters een getrouw beeld geven van de financiële resultaten en van de grootte en de samenstelling van het vermogen.

In het Reglement raad van commissarissen is vastgelegd dat de directie de benoeming van de externe accountant voorlegt aan de raad, die ook bij het selectieproces wordt betrokken.

3.6 Extern toezicht

DNB is belast met het zogenoemde prudentieel toezicht. Haar toezicht betreft de solvabiliteit en de liquiditeit en een beheerste en integere bedrijfsvoering van Klaverblad Verzekeringen.

De Autoriteit Financiële Markten is belast met het toezicht op het gedrag van en de informatieverstrekking op de financiële markten. Haar toezicht op Klaverblad Verzekeringen betreft met name de informatieverstrekking aan verzekeringnemers, het zaken doen met deskundige en betrouwbare assurantieadviseurs en het handelen in effecten.

De autoriteit Persoonsgegevens is de onafhankelijke toezichthouder in Nederland die de bescherming van persoonsgegevens bevordert en bewaakt. Wij voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die sinds 25 mei 2018 van toepassing is.

4 Integere en beheerste bedrijfsvoering

4.1 Algemeen

Klaverblad Verzekeringen hecht veel waarde aan een aantoonbaar integere en beheerste bedrijfsvoering. Wij vinden het vanzelfsprekend dat we plannen maken, ‘verkeerde prikkels’ voorkomen, ‘eerlijke’ producten verkopen, verantwoording afleggen en dat er toezicht is.

4.2 Bedrijfscultuur en integriteit

Een gezonde en integere bedrijfscultuur is een belangrijke voorwaarde voor een goede bedrijfsvoering. Onze bedrijfscultuur kenmerkt zich door een ‘no-nonsense’-mentaliteit. Iedere medewerker heeft een belangrijke rol in de bedrijfsvoering en draagt daarmee bij aan de doelstellingen van Klaverblad Verzekeringen. Medewerkers voelen zich sterk met Klaverblad Verzekeringen verbonden en ook de onderlinge verbondenheid is groot. Wij streven ernaar om risico’s zoveel mogelijk te mitigeren. Integriteit is binnen onze bedrijfscultuur erg belangrijk. Centraal staat dat we ons loyaal aan de regels houden. We verwachten dat leidinggevenden het goede voorbeeld geven. De belangrijkste gedragsregels zijn vastgelegd in het integriteitsbeleid. Daarnaast heeft Klaverblad een interne klachtenprocedure waar misstanden gemeld kunnen worden en voert Klaverblad jaarlijks een integriteit-risico analyse uit.

De directieleden, de leden van de raad van commissarissen en de medewerkers van Klaverblad Verzekeringen hebben een eed of een belofte conform de ‘Regeling eed of belofte financiële sector’ afgelegd. Hiermee zweren of beloven zij onder andere dat zij:

- hun functie integer en zorgvuldig uitoefenen;
- een zorgvuldige afweging zullen maken tussen alle belangen die bij de onderneming betrokken zijn en dat zij in die afweging het belang van de klant centraal stellen;
- zich zullen gedragen naar de wetten, reglementen en gedragscodes die op hen van toepassing zijn.

4.3 Beloningsbeleid

Wij hanteren een gematigd beloningsbeleid en we kennen geen variabele beloning. Volgens ons is het uitgesloten dat de directieleden en medewerkers door ons beloningsbeleid worden aangezet tot het nemen van risico’s van materiële betekenis. Op de website van Klaverblad Verzekeringen staat een samenvatting van het beloningsbeleid.

4.4 Planning & control cyclus

Klaverblad Verzekeringen hanteert een strategische cyclus om de strategie vast te stellen ter waarborging van de realisatie van haar lange termijn doelstellingen. De strategie bestaat uit concrete en samenhangende doelen die meetbaar worden gemaakt via key performance indicators (KPI’s).

Jaarlijks wordt onder de verantwoordelijkheid van de directie een bedrijfsplan voor Klaverblad Verzekeringen opgesteld voor een periode van vijf kalenderjaren. De hoofdlijnen daarvan worden vastgesteld na instemming van de raad van commissarissen. De managers zijn verantwoordelijk voor het jaarlijks opstellen van een afdelingsplan. Daarnaast worden jaarlijks, op basis van een begrotingskader, voor alle bedrijfsonderdelen budgetten opgesteld. Met behulp van de planning & control cyclus wordt gezorgd voor een doorvertaling van doelstellingen van strategisch naar operationeel niveau en wordt de realisatie van de doelstellingen bewaakt.

Leidinggevenden binnen Klaverblad Verzekeringen zijn verantwoordelijk voor het op een gestructureerde en beheerste manier uitvoeren van activiteiten. Door middel van geformaliseerde rapportagelijnen en overlegstructuren bewaken zij en rapporteren zij over de uitvoering van activiteiten.

4.5 Risicomanagementsysteem

Klaverblad Verzekeringen beschikt over een risicomanagementsysteem om risico's te identificeren, meten of vast te stellen, te monitoren, mitigeren en rapporteren. Risicomanagement draagt ertoe bij dat wij onze kerndoelen halen. Risicomanagement is verantwoordelijk voor een goede inrichting, beheer en onderhoud van het risicomanagementsysteem. De directie is eindverantwoordelijk voor de effectiviteit van het risicomanagementsysteem.

4.6 Productontwikkeling en -beheer

Klaverblad Verzekeringen sluit verzekeringsovereenkomsten met particulieren en het midden- en kleinbedrijf. Wij willen 'eerlijke verzekeringen' aanbieden, dat wil zeggen verzekeringen die klanten werkelijk nodig hebben. Wij hebben daarom bij het ontwikkelen en onderhouden van producten zorg voor het klantbelang. Producten moeten kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk zijn en blijven. Om deze zorg te waarborgen hanteren wij een productgoedkeurings- en productevaluatieproces.

4.7 Balansmanagement

De beleggingen van Klaverblad staan in dienst van het verzekeringsbedrijf. De beleggingen zijn er primair op gericht dat wij op elk moment kunnen voldoen aan onze verplichtingen, zowel op lange als op kortere termijn. Dit stelt zowel eisen aan het beheersen van risico's die negatieve invloed kunnen hebben op het behoud van vermogen, als aan het minimale rendement dat op lange termijn behaald dient te worden om als verzekeraar levensvatbaar te blijven. Ook wet- en regelgeving en processen en organisatie zijn vanzelfsprekend van belang.

4.8 Beleidshuis

Wij hebben een beleidshuis waarin per functioneel gebied is uitgewerkt welke kaders relevant zijn. Hierin worden ook wet- en regelgeving verwerkt.

5 Governance

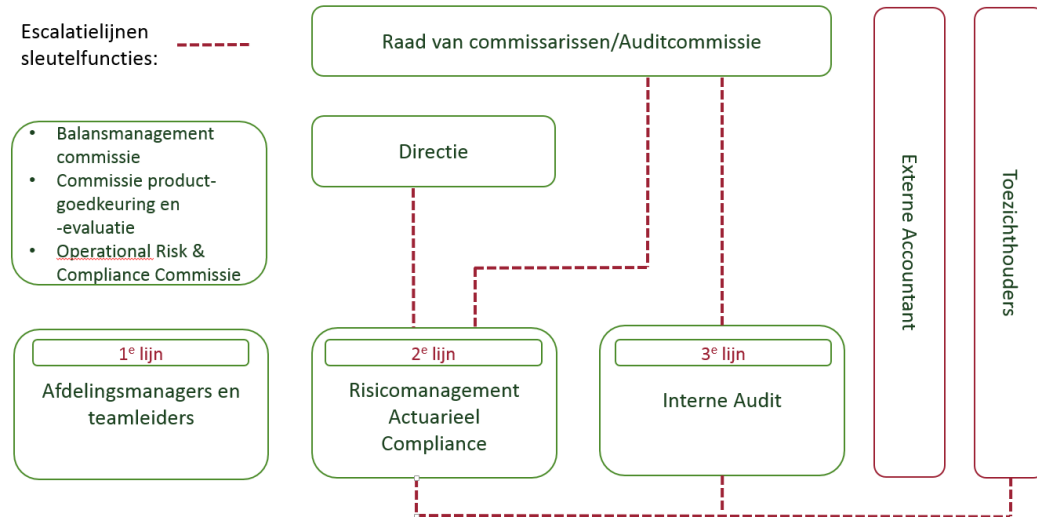
5.1 'Three lines of defence'

Klaverblad Verzekeringen hanteert voor de governance het 'Three lines of defence'-model. Dit omvat conform Solvency II vier sleutelfuncties:

- de risicomanagementfunctie
- de compliancefunctie
- de actuariële functie
- de interne auditfunctie

Sleutelfuncties hebben tot doel countervailing power te bieden aan de bedrijfsonderdelen die belast zijn met de uitoefening van het verzekeringsbedrijf, ten behoeve van een integere en beheerste bedrijfsvoering. In het veel gebruikte 'three lines of defense'-model vormen de risicomanagement-, compliance en actuariële functie de tweede lijn en de interne auditfunctie de

derde lijn, terwijl de uitoefening van het verzekeringsbedrijf in de eerste lijn plaats vindt. De vier sleutelfuncties opereren in een dergelijke opzet onafhankelijk van de eerste lijn én van elkaar. Het operationeel onafhankelijk functioneren van sleutelfuncties sluit effectieve samenwerking met andere (sleutel)functies niet uit.



Uitgangspunt van dit model is dat een goede beheersing van activiteiten en de risico's die daarbij kunnen optreden in eerste instantie een verantwoordelijkheid is van het management op verschillende niveaus van de organisatie. In tweede instantie ligt verantwoordelijkheid bij de tweede lijns sleutelhoudersfunctiehouders risicomanagement, compliance en actuariel. De sleutelfunctiehouder risicomanagement is verantwoordelijk voor een goede inrichting en monitoring van het risicomanagementsysteem. De sleutelfunctiehouder compliance is verantwoordelijk voor de monitoring van de naleving van wet- en regelgeving. De sleutelfunctiehouder actuariel is verantwoordelijk voor beoordeling van de actuariële werkzaamheden en advisering aan de directie over actuariële modellen, aannames en methodieken.

Interne audit geeft als derde lijn onafhankelijke, objectieve assurance en advies om waarde toe te voegen en de bedrijfsuitvoering te verbeteren. Interne Audit helpt Klaverblad haar doelstellingen te realiseren door op basis van een systematische en gedisciplineerde aanpak, met een voortdurende risico-inventarisatie, de doeltreffendheid van de processen van governance, risicomanagement en beheersing te evalueren en te verbeteren. De sleutelfunctiehouders zijn onafhankelijk en hebben een rechtstreekse rapportagelijne naar de directie en de auditcommissie/raad van commissarissen.

5.2 Tweede- en derdelijn

De onafhankelijkheid van de vier sleutelfunctiehouders is gewaarborgd doordat de sleutelfunctiehouders:

- gescheiden zijn van elkaar en van andere sleutelfunctiehouders;
- niet hiërarchisch ondergeschikt aan elkaar zijn of aan andere sleutelfunctiehouders;
- op ieder moment direct en zonder tussenkomst van derden kunnen rapporteren aan de directie en aan de auditcommissie/raad van commissarissen.

5.3 Escalatiemogelijkheden

Als een discussie ontstaat tussen sleutelfunctiehouders onderling of tussen een sleutelfunctiehouder en een proces- of risico-eigenaar heeft de sleutelfunctiehouder de mogelijkheid om te escaleren via de zogenaamde escalatieladder (directie, raad van commissarissen, externe toezichthouder).

Als een sleutelfunctiehouder een ernstig en blijvend verschil van mening heeft met een directielid (of directieleden), heeft de sleutelfunctiehouder toegang tot de (voorzitter van de) raad van commissarissen.

Als naar aanleiding van een signaal over tekortkomingen waarbij vanuit wetgeving en/of professionele standaarden verplichte melding aan een externe (toezichthoudende) organisatie moet worden gedaan, maar deze melding niet via de normale reguliere interne meld- en escalatieprocessen verloopt of is verlopen, heeft de sleutelfunctiehouder het recht en de plicht om deze ernstige tekortkoming zelf bij de relevante (toezichthoudende) externe organisatie te melden.