

Verslag inzake de Solvabiliteit en de Financiële Toestand 2020 (SFCR)

Klaverblad Verzekeringen, bestaande uit:

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.

versie 8 april 2021, definitief

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Activiteiten en prestaties	9
1.1 ACTIVITEITEN	9
1.2 PRESTATIES OP HET GEBIED VAN SCHADEVERZEKERINGSACTIVITEITEN	12
1.3 PRESTATIES OP HET GEBIED VAN BELEGGINGSACTIVITEITEN	13
1.4 PRESTATIES UIT OVERIGE ACTIVITEITEN	14
1.5 OVERIGE INFORMATIE	14
2. Bestuursstelsel	15
2.1 ALGEMENE INFORMATIE OVER HET BESTUURSSYSTEEM	15
2.2 DESKUNDIGHEIDS- EN BETROUWBAARHEIDSVEREISTEN	19
2.3 RISICOMANAGEMENTSYSTEEM	20
2.4 INTERNE CONTROLESYSTEEM	29
2.5 INTERNE AUDITFUNCTIE	30
2.6 ACTUARIËLE FUNCTIE	30
2.7 UITBESTEDING	31
2.8 OVERIGE INFORMATIE	31
3. Risicoprofiel	32
3.1 RISICO BEREIDHEID EN RISICOTAXONOMIE	32
3.2 VERZEKERINGSTECHNISCH RISICO	34
3.3 MARKTRISICO	36
3.4 TEGENPARTIJ (KREDIET)RISICO	39
3.5 LIQUIDITEITSRISICO	40
3.6 OPERATIONEEL RISICO	40
3.7 OVERIG MATERIEEL RISICO	40
4. Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden	41
4.1 INLEIDING	41
4.2 RECONCILIATIE STATUTAIRE BALANS MET SOLVENCY II-BALANS	41
4.3 ACTIVA	42
4.4 TECHNISCHE VOORZIENINGEN	45
4.5 OVERIGE SCHULDEN	53
4.6 OVERIGE INFORMATIE	55
5. Kapitaalbeheer	56
5.1 EIGEN VERMOGEN	56
5.2 SOLVABILITEIT KAPITAALVEREISTE EN MINIMUM KAPITAALVEREISTE	59
5.3 GEBRUIK VAN DE ONDERMODULE AANDELENRISICO OP BASIS VAN LOOPTIJD	60
5.4 VERSCHILLEN TUSSEN DE STANDAARDFORMULE EN IEDER GEBRUIKT INTERN MODEL	60
5.5 KAPITAALBELEID BIJ NIET NALEVING KAPITAAL VEREISTE	60
5.6 OVERIGE INFORMATIE	61

Kerncijfers 2020

SCR-ratio



337%

solvabiliteit van
Klaverblad groep

412%
in 2019

Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.
183% (206% in 2019)

Netto resultaat



€ 28,3*
mln
in 2019

€ 2,3

miljoen

Combined ratio schadeverzekeringen
105% (115% in 2019)

Combined ratio medische verzekeringen
78% (83% in 2019)

* Voor vergelijkbaarheid zonder netto resultaat van Klaverblad
Levensverzekering N.V. en voorziening verlieslatend contract.

Brutopremies



€ 182
in 2019

€ 200

miljoen

Vermogen



€ 550*
in 2019

€ 684

miljoen
belegd vermogen

* Voor vergelijkbaarheid zonder belegd vermogen van
Klaverblad Levensverzekering N.V.

Trotse hoofdsponsor



Samenwerking



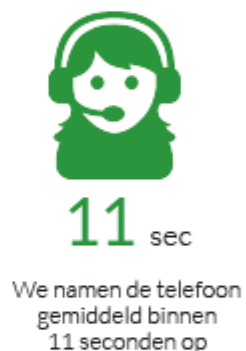
Website



Medewerkers



Telefonische bereikbaarheid



Klanttevredenheid



Samenvatting

Inleiding

Dit rapport betreft het 'verslag inzake de solvabiliteit en de financiële toestand ('SFCR') van Klaverblad Verzekeringen (kortweg Groep of Klaverblad) over het jaar 2020. Deze rapportage is opgesteld met inachtneming van Solvency II-richtlijnen en gedelegeerde verordeningen alsmede aanwijzingen van de toezichthouder. De rapportage betreft een single-SFCR, wat betekent dat in deze rapportage naast de informatie op groepsniveau ook de informatie is opgenomen van de solo-entiteit Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. (of kortweg Klaverblad Schade).

Op 31 maart 2020 zijn de aandelen van Klaverblad Levensverzekering N.V. overgedragen aan Lifetri Groep B.V. De solvabiliteitscijfers van deze solo-entiteit maken sindsdien geen onderdeel meer uit van de groepssolvabiliteitscijfers en zijn als zodanig dan ook niet meer opgenomen in deze rapportage. Wel zijn deze cijfers nog zichtbaar in de vergelijkende cijfers van de Groep (2019).

Dit openbare verslag is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de directie van Klaverblad Verzekeringen met inachtneming van Solvency II en is vrijgegeven voor publicatie op 8 april 2021.

Klaverblad Verzekeringen hanteert voor de bepaling van de kapitaalvereisten het door de toezichthouders geformuleerde standaard model. De hoofdstukindeling is voorgeschreven. De cijfers in dit rapport zijn, waar van toepassing, in lijn met de zogenoemde Quantitative Reporting templates (QRT's) die tegelijkertijd met dit verslag bij DNB worden ingediend. Een deel van deze QRT's is onderhevig aan een controle door de externe accountant. Deze openbare QRT's zijn tegelijkertijd met dit verslag gepubliceerd op onze website (www.Klaverblad.nl/bedrijfsinformatie/jaarverslagen.htm).

Alle bedragen in dit rapport zijn in duizenden euro's (€ 1.000), tenzij anders vermeld. Vanwege afrondingen op duizenden of miljoenen euro's kan de som der delen enigszins afwijken van het totaal in de tabellen en/of in de onderlinge samenhang.

Activiteiten en prestaties

Klaverblad Verzekeringen levert een belangrijke bijdrage aan het goed functioneren van de samenleving. Via onze verzekeringen dragen we er aan bij dat mensen prettig en onbezorgd samen kunnen leven. Sinds 1850 doen wij dat al op onze eigen wijze via een consistent en voorspelbaar beleid gericht op de lange termijn. Als zelfstandige coöperatieve verzekeringsmaatschappij willen wij ons hierbij onderscheiden door een afgewogen combinatie te bieden van een ruime dekking, een gunstige prijs en een uitstekende service. Klaverblad wil een unieke coöperatieve verzekeraar zijn door met een ongewoon goede dienstverlening gewoon goede verzekeringen aan te bieden aan consumenten, zzp-ers en het MKB.

Er is één woord dat onlosmakelijk hoort bij het jaar 2020 en dat is 'corona'. Dat geldt voor de hele wereld en dat geldt dus ook voor Klaverblad Verzekeringen. De impact van het virus is groot: wereldwijd heeft het zijn weerslag op de manier waarop we als mensen samenleven, de manier waarop we werken en op de economie.

In 2020 heeft de directie een nieuwe toekomstvisie beschreven. We willen een menselijke verzekeraar zijn, die mensen helpt als ze dat nodig hebben. De komende jaren willen we werken aan een hoge tevredenheid en aan een gezonde bedrijfsvoering. Daarom willen we de behoeften van onze klanten in beeld brengen en klantgericht zijn, een ongewoon goede service bieden en waar nodig maatwerk bieden. We willen eigentijdse, digitale middelen inzetten en tegelijkertijd ‘ouderwets’ persoonlijk hulp bieden. Op die manier willen we de tevredenheid van onze relaties verhogen en tegelijk werken aan een gezonde bedrijfsvoering. In 2020 hebben we nieuwe keuzes gemaakt omtrent de ingezette weg om via straight through processing veel processen te automatiseren. We hebben veel geleerd over wat er nodig is om dit te kunnen doen en er zijn stappen gezet. Zo kunnen we nu digitale polisbladen en digitale betaallinks aanbieden en zijn de mogelijkheden voor het digitaal melden van een schade verbeterd. Maar we hebben geleerd dat het volledig automatiseren van processen nog niet mogelijk was. In de komende jaren gaan we hiermee aan de slag.

In 2020 hebben we een mooie premiegroei van 10,2% laten zien, die voldoet aan onze verwachtingen. Begin 2020 kregen we te maken met twee grote stormen, die veel schade veroorzaakten. Het effect van corona zagen we op korte termijn met name bij motorrijtuigen: de schadelast daalde door verminderd wegverkeer door de overheidsmaatregelen. Bij brand, aansprakelijkheid en rechtsbijstand zagen we meer claims dan vóór corona, maar wel kleinere schades. Het verzekeringstechnische resultaat van de schadeportefeuille is aanzienlijk verbeterd. De beleggingsresultaten bleven dit (corona)jaar achter ten opzichte van het goede beleggingsjaar 2019.

Verkorte winst- en verliesrekening	2020	2019
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-1.551	-16.980 ¹
Technisch resultaat levensverzekering	-18.270	41.390
Totaal technisch resultaat	-19.821	24.410
Beleggingsresultaten niet-technisch	30.518	92.138
Andere lasten	-4.120	-558
Onderliggend resultaat voor belastingen	6.577	115.990
Belastingen	5.035	28.222
Onderliggend resultaat na belastingen	1.542	87.768
Afwaardering deelneming Leven (verlieslatend contract)	751	-201.436
Netto resultaat	2.293	-113.668

¹ het technisch resultaat Schade 2019 is in 2020 naar boven bijgesteld, zie hiervoor de argumenten genoemd in de jaarrekening van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen. De vergelijkende SII cijfers in dit rapport zijn hierop niet aangepast.

Bestuurssysteem (governance)

Als organisatie met een coöperatieve achtergrond staat Klaverblad voor het belang van degenen die bij haar activiteiten betrokken zijn. Klaverblad is ervan overtuigd dat de belangen van die betrokkenen grotendeels parallel lopen. Consumenten, assurantieadviseurs en medewerkers van Klaverblad hebben er allemaal belang bij dat ieder krijgt waarop hij recht heeft: niet minder, maar ook niet meer. De Coöperatie draagt zorg voor de governance van de verzekeringsgroep. Het coöperatieve karakter is gewaarborgd door het feit dat de verzekerden lid zijn van Klaverblad en daarmee hun zeggenschap in de organisatie behouden.

Per 2020 sturen we de organisatie op een nieuwe manier aan: er zijn drie divisie managers (voor Verzekeren, IT en Commercie) die samen met de twee directeurs het managementteam vormen. Per 1 maart was het managementteam door de komst van de divisie manager Commercie compleet. Met deze manier van aansturen leggen we de focus op de primaire taak, die ondersteund wordt door moderne techniek.

In het afgelopen jaar zijn er diverse mutaties geweest in de raad van commissarissen. Sinds september 2020 is er een nieuwe voorzitter benoemd en is de raad weer compleet met inachtneming van de gewenste verdeling tussen man en vrouw.

In 2020 is doorgepakt ten aanzien van de implementatie van het Klaverblad Control Framework (CFW). Voor alle onderdelen, behalve IT, zijn de key controls opgenomen in het CFW. Vanaf het eerste kwartaal 2020 wordt iedere maand door het lijnmanagement over de werking van de key controls gerapporteerd en is dit het nieuwe normaal geworden. In het laatste kwartaal van 2020 zijn de meeste procesbeschrijvingen geactualiseerd en is een groot aantal risk control self assessments geëvalueerd en geactualiseerd. De voortgang van de IT-processen ligt achter op schema en de beheersing van de IT processen is daarmee een belangrijke doelstelling voor 2021 geworden.

Na het ondertekenen van het Klimaatakkoord in 2019 is bij Klaverblad een duurzaamheidsbeweging ontstaan. Inmiddels zijn er eerste keuzes gemaakt voor doelen waar we ons op willen richten met in ons achterhoofd de vragen: wat past bij ons en waar kunnen we echt van betekenis zijn. In 2020 hebben we een externe duurzaamheidsmeting laten uitvoeren. Met de resultaten daarvan gaan we in 2021 aan de gang. Eveneens gaan we in 2021 onderzoeken hoe Klaverblad haar voetafdruk verder in beeld kan brengen en kan reduceren. Daarnaast stellen we een actieplan op om de strijd aan te gaan tegen het verlies van biodiversiteit.

Op onze website www.klaverblad.nl kunt u onder het hoofdstuk bedrijfsinformatie meer lezen over de governance van Klaverblad Verzekeringen en het duurzame beleggingsbeleid.

Risicoprofiel

Klaverblad Verzekeringen wil een integere en beheerste bedrijfsvoering waarborgen en beschikt over een risicomanagementsysteem dat de samenhang tussen beleid, governance- en organisatiestructuur borgt binnen een gezonde en goede risicocultuur. Dit systeem is van toepassing op alle entiteiten van Klaverblad.

In overeenstemming met de Solvency II richtlijnen wordt ieder jaar de zogenoemde Eigen Risico Beoordeling (ofwel ORSA) uitgevoerd. De ORSA bevat de belangrijkste risico's waaraan Klaverblad bloot staat. Voor deze risico's en mogelijke scenario's wordt al dan niet rekening houdend met managementacties de solvabiliteitspositie bepaald. Uit de in 2020 uitgevoerde ORSA blijkt dat Klaverblad Verzekeringen goed gekapitaliseerd en weerbaar is om verschillende vormen van stresssituaties op te vangen. De verkoop van Klaverblad Leven heeft er toe geleid dat Klaverblad Verzekeringen minder gevoelig is geworden voor renteontwikkelingen.

In 2020 is het strategische beleggingsbeleid voor Klaverblad Schade en de Coöperatie opnieuw vastgesteld. Vanwege de gezonde financiële situatie van de Coöperatie is er voor gekozen om de beleggingsportefeuille wat risicovoller maar ook gedifferentieerder te beleggen en het rendement te verhogen.

Solvabiliteit en kapitaal²

	Schade 2020	Schade 2019	Groep 2020	Groep 2019
Beschikbaar eigen vermogen	159.024	155.089	441.042	612.277
Solvency vereiste kapitaal (SCR)	86.706	78.072	130.759	150.009
SCR-ratio	183%	199%	337%	408%

De solvabiliteit van Klaverblad Verzekeringen is na de verkoop van het levenbedrijf op een hoog niveau (337%). Het vereiste kapitaal is vanwege de 'uprisking' van de beleggingsportefeuille relatief sneller toegenomen dan de aangroei van het beschikbare vermogen, waardoor per saldo de solvabiliteitsratio is gedaald. Dit is in lijn met de verwachtingen.

De SCR-ratio van Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. bedraagt 183% (2019: 199%) en ligt ruim boven onze eigen norm. De daling van de solvabiliteit wordt voornamelijk veroorzaakt door de groei van het bedrijf waardoor het verzekeringstechnische risico navenant toeneemt. Voor de AOV-portefeuille wordt de stijging tevens beïnvloed door de daling van de rente, waardoor de verplichtingen en het invaliditeitsrisico zijn toegenomen. De andere verklaring voor de daling van de solvabiliteit vindt zijn oorzaak in de aanpassing van de beleggingsmix en de groei van de beleggingsportefeuille waardoor het marktrisico is gestegen. Tenslotte hebben we besloten om geen gebruik meer te maken van de overgangsmaatregel voor het aandelenrisico en zijn we overgestapt naar het light model voor bepaling van de fiscale compensatie, waardoor we niet meer in aanmerking zijn gekomen voor volledige compensatie.

² De 2019-cijfers betreffen de gerapporteerde cijfers; er is geen rekening gehouden met de aanpassing zoals verwerkt in de jaarrekening

1. Activiteiten en prestaties

1.1 Activiteiten

1.1.1 Algemene bedrijfsinformatie

De oudste voorganger van Klaverblad Verzekeringen is opgericht in 1850. Het was een onderlinge waarborgmaatschappij met als doelstelling het verzekeren van de inventarissen en inboedels van pachters van agrarische bedrijven tegen het gevaar van brand. Deze maatschappij is later samenwerkingsverbanden aangegaan met andere, vergelijkbare verzekeringsmaatschappijen. Samen zijn zij eerst gegroeid binnen de agrarische sector en later ook daarbuiten. Naast inventarissen en inboedels werden ook gebouwen verzekerd. Bovendien werden gebouwen en de inhoud daarvan niet alleen verzekerd tegen brand maar ook tegen andere gevaren zoals storm en inbraak. Nog later kwamen er aansprakelijkheidsverzekeringen, motorrijtuigenverzekeringen, reisverzekeringen, rechtsbijstandsverzekeringen en medische verzekeringen bij.

De naam Klaverblad bestaat officieel sinds 1 januari 1979, als onderdeel van de namen Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. (voorheen Klaverblad Onderlinge Verzekeringsmaatschappij U.A.) en Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. De in 1987 opgerichte maatschappij Klaverblad Levensverzekering N.V., is op 31 maart 2020, verkocht aan Lifetri Groep B.V. (hierna Lifetri).

Met de overdracht van de aandelen is een overgangperiode begonnen, welke naar verwachting doorloopt tot medio 2021. In die periode werkt Lifetri aan het klaarmaken van haar systemen voor het administreren van de levensverzekeringen van Klaverblad. Tijdens deze overgangperiode bieden wij nog levensverzekeringen aan en gebruikt Lifetri de naam Klaverblad Verzekeringen voor de lopende levensverzekeringen.

De verkoop biedt Klaverblad de ruimte om zich te focussen op schade- en inkomensverzekeringen en op de kwaliteit van deze producten en de bijbehorende dienstverlening aan particulieren en MKB. De producten zijn degelijk, hebben over het algemeen aantrekkelijke premies en zijn niet onnodig ingewikkeld. Vanaf 1 januari 2016 zijn de vergunningen, die zijn verleend voor Nederland, België en Duitsland, allemaal omgezet naar een Solvency II vergunning. Veruit het grootste gedeelte van de omzet wordt behaald in Nederland.

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. is statutair gevestigd in Zoetermeer. Het postadres is:

- Afrikaweg 2 2713 AW Zoetermeer
- Postbus 3012 2700 KV Zoetermeer

Juridische structuur

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

De juridische structuur ziet er eind 2020 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 groep.

Het gemiddeld aantal medewerkers in dienst van de Coöperatie (in fte) in 2020 bedraagt 385 (2019: 389).

Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A.

Klaverblad Verzekeringen is een Coöperatie. De leden zijn natuurlijke personen en rechtspersonen die een verzekering bij de dochteronderneming (Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.) 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 in ieder geval één keer per jaar plaats. Als het nodig is dan kunnen extra ledenvergaderingen worden gehouden. De ledenvergadering wordt bijeengeroepen door advertenties in twee landelijke dagbladen.

In de statuten van de Coöperatie zijn onder andere de omvang, samenstelling, taken en bevoegdheden van de directie en van de raad van commissarissen vastgelegd. Ook staan in de statuten regels over 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 stemmen die worden uitgebracht tijdens de ledenvergadering.

Dochterondernemingen

De Coöperatie is enig aandeelhouder van de volgende dochterondernemingen:

- Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. is verantwoordelijk voor de uitvoering van het schadeverzekeringsbedrijf.
- 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 verzekeringsmaatschappij en de besloten vennootschappen. Alle dochterondernemingen zijn gevestigd op hetzelfde vestigingsadres als de Coöperatie.

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.

Naam en contactgegevens toezichthouder

Naam: De Nederlandsche Bank
 Bezoekadres: Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam
 Telefoonnummer: + 31 20 524 9111
 Email: info@dnb.nl

Naam en contactgegevens externe accountant

Naam: Ernst & Young Accountants LLP
 Bezoekadres: Cross Towers, Antonio Vivaldistraat 150
 1083 HP Amsterdam
 Telefoonnummer: + 31 88 407 1000

1.1.2 Belangrijke gebeurtenissen gedurende rapportageperiode

Over het boekjaar 2020 heeft Klaverblad Verzekeringen een netto onderliggend resultaat geboekt van € 1,5 miljoen positief (2019: € 87,8 miljoen positief). Dit positieve onderliggende resultaat werd in 2019 hoofdzakelijk gedreven door uitstekende beleggingsresultaten, waarbij het technisch resultaat juist onder druk stond vanwege een eenmalig negatief uitloopresultaat in voornamelijk de motorportefeuille. In 2020 is deze situatie min of meer omgekeerd. De winstgevendheid van de verzekeringsportefeuille is aanzienlijk verbeterd, echter de beleggingsresultaten op de beleggingsportefeuille zijn aanzienlijk lager dan in 2019.

Verkorte winst- en verliesrekening	2020	2019
Technische rekening schadeverzekeringen	-1.551	-16.980 ³
Technische rekening levensverzekeringen	-18.270	41.390
Totaal technisch resultaat	-19.821	24.410
Beleggingsresultaten niet-technisch	30.518	92.138
Andere lasten	-4.120	-558
Onderliggend resultaat voor belastingen	6.577	115.990

³ het technisch resultaat Schade 2019 is in 2020 naar boven bijgesteld, zie hiervoor de argumenten genoemd in de jaarrekening

Belastingen	5.035	28.222
Onderliggend resultaat na belastingen	1.542	87.768
Afwaardering deelneming Leven	751	-201.436
Netto resultaat	2.293	-113.668

Het negatieve netto resultaat in 2019 is het gevolg van een eenmalige last ter grootte van € 201,4 miljoen vanwege de afwaardering van de deelneming in Klaverblad Levensverzekering N.V. waarvoor een voorziening voor verlieslatend contracten is gevormd. Deze voorziening was bepaald als zijnde het verschil tussen de verkoopprijs en het eigen vermogen van Klaverblad Leven per 1 januari 2019. Hieraan is in 2019 toegevoegd het positieve resultaat van deze entiteit over 2019 aangezien met Lifetri is afgesproken dat deze aan hen toekomt. Voor het resultaat van Klaverblad Leven over het eerste kwartaal 2020 tot aan de daadwerkelijke juridische overdracht is dezelfde methodiek gevolgd. Aangezien het resultaat van Klaverblad Leven per saldo geen onderdeel uitmaakt van de resultaten van Klaverblad Verzekeringen in 2020, worden deze niet nader toegelicht.

1.2 Prestaties op het gebied van schadeverzekeringsactiviteiten

	2020	2019
Bruto premies	199.808	181.571
Schade en uitkeringen	141.532	140.105
Resultaat technische rekening	-1.551	-16.980
Bedrijfskostenratio ⁴	13%	15%
Combined ratio ⁵	98%	106%

In 2020 zijn de bruto premies, net als laatste paar jaar, met meer dan 10% gegroeid. De groei betreft zowel particuliere verzekeringen als bedrijfsverzekeringen en in de ons van oudsher agrarische tak zijn we gegroeid. Niet alleen het intermediair bracht meer verzekeringen bij ons onder, maar ook nam het aantal verzekeringen dat rechtstreeks bij ons werd afgesloten toe.

De schadelast van schadeverzekeringen is verbeterd door aanpassingen in de tariefstelling van specifieke onder presterende schadeverzekeringen waarmee de resultaten structureel worden verbeterd. Daarnaast was 2020 door de coronapandemie en de overheidsmaatregelen een ongewoon jaar. De vermindering van het wegverkeer zorgde voor een verbetering van de resultaten bij motorrijtuigen. Voor andere schadeverzekeringen leidde de overheidsmaatregelen tot een toename van de schades doordat mensen meer thuis of rondom het huis zijn. Het resultaat bij

⁴ De bedrijfskostenratio zijn de aan de technische rekening schadeverzekeringen toegerekende bedrijfskosten exclusief provisielasten gedeeld door de verdiende premie.

⁵ De combined ratio is de som van de geleden schade, bedrijfskosten en herverzekeringresultaat gedeeld door de verdiende premie. De berekeningswijze van de combined ratio is een interne maatstaf voor de winstgevendheid op verzekeringsproducten, de resultaten uit markteffecten, beleggingsopbrengsten en de mutatie in de risicomarge worden buiten beschouwing gelaten.

medische verzekeringen is stabiel. Het resultaat technische rekening van de schadeverzekeringen is als gevolg van voorgaande verbeterd ten opzichte van vorig jaar.

De premiegroei heeft er toe geleid dat de bedrijfskostenratio is gedaald in 2020, ondanks dat er door het wegvallen van zustermaatschappij Klaverblad Levensverzekering N.V. licht meer kosten in absolute zin aan Klaverblad Schade zijn toegerekend. Klaverblad heeft als doel de bedrijfskostenratio te verbeteren naar een marktconform niveau door focus op projecten te leggen die waarde toevoegen aan Klaverblad en die op lange termijn efficiency opleveren in onze bedrijfsprocessen. Een eerste stap was door 'straight through' processen in onze organisatie toe te passen. De volgende stap is de migratie van onze verzekeringstechnische administratie naar een bewezen toekomstbestendig systeem passend bij onze ambities. De migratie zal de komende jaren worden gerealiseerd.

Naast de hierboven genoemde gevolgen van corona op de financiële resultaten, merken wij op dat er geen noemenswaardige stijging in betalingsachterstanden van tussenpersonen is waargenomen en een beperkte stijging onder de betalingsachterstanden van klanten.

In 2020 zijn geen nieuwe producten op de markt gekomen.

1.3 Prestaties op het gebied van beleggingsactiviteiten

De beleggingsopbrengsten van de technische en niet technische rekening 2020 zijn als volgt:

	Dividend en huur	Interest	Gerealiseerd resultaat	Ongerealiseerd resultaat	Totaal
Staatsobligaties	-	6.761	-1.306	63.165	68.620
Hypotheken en andere leningen	-	152	-	-50	102
Aandelen	4.352	-	-1.793	6.009	8.568
Beleggingsfondsen	847	-	-	1.046	1.893
Liquide middelen	-	-77	-	-	-77
Vastgoed	1.843	-	-	1.081	2.924
Beleggingsopbrengsten (s.09)	7.042	8.054	-3.355	63.192	74.933
Kosten van beheer					-1.034
Saldo provisie Exploitatie B.V.					1.227
Beleggingsresultaat (jaarrekening)					75.126

De beleggingsopbrengsten van de technische en niet technische rekening 2019 zijn als volgt:

	Dividend en huur	Interest	Gerealiseer d resultaat	Ongerealiseer d resultaat	Totaal
Staatsobligaties	-	16.644	14.153	152.240	183.038
Bedrijfsobligaties	-	2.653	-50	8.679	11.282
Hypotheken en andere leningen	-	189	-	18	207
Aandelen	7.998	-	16.529	24.865	49.391
Liquide middelen	-	-77	-	-	-77
Vastgoed	1.683	-	-	1.453	3.136
Beleggingsopbrengsten (s.09)	9.681	19.409	30.632	187.255	246.977
Kosten van beheer					-1.422
Saldo provisie Exploitatie B.V.					1.863
Beleggingsresultaat (jaarrekening)					247.418

In onderstaande tabel zijn de beleggingsresultaten onderverdeeld naar maatschappij en naar de technische en niet-technische rekening. Bij Leven en Schade worden de resultaten van obligaties toegerekend aan de technische rekening tot aan de omvang van de technische voorzieningen.

	2020	2019
Beleggingsopbrengsten technische rekening Leven	39.682	150.098
Beleggingsopbrengsten niet-technische rekening Leven	16.668	35.014
Beleggingsopbrengsten Klaverblad Leven	56.350	185.112
Beleggingsopbrengsten technische rekening Schade	4.927	5.183
Beleggingsopbrengsten niet-technische rekening Schade	4.610	29.032
Beleggingsopbrengsten Klaverblad Schade	9.537	34.215
Beleggingsopbrengsten Coöperatie en kosten beheer	9.239	28.091
Beleggingsopbrengsten Klaverblad Verzekeringen	75.126	247.418

1.4 Prestaties uit overige activiteiten

Naast de hiervoor genoemde resultaten zijn er geen (materiële) resultaten uit overige activiteiten bij Klaverblad Verzekeringen.

1.5 Overige informatie

Naar onze inschatting zijn alle belangrijke zaken in de andere onderdelen van dit hoofdstuk reeds opgenomen.

2. Bestuurssysteem

2.1 Algemene informatie over het bestuursysteem

'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 de bedrijfsvoering zo ingericht dat een goede werking van de governance gewaarborgd is. In haar bedrijfsvoering weegt zij de belangen van alle stakeholders, waaronder de belangen van de klanten, evenwichtig af. In dit hoofdstuk geeft Klaverblad Verzekeringen een toelichting op de inrichting van haar governance en de wijzigingen die daarin het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden. De directie is verantwoordelijk voor de inrichting.

2.1.1 Organisatiestructuur

In organisatorisch opzicht vormt Klaverblad Verzekeringen (de groep) één geheel. Alle medewerkers van de groep zijn in dienst van de Coöperatie en zijn uiteindelijk verantwoording verschuldigd aan de directie daarvan. Voor zover werknemers zich, bij het vervullen van hun taak, onafhankelijk van deze directie op moeten kunnen stellen, is dat gewaarborgd door middel van beleid (charters) en reglementen.

Klaverblad Verzekeringen heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld van een centraal aangestuurde administratieve organisatie naar een ontwikkelingsgerichte organisatie waarin eigen verantwoordelijkheid voor taken en werkzaamheden centraal staat. Begin 2020 is de organisatie verder aangepast. Er is een management team gevormd waarvan naast de twee statutaire directeuren, drie divisiemanagers deel uitmaken. Deze divisiemanagers geven leiding aan de divisies Verzekeren, Commercie en IT & Change. Het management team overlegt op wekelijkse basis, waarbij wordt gestreefd naar consensus. Als dit niet bereikt wordt, dan beslist de directie. Onder het management team fungeert een aantal managers en/of teamleiders. Een manager geeft leiding aan een afdeling en zorgt voor de realisatie van beleid voor zover dat aan deze afdeling is opgedragen. Hij levert een bijdrage aan ontwikkelingen binnen het bedrijf en adviseert directie en collega's over het eigen werkgebied. Een aantal managers stuurt een of meerdere teamleiders aan. De teamleiders zijn elk verantwoordelijk voor een team met een eigen afgebakend takenpakket.

2.1.2 Rol en verantwoordelijkheden van bestuurlijke- en toezichthoudende functies

Bestuurlijke structuur

De directie bestaat uit twee personen:

- mr. J.P.P. Barth (algemeen directeur)
- J.H.M. van Irsen MSc MBA AAG (directeur financiën en risicomanagement)

Klaverblad Verzekeringen wordt bestuurd door één statutaire directie die eindverantwoordelijk is voor 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 en door de Nederlandsche Bank. 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. Klaverblad streeft naar een evenwichtige verdeling tussen mannen en vrouwen. De uitvoering hiervan is gezien de proportionaliteit lastig. 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 directeuren te waarborgen, maken de raad van commissarissen en de directie bij een vacature gebruik van een vastgelegde procedure, een geschiktheidsmatrix en een profielschets.

De 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 raad bestaat geheel uit onafhankelijke personen. Eind februari 2020 was bekend geworden dat de heer Kliphuis per 1 april een nieuwe functie ging bekleden. Hij is daarom per die datum teruggetreden als voorzitter van de raad van commissarissen en is tot 1 juli 2020 aangebleven als lid. De heer Velzel heeft tijdelijk de voorzittersrol waargenomen, totdat de heer Bakker deze op 21 september heeft overgenomen. Op deze datum is ook afscheid genomen van de heer Van der Klaauw. Na een zorgvuldig selectieproces, waarbij zowel de raad als directie betrokken is geweest, is hij opgevolgd door mevrouw Niessen.

De raad van commissarissen is eind 2020 als volgt samengesteld:

- drs. A.F.J. (Albert) Bakker (voorzitter)
- drs. A.P. (Annemarie) Mijer-Nienhuis AAG RBA (voorzitter audit commissie)
- ir. E. (Edwin) Velzel
- drs. J.M. (Jacqueline) Niessen

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 evalueert jaarlijks zijn functioneren. Eenmaal in de drie jaar doet de raad dit met externe begeleiding. De laatste evaluatie heeft in 2020 plaatsgevonden. De raad evalueert daarnaast jaarlijks het functioneren van de directie.

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.

Sleutelfuncties

Gedurende 2020 waren de volgende personen de sleutelfunctionarissen binnen Klaverblad:

- Risicomanagement drs. M. Deckers
- Actuariële functie drs. M. Deckers (vanaf 1 april 2020)
drs. H.W. Freudenberger AAG (tot 1 april 2020),
- Compliance mr. J.J. Ruighaver – van der Spek CCP
- Interne Audit M.B.J. Debrichy – Hesselberg MSc RA

In 2020 is er één personele wijziging in de sleutelfuncties geweest. De actuariële functiehouder is uit dienst getreden en sindsdien wordt het sleutelfunctiehouderschap van de risicomanagementfunctie en de actuariële functie gecombineerd. Dit is met instemming van de raad van commissarissen en DNB gebeurd.

De onafhankelijkheid van de sleutelfunctiehouders is gewaarborgd doordat de 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.

Hun taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en middelen staan beschreven in een charter dat voor elke sleutelfunctie is opgesteld. Voor benoemingen, alsmede wijzigingen in de charters, is instemming van de raad van commissarissen vereist.

Alle sleutelfuncties rapporteren op kwartaalbasis aan de directie en de raad van commissarissen. De actuariële functie rapporteert jaarlijks over de technische voorzieningen en de SCR-berekeningen, en voert ook een toets uit op de berekeningen van de ORSA. De interne audit functie rapporteert tevens over de door haar uitgevoerde audits. De sleutelfunctionarissen hebben een escalatielijn naar de raad van commissarissen.

Als een discussie ontstaat tussen sleutelfunctiehouders onderling of tussen een sleutelfunctiehouder en een proces- of risico-eigenaar, dan 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), dan 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, dan heeft de sleutelfunctiehouder het recht en de plicht om deze ernstige tekortkoming zelf bij de relevante (toezichthoudende) externe organisatie te melden.

2.1.3 Beloningsbeleid

Klaverblad Verzekeringen hanteert een gematigd beloningsbeleid en kent 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.

Directeuren ontvangen een vast maandsalaris dat wordt aangepast conform de cao voor de verzekeringsbedrijfstaking. Directeuren nemen deel aan de pensioenregeling die geldt voor het personeel van Klaverblad. Deze is gebaseerd op de basispensioenregeling van de cao voor de verzekeringsbedrijfstaking. Dit is een voorwaardelijke geïndexeerde middelloonregeling. Er vindt geen extra inkoop van pensioenaanspraken plaats voor directeuren.

Commissarissen ontvangen een vast bedrag voor hun werkzaamheden en daarnaast een beperkte vergoeding voor onkosten. De bedragen zijn niet geïndexeerd. Hun beloning is op geen enkele manier afhankelijk van de groei of de resultaten van Klaverblad Verzekeringen.

Periodiek laten wij extern onderzoek doen naar de hoogte van de beloningen van directeuren en commissarissen in relatie tot die bij vergelijkbare bedrijven.

Buiten de beloningssfeer zijn geen transacties verricht met personen die invloed van betekenis op de onderneming uitoefenen, noch met leden van bestuurlijke, beleidsbepalende en toezichthoudende instanties.

2.1.4 Materiële transacties met aandeelhouders

Op basis van de dienstverleningsovereenkomst worden kosten, waaronder de personele kosten, kosten van automatisering, marketing en facilitaire kosten door de Coöperatie doorbelast aan de dochtermaatschappijen. Bij de kostenverdeling wordt gebruik gemaakt van een kostenallocatiemodel. In 2020 zijn er geen belangrijke wijzigingen in de methodiek van kostentoerekening aangebracht. Wel zijn vanwege de verkoop van het levenbedrijf en enkele kleinere organisatorische verschuivingen verdeelsleutels van afdelingen geactualiseerd.

2.2 Deskundigheids- en betrouwbaarheidsvereisten

Klaverblad hecht een groot belang aan de juiste vakbekwaamheid, kennis en deskundigheid van personen die de organisatie besturen, van medewerkers die de sleutelfuncties vervullen en van diverse andere medewerkers (bijvoorbeeld Wft). De eisen aan vakbekwaamheid, kennis en deskundigheid zijn vastgelegd in de interne richtlijn deskundigheid.

Bij werving van bestuurders of sleutelfunctionarissen worden profielschetsen gebruikt. De profielschetsen worden jaarlijks geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Voorgenomen benoemingen van sleutelfunctionarissen en bestuurders worden voorgelegd aan de toezichthouder DNB. DNB toetst zelf ook de betrouwbaarheid van sleutelfunctionarissen en de betrouwbaarheid en de geschiktheid van de bestuurders.

Directieleden en commissarissen volgen een permanent educatieprogramma. 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. In 2020 is hiervoor een aantal modules gevolgd van het PE-programma Deskundigheidsbevordering van Nyenrode. Daarnaast hebben in huis kennissessies plaatsgevonden die gegeven werden door hiervoor uitgenodigde specialisten en deskundigen.

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.

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 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-risicoanalyse uit.

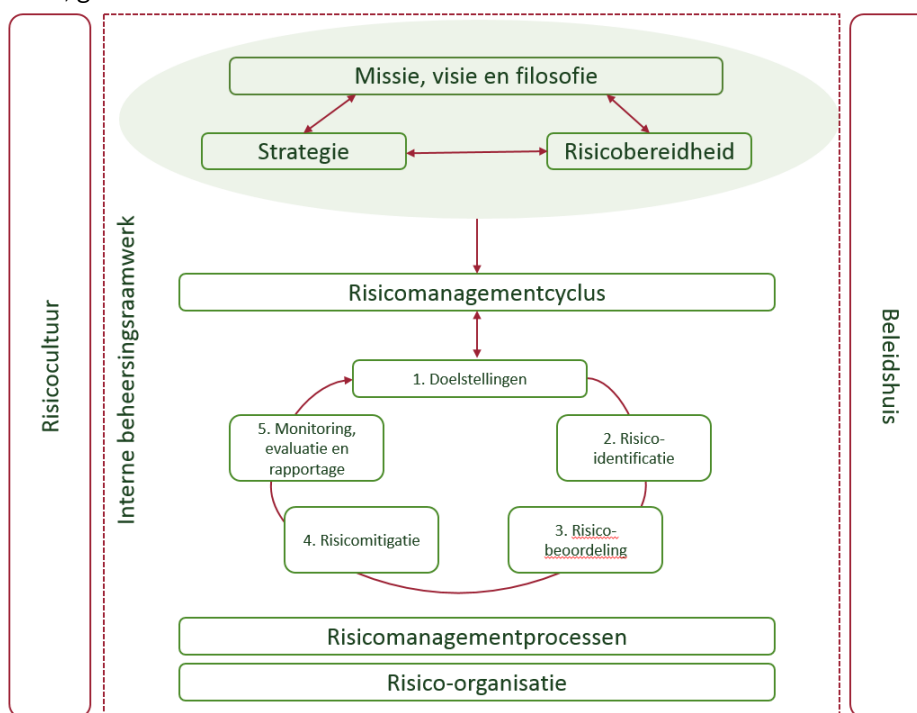
De directieleden, de leden van de raad van commissarissen en de medewerkers van Klaverblad Verzekeringen hebben een eed of een belofte conform de 'Regeling eed of belofte financiële sector' afgelegd. Hiermee zweren of beloven zij onder andere dat zij:

- 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.

2.3 Risicomanagementsysteem

2.3.1 Beschrijving van het risicomanagementsysteem

Het risicomanagementsysteem is de samenhang tussen beleid, governance- en organisatiestructuur, risicomanagement- en bedrijfsprocessen binnen een gezonde en goede bedrijfs- en risicocultuur (zie onderstaande figuur). Het systeem is van toepassing op alle entiteiten van Klaverblad Verzekeringen. Dit vormt de basis voor de wijze waarop binnen Klaverblad de risico's worden geïdentificeerd, gemeten en beheerst.



Missie, visie en filosofie

De “missie, visie, filosofie en kernwaarden” van Klaverblad vormen het uitgangspunt voor Klaverblad, en dus ook het uitgangspunt voor het risicomanagement binnen Klaverblad. De “missie, visie, filosofie en waarden” zijn als volgt:

Missie

Klaverblad Verzekeringen levert een belangrijke bijdrage aan het goed functioneren van de samenleving. Via onze verzekeringen dragen we er aan bij dat mensen prettig en onbezorgd samen kunnen leven.

Sinds 1850 doen wij dat al op onze eigen wijze via een consistent en voorspelbaar beleid gericht op de lange termijn. Als zelfstandige coöperatieve verzekeringsmaatschappij willen wij ons hierbij onderscheiden door een afgewogen combinatie te bieden van een ruime dekking, een gunstige prijs en een uitstekende service.

Visie

Klaverblad wil een unieke coöperatieve verzekeraar zijn door met een ongewoon goede dienstverlening gewoon goede verzekeringen aan te bieden aan consumenten, zzp'ers, MKB en agrariërs.

Verzekeren doen we om mensen te helpen reële risico's te dragen, niet om er zelf beter van te worden. De mens staat centraal. Wij verzekeren consumenten, zzp'ers, MKB en agrariërs door standaard verzekeringsproducten aan te bieden die een reële behoefte dekken en die maatschappelijk algemeen aanvaard zijn.

Verzekeren bestaat niet alleen uit het overnemen van risico's. Een goede kwaliteit van dienstverlening vinden wij van het grootste belang. Wij willen dat iedere klant snel, persoonlijk en fair geholpen wordt. We realiseren dit door continu onze dienstverlening te monitoren en waar mogelijk te verbeteren.

Filosofie

Klaverblad is er voor gewone mensen en vooral voor mensen die met hun handen werken

Klaverblad helpt gewone mensen en mensen die met hun handen werken in Nederland met schade- en inkomensverzekeringen én een ongewoon goede service. De behoefte van haar doelgroep is leidend. We bieden een compleet palet aan producten dat op de behoefte van klanten is afgestemd en waar, indien vereist, ruimte voor maatwerk is.

Verzekeren van reële risico's

Klaverblad verkoopt alleen verzekeringen die klanten nodig hebben om hun risico's en belangen te beschermen. Daar horen ook risico's bij die minder standaard zijn. Verzekeringen die een werkelijke behoefte dekken en die maatschappelijk algemeen aanvaard zijn, zijn ook op de lange termijn te handhaven.

Ongewoon goede service

Ongewoon goede service houdt in:

1. De mens staat centraal. We staan in verbinding met mensen met wie we zaken doen: persoonlijk contact, gezichten bij de mensen, inzicht in de betekenis van ons handelen voor klanten, assurantieadviseurs, collega's en anderen met wie wij samenwerken.
2. Elk contact voegt waarde toe. Bij elk (zakelijk) contact dat wij met een ander hebben, zorgen we ervoor dat de ander het contact nuttig en efficiënt vindt.
3. De processen en de informatie zijn duidelijk en voorspelbaar. Het is mensen met wie we zaken doen duidelijk wat we doen, waarom we het doen en hoe we het doen. Ons handelen is voorspelbaar.

Lerende organisatie

Onder innovatie verstaan wij vernieuwing en verbetering. Wij zijn een lerende organisatie. We investeren in de kennis en deskundigheid van onze medewerkers. Wij borgen in onze cultuur dat wij nieuwe inzichten, ontwikkelingen en ideeën maar ook fouten en zaken die mislukt zijn met elkaar delen en hiervan leren.

Onafhankelijkheid

Klaverblad wil op haar eigen manier de lange termijn missie, visie en kerndoelstelling realiseren. Wij zien het zelfstandig voortbestaan als de enige manier om dit zeker te stellen. Om de zelfstandigheid te waarborgen zijn voldoende groei en rendement noodzakelijk.

Strategie

Vanuit de "Missie, visie en filosofie" zijn de strategische doelstellingen van Klaverblad Verzekeringen afgeleid. Het hoofddoel voor 2025 is als volgt geformuleerd:

Klaverblad is de meest menselijke verzekeraar door leden te helpen als ze dat echt nodig hebben.

Dit doel is opgebouwd uit de volgende strategische doelstellingen geclusterd in 2 thema's:

Mensen

Operatie	Onze service is ongewoon goed: de mens staat centraal, elk contact voegt waarde toe en de processen en informatie zijn duidelijk en voorspelbaar.
Identiteit	Het merk Klaverblad heeft een duidelijke identiteit gericht op het helpen van mensen als ze dat echt nodig hebben.
Doelgroep	Gewone mensen en mensen die met hun handen werken overwegen Klaverblad als ze een verzekering nodig hebben.
Medewerkers	Onze medewerkers zijn tevreden en trots. Zij zijn ondernemend en nemen verantwoordelijkheid voor hun werk. Het Klaverblad-gevoel zit in de haarvaten van iedere medewerker.

Beheerste en integere bedrijfsvoering

Rendement	Onze combined ratio ligt tussen de 100 en 95%.
Groei	Ons premie-inkomen groeit naar het streefniveau genoemd in de kaderbrief van de directie.
Solvabiliteit	Onze solvabiliteit is en blijft voldoende om verdere groei te faciliteren.
Beheersing	We zijn in control over onze processen en deze worden op een beheerste manier uitgevoerd.

Het risicomanagementsysteem ondersteunt deze doelstellingen door bovengenoemde uitgangspunten te integreren in de risicomangementprocessen.

Risicobereidheid

Wij zijn ons bewust van onze risico's en realiseren ons dat het nemen van risico's inherent is aan ondernemen. Bij het nemen van besluiten wordt het rendement van het besluit afgewogen tegen de risico's die daarmee samenhangen.

Vanuit de (strategische) doelstellingen formuleert Klaverblad haar risicobereidheid (RIB). De risicobereidheid wordt uitgedrukt in kwalitatieve en kwantitatieve risicobereidheidsstatements. De risicobereidheid en bijbehorende limieten zijn beschreven in de RIB van Klaverblad.

In alle plannen (strategisch, tactisch, operationeel) is de geformuleerde risicobereidheid het uitgangspunt. Dit betekent dat de risico acceptatie op strategisch, tactisch of operationeel niveau van de RIB is afgeleid. Door middel van de maandelijksse rapportages (inclusief KPI's en KRI's) wordt de risico-acceptatie gemonitord en gerapporteerd. Deze manier van rapporteren en beheersen wordt voortdurend doorontwikkeld.

Elke strategische doelstelling heeft een relatie met de RIB, dit is de norm voor onderliggende afdelingsplannen. Bij het opstellen van deze plannen dienen dan ook de van toepassing zijnde normen meegenomen te worden, zodat bij uitvoering en in de bedrijfsprocessen de gewenste beheersmaatregelen worden geïmplementeerd en gemonitord.

Bedrijfs- en risicocultuur

De bedrijfscultuur binnen Klaverblad is een evident onderdeel van een adequate en organische uitvoering van risicomangement. De cultuur waar Klaverblad voor staat zijn de kernwaarden:

We doen behulpzaam en doortastend ons werk én zijn fair, grondig en bekwaam.

1. We zijn behulpzaam door samenwerking en in verbinding met iedereen met wie we zaken doen. De mens staat centraal.
2. We behandelen onze klanten fair en geven klanten waar ze recht op hebben.

3. We zijn grondig en bekwaam door een efficiënte, beheerste bedrijfsvoering en een grote deskundigheid.
4. We zijn doortastend door ondernemerschap. We hebben focus en kiezen wat we doen. Alles wat we doen creëert waarde.

Wij houden het graag simpel en overzichtelijk, klein en persoonlijk, streven ernaar om altijd beter te worden, wij vinden het van belang dingen zelf te beheersen. Winst maken is niet de belangrijkste drijfveer. Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij verantwoordelijkheden nemen, ook voor deze kernwaarden.

Klaverblad streeft naar een organisatie waarbij het risico-denken een integraal onderdeel vormt van de besluitvorming tot en met de operationele uitvoering.

Beleidshuis

Wij hebben een beleidshuis waarin per onderdeel staat uitgewerkt welke kaders relevant zijn. Hierin worden ook wet- en regelgeving verwerkt. Onze processen richten we in conform dit beleid.

Risicomanagementcyclus

De risicomanagementcyclus, ook onderdeel van de strategische besturingscyclus, van Klaverblad is de leidraad voor het herkennen en beheersen van de risico's bij alle bedrijfsprocessen. Deze risicomanagementcyclus is gericht op het identificeren, beheersen van de risico's en daarmee het vergroten van de haalbaarheid van de strategie en doelstellingen. Dit geeft aan hoe je vanuit risicomanagement-denken naar je bedrijfsprocessen kijkt. De risicomanagementcyclus is een continu proces van onderstaande stappen:

1. *Doelstellingen*
De doelstellingen en de geformuleerde risicobereidheid met bijbehorende limieten zijn het uitgangspunt voor zowel het identificeren van de risico's (stap 2), alsmede het bepalen van het niveau van beheersing (stap 4).
2. *Risico identificatie*
Het identificeren van bruto risico's gebeurt op basis van de risicocategorieën vastgelegd in de "Risico taxonomie", als ook vanuit de processen (d.m.v. Strategische Risico Analyse en/of Risico & Control Self Assessments).
3. *Risico beoordeling*
Het uitgangspunt bij het beoordelen van de bruto risico's gebeurt zoveel mogelijk binnen Klaverblad op een kwantitatieve methode. Indien dit niet mogelijk is vindt het beoordelen op een kwalitatieve methode op basis van een risico-score (kans x impact). De uitkomst wordt vastgelegd in een overzicht van alle belangrijkste risico's (de risicoanalyse met een 'Heatmap'). De risicomanagementfunctie borgt dat de risico's zowel individueel als in samenhang bekeken worden.

4. *Risico mitigatie*

Om de bruto risico's te mitigeren naar het niveau van de bepaalde RIB óf afgeleide risicobereidheid op operationeel/procesniveau worden de beheersmaatregelen zodanig bepaald, dat het resulterende netto risico aanvaardbaar is of geaccepteerd wordt.

5. *Monitoring, evaluatie & rapportage*

De business documenteert alle risico's en beheersmaatregelen (in een risicoanalyse), monitort en evalueert periodiek de status van de mate van beheersing en het risicomanagementsysteem (incl. de strategische doelstellingen). Op de niet voldoende gemitigeerde risico's, in relatie tot de RIB, worden acties uitgezet (incl. actie verantwoordelijke en tijdslijn). Hierover wordt periodiek door de business transparant gerapporteerd middels de kwartaalrapportage en het kwartaaldashboard (inclusief KRI's).

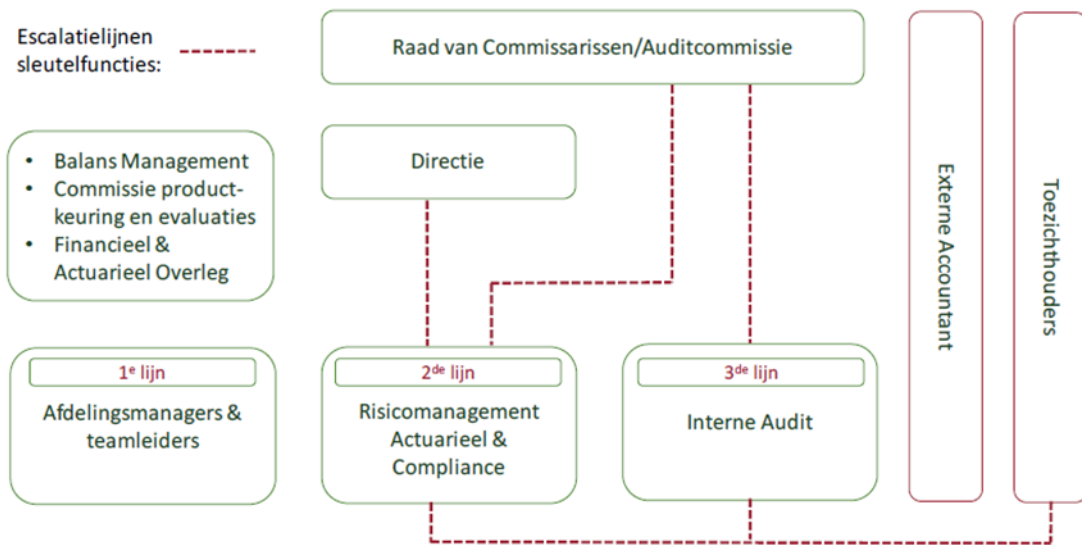
Risicomangementprocessen

De risicomangementprocessen zijn nader beschreven in procedures. Hieronder staan de belangrijkste van toepassing zijnde risicomangementprocessen- en procedures. Deze lopen van strategisch niveau (SRA en ORSA) naar operationeel (RCSA, SIRA en Incidentmanagement) niveau.

Risicomangementprocessen en - procedures	Strategisch	Tactisch	Operationeel
Strategisch Risico Assessment (SRA)	X		
Risicobereidheid (RIB)	X	X	X
Own Risk & Solvency Assessment (ORSA)	X	X	
Risico & Control Self Assessment (RCSA)		X	X
Systematisch Integriteit Risico Analyse (SIRA)	X	X	X
Incident management	X	X	X

Risicomangementorganisatie

Uitgangspunt is dat de gehele organisatie ingericht is op het begrijpen van de gelopen en te lopen risico's en de mate waarin keuzes over risico's transparant worden gemaakt. Ten behoeve van een scheiding tussen uitvoering, advisering en onafhankelijk toetsing past Klaverblad het 'Three-lines-of-defence' model toe. Dit model is ingericht conform de Solvency II richtlijnen.



De directie is eindverantwoordelijk voor een effectief risicomanagementsysteem. De managers en teamleiders zijn verantwoordelijk voor de reguliere bedrijfsvoering, besluitvorming, risicobeheersing en rapporteren hierover.

De tweede lijn (Risicomanagement-, Actuariële en Compliance functie) is verantwoordelijk voor de effectieve kaderstelling voor de beheersing van risico's en controlesystemen, het ondersteunen en adviseren, faciliteren, monitoren en rapporteren over de beheersing van de risico's.

Interne audit is als derde lijn objectief en onafhankelijk van de eerste- en tweede lijn. Het doel van interne audit is het leveren van een meerwaarde aan, en het verbeteren van, de activiteiten van Klaverblad Verzekeringen door het geven van inzicht en het uitvoeren van risicogerichte onafhankelijke, objectieve assurance- en adviesdiensten. Interne Audit hanteert hiertoe een systematische en gedisciplineerde aanpak.

De drie tweedelijns functies en de derdelijns functie worden sleutelfuncties genoemd. Elke sleutelfunctie heeft één sleutelfunctiehouder. Deze is primair verantwoordelijk voor het functioneren van de sleutelfunctie. De sleutelfuncties zijn objectief en onafhankelijk van de eerste lijn en elkaar, staan los van de dagelijks lijnactiviteiten.

Elke sleutelfunctiehouder heeft een charter opgesteld met hierin onder andere opgenomen de doelstelling, positie, taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en deskundigheidseisen. De charters zijn vastgesteld door de directie en goedgekeurd door de raad van commissarissen. De sleutelfuncties rapporteren periodiek aan de directie en de Raad van Commissarissen. De sleutelfunctiehouder heeft een onbeperkte toegang tot informatie die nodig is voor een goede uitvoering van haar werkzaamheden. 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.

Externe toezicht

De Nederlandsche Bank 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 onafhankelijk 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. 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.

2.3.2 De risicomanagementfunctie

De risicomanagementfunctie ondersteunt en challenged Klaverblad Verzekeringen om haar risicobereidheid te bepalen en risicobewustzijn in de gehele organisatie te vergroten om daarmee haar doelstellingen te realiseren. Het risicomanagement beleid beschrijft de uitgangspunten, beleidskaders en het systeem voor beheersing van risico's binnen Klaverblad Verzekeringen en onderliggende entiteiten.

De directie stelt jaarlijks de risicobereidheid vast. Hierbij wordt rekening gehouden met de uitkomsten van de ORSA-rapportage en de risicorapportages. De directie bespreekt de risicobereidheid met de raad van commissarissen. Eventuele besluiten die strekken tot wijziging van de risicobereidheid worden ook met de raad besproken. De raad ziet er op strategisch niveau op toe dat bedrijfsactiviteiten, kapitaalallocatie en liquiditeitsbeslag in algemene zin in overeenstemming zijn met de risicobereidheid.

Risicobeheersing gebeurt primair door de risico-eigenaren. De risicomangementfunctie is verantwoordelijk voor de effectieve kaderstelling voor de beheersing van risico's en controlesystemen, ondersteunen en adviseren, faciliteren, monitoren en rapporteren over de beheersing van de risico's.

De risicomangementfunctie rapporteert ieder kwartaal aan de directie en de raad van commissarissen.

2.3.3 Beschrijving van het ORSA proces

Klaverblad Verzekeringen voert jaarlijks, of zoveel vaker als noodzakelijk geacht, een eigen beoordeling van risico's en kapitaalbehoefte (ORSA) uit. Wij gebruiken de ORSA om voor de groep als geheel en voor Klaverblad Schade:

1. inzicht te verkrijgen in de oorzaken en gevolgen van gebeurtenissen (risico's) nu en in de toekomst;
2. risico-gebaseerd de huidige en toekomstige kapitaalbehoefte te bepalen;
3. de aanwezige risico's en het aanwezige kapitaal te monitoren; en
4. het bedrijfsplan op te stellen.

In 2020 is het ORSA proces uitgevoerd in de tweede helft van 2020, nadat eerst het voorbereidend crisisplan is opgesteld (vcp). Beide documenten zijn gebaseerd op de cijfermatige uitkomsten per 31 maart 2020, waarbij is rekening gehouden met de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V.

De directie van Klaverblad Verzekeringen heeft de ORSA-uitkomsten gebruikt ter ondersteuning van de strategische besluitvorming en het meerjaren bedrijfsplan. De ORSA geeft Klaverblad inzicht in de samenhang tussen de strategie, de materiële risico's die Klaverblad kunnen bedreigen, de mogelijke consequenties hiervan voor de financiële positie voor de komende vijf jaren alsmede het effect van maatregelen om de risico's af te wenden of te beperken. Hiertoe worden op basis van het risicoprofiel van Klaverblad een basisscenario (middellange bedrijfsplan) en verschillende (stress) scenario's geanalyseerd, welke zijn afgeleid uit de strategische risicoanalyse. De (stress) scenario's beschrijven de effecten op de bedrijfsresultaten, het eigen vermogen en de solvabiliteitspositie.

De ORSA 2020 is uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de directie. Voor de uitvoerende werkzaamheden is een werkgroep gevormd bestaande uit financiële en actuariële specialisten en managers alsmede de sleutelfunctiehouder Risicomangement en Actuarieel. In december 2020 is het rapport besproken met de raad van commissarissen.

De belangrijkste conclusie van de ORSA 2020 is dat Klaverblad goed gekapitaliseerd en weerbaar is. Klaverblad is goed in staat om verschillende vormen van stress op te vangen.

De detailconclusies hebben belangrijke input opgeleverd voor de bedrijfsdoelstellingen in 2021 en daarna, waarin winstgevende groei, kostenbeheersing en investeringen in IT centraal staan.

2.4 Interne controlesysteem

2.4.1 Beschrijving van het interne beheersingsraamwerk

Het interne beheersingsraamwerk (Control Framework) betreft het geheel van alle processen, eigenaarschap en verantwoordelijkheden binnen Klaverblad en de beheersing hiervan. In het kader van het project AO/IC op orde, heeft Klaverblad Verzekeringen in 2019 hard gewerkt aan het verbeteren van de aantoonbare beheersing over alle kritische bedrijfsprocessen. In dit kader zijn beleidsdocumenten tegen het licht gehouden en waar nodig geactualiseerd. Voor de belangrijkste processen zijn de procesbeschrijvingen opgesteld en/of geactualiseerd en zijn risico self assessments uitgevoerd.

Vanaf het eerste kwartaal 2020 wordt door de business gerapporteerd over de werking van zijn beheersmaatregelen ondersteund met bewijsvoering hierover. We zijn van mening dat goed werkende en aantoonbare key controls zorgen voor beheerste risico's en dus cruciaal zijn voor een goede, stabiele en veilige dienstverlening. Het interne beheersingsraamwerk helpt met het vroeg detecteren van niet optimaal werkende controls en maakt daardoor tijdig bijsturen mogelijk. Het verbetert het risicobewustzijn vanwege de regelmatige toetsing van beheersmaatregelen. Actieplannen borgen betere opvolging daar waar bijsturing nodig is.

2.4.2 Compliancefunctie

De compliancefunctie heeft als doel het bevorderen en bewaken van een integere en beheerste bedrijfsvoering en van een goede reputatie van Klaverblad Verzekeringen. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de compliancefunctie liggen vast in de compliance charter. Het gaat onder andere om de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Signaleren en documenteren van wijzigingen in externe wet- en regelgeving;
- Bewaken van de implementatie hiervan en het hierbij zo nodig geven van adviezen;
- Toetsen van de naleving van wet- en regelgeving en de juiste vertaling daarvan naar interne regels;
- Toetsen van de naleving van interne regels;
- Toetsen van de producten van Klaverblad Verzekeringen;
- Het binnen Klaverblad Verzekeringen creëren van bewustwording ten aanzien van het bestaan van regels en het belang van de naleving ervan;
- Opzetten en bijhouden van risicoanalyses, waaronder de Systematische Integriteits Risico Analyse waardoor risico gebaseerd werken mogelijk.

De compliancefunctie rapporteert ieder kwartaal aan de directie en de raad van commissarissen over de uitvoering van haar werkzaamheden. Ook rapporteert zij aan de directie over onderzoeksbevindingen en incidentele situaties waarin (dreigende) niet-naleving van regels speelt of heeft gespeeld.

De opzet en uitvoering van de compliancefunctie kan onderworpen worden aan een onafhankelijke toetsing door de interne auditfunctie. Deze toetsing heeft mede tot doel de werking van de

compliancefunctie vast te stellen en een onaanvaardbare vermenging van uitvoerende en toezichhoudende taken van de compliancefunctie te voorkomen.

Naast reguliere thema-onderzoeken naar de naleving van wet- en regelgeving en compliance monitoring, is in 2020 een belangrijke stap voorwaarts gemaakt ten aanzien de beheersing van integriteitsrisico's en de verankering hiervan in het Control Framework.

2.5 Interne auditfunctie

De interne auditfunctie bestaat uit de manager interne audit en de interne auditors. De manager interne audit vervult de sleutelfunctie interne audit zoals deze is beschreven in de Solvency II richtlijn. De charter voor de interne audit functie is de basis voor de derde lijns activiteiten binnen Klaverblad Verzekeringen. Het charter beschrijft het doel, de missie, professionele normen, onafhankelijkheid en objectiviteit, positie, bevoegdheden, reikwijdte, verantwoordelijkheden en het kwaliteitsbewakingsprogramma van Interne Audit.

Het doel van interne audit is het leveren van meerwaarde aan, en het verbeteren van, de activiteiten van Klaverblad Verzekeringen door het geven van inzicht en het uitvoeren van risicogerichte onafhankelijke, objectieve assurance- en adviesdiensten.

Jaarlijks stelt interne audit op basis van een risicoanalyse een audit jaarplan op, dat wordt afgestemd met de directie en wordt goedgekeurd in de auditcommissie. Interne audit geeft invulling aan het audit plan door het uitvoeren van de audits en adviseert op het management op grond van haar bevindingen. De manager rapporteert tevens aan de directie en auditcommissie in de vorm van een kwartaalrapportage. De manager valt hiërarchisch onder de algemeen directeur en heeft een zelfstandige lijn naar de auditcommissie.

2.6 Actuariële functie

In de bedrijfsvoering van Klaverblad Verzekeringen spelen kwantitatieve analyses en rapportages inzake kapitaal en voorzieningen een belangrijke rol. Daarbij gaat het enerzijds om het uitvoeren van berekeningen volgens vastgestelde methodieken, modellen en aannames en anderzijds om het vaststellen van deze methodieken, modellen en aannames en het analyseren van de uitkomsten van de berekening. In dit kader past de inrichting van een actuariële organisatie met eerstelijns werkzaamheden en tweedelijns werkzaamheden.

De actuariële functie functioneert zelfstandig en onafhankelijk van het actuaariaat (eerstelijns functie onderdeel van de afdeling Controlling & Actuaariaat) en is ondergebracht in de tweede lijn, samen met Risicomanagement en Compliance.

De wijze waarop de actuariële functie wordt toegepast, is beschreven in de charter voor de sleutelfunctiehouder actuariel. Het beschrijft de doelstelling, reikwijdte, positie, verantwoordelijkheden, functie, taken en bevoegdheden van de sleutelfunctiehouder actuariel.

De actuariële functie stelt vooraf de kaders voor de werkzaamheden die door het actuaariaat worden uitgevoerd. De actuariële functie beoordeelt achteraf of de werkzaamheden van het actuaariaat correct zijn uitgevoerd. Hierbij stelt ze onder andere vast of de vastgestelde methodieken, onderliggende modellen en aannames zijn gehanteerd.

De actuariële functie adviseert de directie over wijzigingen in de te hanteren methodieken, onderliggende modellen en aannames. Hiermee stelt ze de directie in staat om deze vast te stellen en om verzekeringstechnisch verantwoord beleid te voeren. De actuariële functie zorgt voor de aanwezigheid van actuele beschrijvingen van de methodieken, onderliggende modellen en aannames. Eventueel benodigde aanpassingen in de gebruikte methodieken, onderliggende modellen en aannames worden geïnitieerd door de actuariële functie.

De actuariële functie bewaakt dat de actuariële organisatie is ingericht naar relevante wet- en regelgeving. De compliancefunctie ondersteunt hierbij door de wijzigingen in wet- en regelgeving te signaleren en de actuariële functie te informeren. Over een eventuele wijziging van de inrichting adviseert de actuariële functie de directie. De directie stelt op basis van dit advies de inrichting van de actuariële organisatie vast.

De actuariële functie rapporteert ieder kwartaal aan de directie en de raad van commissarissen over de uitvoering van haar werkzaamheden en kan indien nodig, buiten de reguliere rapportages de directie en/of raad van commissarissen informeren over de geconstateerde bijzonderheden.

2.7 Uitbesteding

Klaverblad Verzekeringen heeft haar uitbestedingsbeleid beschreven in een beleidsdocument. In dit document staat onder verwijzing naar het wettelijk kader beschreven welke eisen worden gesteld aan de inhoud van een uitbestedingsovereenkomst alsmede de toets op en het beheer ervan.

De directie staat uitbestedingen uitsluitend toe wanneer er door de afdeling (niet financieel) Risicomanagement schriftelijk advies is uitgebracht over de voorgenomen uitbesteding op basis van een risicoanalyse. Door de leveranciersfunctionaris wordt een overzicht bijgehouden van alle functies en werkzaamheden die Klaverblad heeft uitbesteed (zowel extern als intern). In dit overzicht wordt ook gedocumenteerd of een uitbestede functie of activiteit een kritieke of belangrijke functie of activiteit betreft in de zin van de Wft.

2.8 Overige informatie

Naar onze inschatting zijn alle belangrijke zaken in dit hoofdstuk reeds opgenomen.

3. Risicoprofiel

3.1 Risico bereidheid en risicotaxonomie

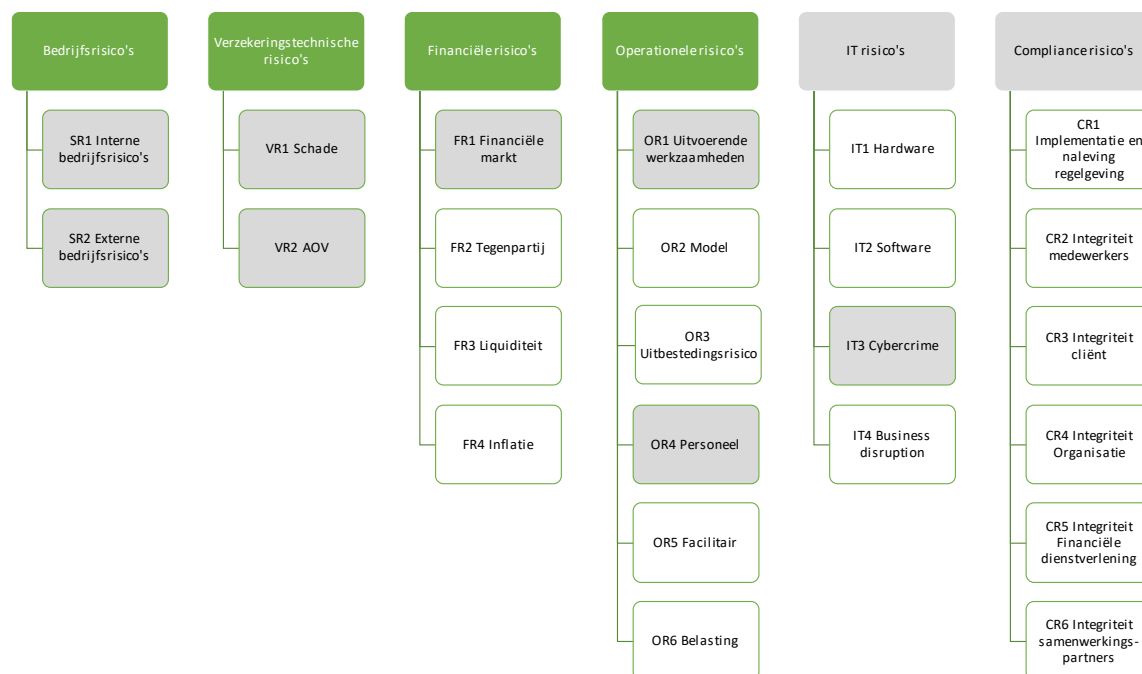
Eind 2020 is door de Raad van Commissarissen de nieuwe risicobereidheid vastgesteld. De overall risicobereidheidsverklaring luidt als volgt:

Klaverblad is een gewone verzekeraar, waar geen bereidheid is voor exotische risico's of (intransparante) constructies. De risico's die we nemen, nemen we in het belang van onze klanten, de leden en onze bedrijfsvoering. Als gevolg daarvan moeten wij alle risico's die wij nemen aan onze stakeholders kunnen uitleggen.

De risicobereidheid is vanuit de strategische doelstellingen geformuleerd en wordt uitgedrukt in kwalitatieve en kwantitatieve risicobereidheidsstatements. Door middel van periodieke rapportages wordt het risicoprofiel gemonitord en gerapporteerd. Deze overall risicobereidheidsverklaring geeft richting aan de onderliggende risico's zoals opgenomen in de risicotaxonomie van Klaverblad.

Risicotaxonomie

De risicotaxonomie is de indeling van risico's aan de hand waarvan Klaverblad haar risico's plot en haar risicoprofiel monitort (zie onderstaand plaatje). Klaverblad ziet de grijze blokken als de belangrijkste risico's en heeft daar risicobereidheidsstatements voor opgenomen.



Elke risicobereidheidsverklaring wordt gemeten aan de hand van één of meerdere KRI's. De KRI's worden gemeten en afgezet tegen limieten en toleranties. Dit wordt weergegeven in 5 (mogelijke) niveaus. Niet voor alle KRI's worden alle limieten gebruikt.

De belangrijkste graadmeter aan de hand waarvan Klaverblad Verzekeringen zijn verzekeringstechnische, financiële- en operationele risico's monitort en om de toereikendheid van het kapitaal te kapitaal te beoordelen, is het solvabiliteitkapitaalvereiste (SCR) onder Solvency II. De SCR is opgebouwd uit kapitaalvereisten voor verschillende risicocategorieën. Deze kapitaalvereisten zorgen ervoor dat onverwachte verliezen uit de verschillende risico's kunnen worden opgevangen. Het risicoprofiel van Klaverblad Verzekeringen wordt uitgerekend met behulp van het standaardmodel onder Solvency II en conform de Gedelegeerde Verordening gekwantificeerd op basis van het verlies dat zich eens in de tweehonderd jaar zou kunnen voordoen (de zogenaamde 99,5% zekerheid). Deze deelrisico's geven een waardering aan de omvang van het betreffende risico in de vorm van vereist kapitaal. Het volgen van de risico's vindt onder andere plaats aan de hand van de zogenoemde SCR-boom, welke er als volgt uit ziet⁶:

Eigen vermogen (OF)			Vereiste solvabiliteit (SCR)			Solvency II-ratio		
Q4-2020	Q4-2019	in %	Q4-2020	Q4-2019	in %	Q4-2020	Q4-2019	mut
441.041	612.277	-28%	130.759	150.009	-13%	337%	408%	-71%
Fiscale compensatie			Basis SCR (BSCR)			Operationeel risico		
Q4-2020	Q4-2019	in %	Q4-2020	Q4-2019	in %	Q4-2020	Q4-2019	in %
-24.594	-37.163	-34%	148.982	178.839	-17%	6.371	8.333	-24%
			Diversificatie SCR-modules					
			Q4-2020	Q4-2019	in %			
			-65.744	-99.480	-34%			
Marktrisico			Tegenpartijrisico			Verzekeringstechnisch		
Q4-2020	Q4-2019	in %	Q4-2020	Q4-2019	in %	Q4-2020	Q4-2019	in %
99.621	99.263	0%	5.435	1.742	212%	109.670	177.314	-38%
Rente						Levensrisico		
9.354	45.062	-79%				0	75.030	-100%
Aandelen						Medische risico's (SLT, NSLT)		
83.114	63.931	30%				60.442	56.647	7%
Vastgoed						Schaderisico		
11.247	10.977	2%				49.228	45.637	8%
Spread								
2.464	12.994	-81%						
Valuta								
15.434	12.690	22%						
Concentratie								
1.242	0							
Diversificatie markt								
-23.235	-46.391	-50%						

⁶ De cijfers over 2019 betreffen de gerapporteerde cijfers; er is geen rekening gehouden met de aanpassing zoals verwerkt in de jaarrekening

Klaverblad Verzekeringen heeft geen risico's overgedragen aan 'special purpose vehicles'. In de volgende paragrafen volgt een toelichting op de risicoblootstellingen per risicocategorie, de maatregelen die worden genomen om dit risico te beoordelen en een toelichting op de belangrijkste ontwikkelingen in 2020.

3.2 Verzekeringstechnisch risico

3.2.1 Algemeen

Het sluiten van schadeverzekeringen is de kernactiviteit van Klaverblad Schade. Een gesloten verzekering die past binnen de door Klaverblad Schade gehanteerde normen, zou dus als zodanig geen onaanvaardbaar risico kunnen opleveren. Toch kunnen in het kader van de verzekeringsactiviteiten ongewenste en zelfs onaanvaardbare risico's ontstaan. Het verzekeringsrisico betreft met name het risico dat de schadefrequentie en de grootte van de schade per geval nadelig afwijken van de verwachtingen vooraf en derhalve onvoldoende dekking plaats vindt door premie- en beleggingsopbrengsten. De oorzaak kan gelegen zijn in bijvoorbeeld het accepteren van verzekeringen op basis van gebrekkige acceptatieregels of van het accepteren van verzekeringen in strijd met acceptatieregels.

Klaverblad Schade beheerst dit risico door het opstellen van duidelijke acceptatieregels en het hanteren van controlemechanismen. De acceptatieregels op het gebied van schadeverzekeringen en medische verzekeringen zijn in een periode van vele jaren ontwikkeld en verfijnd. De bestaande portefeuille is op basis daarvan tot stand gekomen. De kans dat het bestaande stelsel van tarieven, acceptatierichtlijnen en controlemechanismen op belangrijke punten tekortkomingen bevat en dat hieruit onaanvaardbare risico's voortvloeien, moet als verwaarloosbaar worden beschouwd.

Gedurende de looptijd van de verzekeringen kan het risicoprofiel van de portefeuille veranderen, waardoor dit niet meer aansluit bij de premies. De schadeverzekeringen van Klaverblad Schade kunnen jaarlijks worden opgezegd en aanpassingen van premies en voorwaarden zijn op ieder moment mogelijk. Ook van de medische verzekeringen kunnen premies en voorwaarden op ieder moment worden aangepast. Daarmee is dit risico voldoende beheerst. De besluitvorming omtrent productontwikkeling en premie-aanpassingen verloopt via het 'product approval and review process (PARP).

Klaverblad Schade heeft het catastroferisico herverzekerd op basis van analyses van de verwachte schade als gevolg van een zware storm. Daarnaast heeft Klaverblad Schade een excess of loss-contract afgesloten in verband met motorrijtuigenaansprakelijkheid, reisverzekeringen en brandrisico's. Het eigen behoud dat gehanteerd wordt, is afhankelijk van het soort risico. Herverzekering draagt bij aan het beperken van de volatiliteit van het technisch resultaat en beperking van de kapitaalvereiste voor met name het catastroferisico van de brandportefeuille.

3.2.2 Kapitaalvereiste verzekeringstechnische risico

Onder het Solvency II standaardmodel dient Klaverblad Verzekeringen kapitaal aan te houden om het risico op te kunnen vangen dat de technische voorzieningen hoger zijn dan op grond van haar uitgangspunten werd verwacht. Aangezien Klaverblad Schade zowel arbeidsongeschiktheids- en ongevalverzekeringen alsmede schadeverzekeringen verkoopt, staat zij zowel bloot aan het medische verzekeringsrisico als het schadeverzekeringsrisico. Klaverblad Leven staat alleen bloot aan het levensverzekeringsrisico.

De samenstelling is als volgt:	<u>2020</u>	<u>2019</u>
SCR Leven	-	75.030
SCR Medisch	60.442	56.647
SCR Schade	49.228	45.637
Totaal verzekeringstechnisch risico	<u>109.670</u>	<u>177.314</u>

Vanwege de verkoop van Klaverblad Leven is er eind 2020 geen SCR Leven meer.

De toename van de SCR Medisch met € 3,8 miljoen wordt voor € 3,2 miljoen verklaart door de daling van de rentecurve. Het restant van de toename wordt veroorzaakt door het actualiseren van de assumpties en de kosten. De reguliere groei van de schadeportefeuille zorgt voor een toename van de SCR Schade en specifiek het premie- en reserveringsrisico en in mindere mate het catastroferisico.

Gevoeligheden verzekeringstechnisch risico

Groep	<u>Own Funds</u>	<u>SCR</u>	<u>SCR-ratio</u>
Gerapporteerde solvabiliteit (basis)	441.041	130.759	337%
Kosten -10%	443.611	130.884	339%
Kosten +10%	438.470	131.447	334%
Inflatie - 1,0%-punt (100bp)	443.393	130.834	339%
Inflatie + 1,0%-punt (100bp)	438.273	131.560	333%
Invalideringskansen -10%	446.451	130.239	343%
Invalideringskansen +10%	435.610	132.166	330%
Revalideringskansen -10%	426.349	132.720	321%
Revalideringskansen +-10%	454.867	129.599	351%
Schade	<u>Own Funds</u>	<u>SCR</u>	<u>SCR-ratio</u>
Gerapporteerde solvabiliteit (basis)	159.024	86.706	183%

Kosten -/-10%	161.593	86.353	187%
Kosten +/+10%	156.453	87.064	180%
Inflatie - 1,0%-punt (100bp)	161.375	86.291	187%
Inflatie + 1,0%-punt (100bp)	156.255	87.205	179%
Invalideringskansen -/-10%	164.433	85.542	192%
Invalideringskansen +/+10%	153.592	87.967	175%
Revalideringskansen -10%	144.332	88.678	163%
Revalideringskansen + 10%	172.849	84.730	204%

3.3 Marktrisico

3.3.1 Algemeen

Klaverblad Verzekeringen heeft als institutionele belegger voortdurend te maken met risico's die de financiële markten nadelig beïnvloeden. Het beleid van Klaverblad Verzekeringen is gericht op het streven naar een passende verhouding tussen de verschillende soorten verplichtingen enerzijds en de daar tegen overstaande beleggingscategorieën anderzijds. Verder heeft Klaverblad Verzekeringen er bewust voor gekozen het aantal categorieën waarin wordt belegd te beperken en afgeleide financiële instrumenten en gestructureerde producten te mijden. Als gevolg van de verkoop verandert de beleggingsportefeuille van Klaverblad Verzekeringen. In 2020 zal dan ook een nieuw beleggingsplan worden geïmplementeerd.

De samenstelling SCR Marktrisico over de entiteiten is als volgt:

	Schade 2020	Schade 2019	Leven 2020	Leven 2019	Groep 2020	Groep 2019
Renterisico	5.748	2.717	-	41.464	9.354	45.062
Aandelenrisico	40.720	36.518	-	-	83.114	63.931
Vastgoedrisico	-	-	-	-	11.247	10.977
Valutarisico	7.532	7.185	-	-	15.434	12.690
Spreadrisico	2.464	2.285	-	10.765	2.464	12.994
Concentratierisico	-	-	-	-	1.242	-
Diversificatie	-10.761	-7.813	-	-9.390	-23.235	-46.931
Totaal kapitaal vereiste marktrisico	45.702	40.892	-	42.839	99.621	99.263

3.3.2 Renterisico

Het renterisico is het risico dat het eigen vermogen daalt als gevolg van een wijziging van de marktrente. De daling van het eigen vermogen wordt veroorzaakt door waardeveranderingen van rentegevoelige balansposten, met name vastrentende beleggingen en technische voorzieningen.

Het vereiste kapitaal voor het renterisico wordt bepaald door het berekenen van de impact op het aanwezige kapitaal bij veranderingen in de rentecurve. Het grootste verlies na toepassing van een opwaartse schok of een neerwaartse schok van de rentecurve bepaalt het renterisico.

Na afronding van de verkoop in 2020 resteert er nauwelijks nog een renterisico voor Klaverblad Verzekeringen. Klaverblad Schade heeft meer rentegevoelige activa dan de technische voorzieningen. Het renterisico is in 2020 gestegen vanwege de 'uprissing' van de beleggingsmix van Schade en Groep door de aanschaf van het Hypothekenfonds en onderhandse leningen.

Gevoeligheden rente⁷

Groep	SII eigen vermogen	SCR	SCR-ratio
SII rentecurve - 1,0%-punt (100bp)	441.091	133.989	329%
SII rentecurve + 1,0%-punt (100bp)	442.691	128.795	344%
SII rentecurve exclusief VA	440.170	131.280	335%
SII rentecurve exclusief VA en UFR	437.526	131.305	333%
SII rentecurve UFR 3,60%	440.966	131.132	336%

De gevoeligheden van de groep worden afgeleid van de uitkomsten van Schade N.V. en de Coöperatie. De rentegevoeligheid wordt toegepast op de eerste 20 jaar van de SII rentecurve. Vervolgens wordt vanaf looptijd 20 weer rekening gehouden met de UFR van 3,75%.

Schade	SII eigen vermogen	SCR	SCR-ratio
SII rentecurve - 1,0%-punt (100bp)	156.346	90.177	173%
SII rentecurve + 1,0%-punt (100bp)	163.236	83.801	195%
SII rentecurve exclusief VA	158.153	86.864	182%
SII rentecurve exclusief VA en UFR	155.509	87.421	178%
SII rentecurve UFR 3,60%	158.948	86.678	183%

3.3.3 Aandelen- en vastgoedrisico

Onder dit risico verstaat Klaverblad Verzekeringen het risico dat de waarde van aandelen en onroerende zaken afneemt als gevolg van wijzigende marktomstandigheden. Klaverblad Verzekeringen beheerst dit risico door het aanbrengen van spreiding in de aandelenportefeuille.

Met name het aandelenrisico voor de Groep is aanzienlijk gestegen in 2020. Dit komt omdat de Coöperatie in 2020 het belang in aandelen aanzienlijk heeft uitgebreid. Dit gebeurt in lijn met de nieuwe strategische beleggingsmix, welke van toepassing is na de verkoop van het levenbedrijf.

Andere oorzaken voor de stijging van het aandelenrisico zijn het per saldo positieve rendement op

⁷ Bij de gevoeligheden in dit rapport wordt de LAC DT constant verondersteld.

de portefeuille en het niet langer gebruik maken van de overgangsmaatregel voor het aandelenrisico.

Het vereiste kapitaal voor het vastgoedrisico wordt bepaald door het berekenen van de impact op het aanwezige kapitaal bij een daling van de vastgoedprijzen met 25%. Als gevolg van de waarde toename van het vastgoed is het vereist kapitaal licht toegenomen in 2020.

Gevoeligheden aandelen en vastgoed

Groep	SII eigen vermogen	SCR	SCR-ratio
Aandelen -20%	408.677	118.664	344%
Vastgoed -10%	437.667	130.401	336%
Schade	SII eigen vermogen	SCR	SCR-ratio
Aandelen -20%	143.167	82.507	174%

Bij de Groep heeft een daling van de aandelen een stijging van de solvabiliteit tot gevolg doordat de daling van de SCR naar verhouding hoger is dan de daling van het eigen vermogen. Hierbij is geen rekening gehouden met een aanpassing van de symmetrical adjustment.

3.3.4 Spreadrisico

Het spreadrisico komt voort uit de gevoeligheid van de waarde van beleggingen voor het niveau en de volatiliteit van de spreads boven de risicovrije rentetermijnstructuur. De belangrijkste risico beperkende maatregel is dat de vastrentende vermogensbeheerder tussen de 10 en 20% van de portefeuille in bedrijfsobligaties mag beleggen. Het vereiste kapitaal voor het spreadrisico wordt bepaald door het berekenen van de impact op het aanwezige kapitaal van voorgeschreven hogere opslagen voor kredietrisico. De kapitaalvereiste is afhankelijk van de marktwaarde, duration en kredietkwaliteit (rating) van de obligatielening.

De volgende tabel laat de verdeling van de obligatieportefeuille naar creditrating zien waarbij een uitsplitsing wordt gemaakt naar beleggingen in staatsobligaties, overige kredieten aan of onder zekerheid van de overheid en bedrijfsobligaties.

	Staatsobligaties	Bedrijfsobligaties
AAA	72,0%	3,5%
AA	28,0%	59,8%
A	0,0%	33,5%
BBB	0,0%	3,2%
	100,0%	100,0%

In 2020 zijn nauwelijks wijzigingen aangebracht in de samenstelling van de bedrijfsobligaties. In 2021 zal dit veranderen, doordat een nieuwe vermogensbeheerder is aangesteld voor dit mandaat.

Tevens zal de Coöperatie overeenkomstig het nieuwe strategische beleggingsplan in deze beleggingscategorie gaan beleggen.

3.3.5 Valutarisico

Het valutarisico is het risico dat de waarde van beleggingen verandert als gevolg van wijzigende valutakoersen. Klaverblad Schade en de Coöperatie beleggen een deel van de effectenportefeuille in vreemde valuta. Het betreft hierbij aandelen van Europese ondernemingen in belangrijke economieën met liquide effectenmarkten. De groei van de aandelenportefeuille in Europese beleggingen heeft ervoor gezorgd dat de exposures in de niet-EURO valuta navenant zijn toegenomen, hetgeen een toename van het valutarisico tot gevolg heeft.

Overzicht exposures in niet-Euro valuta:

	2020	2019
CHF	41.806	34.920
SEK	16.681	11.704
DKK	11.501	7.275
NOK	2.756	2.499
USD	311	1.518
GBP	3	8
Totaal	73.058	57.924

3.3.6 Prudent person principe

De directie van Klaverblad is verantwoordelijk voor het vaststellen van de voorwaarden en doelstellingen van het beleggingsbeleid waarbinnen de vermogensbeheerders mogen opereren. Klaverblad stelt deze voorwaarden en doelstellingen op met inachtneming van het zogenaamde 'prudent person' principe. Dit houdt in dat Klaverblad haar beleggingen op een dusdanige wijze belegt dat aan de solvabiliteitseisen wordt voldaan, waarbij rekening wordt gehouden met de bedrijfsdoelstellingen, het risicoprofiel en de risicotolerantie.

Om dit te bewerkstelligen, voert Klaverblad een beleggingsstudie uit om te bepalen welke beleggingen het beste passen bij de verplichtingen. De bij deze doelstelling behorende beleggingscategorieën en -looptijden worden in een passend beleggingsbeleid omgezet, waarbij tevens rekening wordt gehouden met concentratielimieten. Klaverblad belegt niet in derivaten.

3.4 Tegenpartij (krediet)risico

Het kredietrisico (of tegenpartijrisico) is het risico dat verliezen worden geleden als gevolg van verslechterde kredietwaardigheid van tegenpartijen in de komende twaalf maanden. Het kredietrisico dat Klaverblad loopt, houdt verband met de vorderingen uit hypothecaire leningen, herverzekeringen, vorderingen op verzekeringnemers en tussenpersonen en de saldi op bankrekeningen.

Uit de volgende opstelling blijkt dat het kredietrisico in 2020 aanzienlijk is toegenomen, doordat zowel Klaverblad Schade als de Coöperatie is gaan beleggen in een hypotheekfonds op basis van de nieuwe strategische beleggingsmix voor beide ondernemingen. Vanwege de coronapandemie is in 2020 de uitstaande vorderingen bij tussenpersonen en verzekeringsnemers nauwlettender gemonitord. Tot eind 2020 heeft dit niet geleid tot oplopende achterstanden in betalingen of meer wanbetalingen dan in andere jaren.

	Schade 2020	Schade 2019	Leven 2020	Leven 2019	Groep 2020	Groep 2019
Type 1 exposures	1.078	862	-	126	1.174	1.023
Type 2 exposures	2.322	220	-	91	4.499	838
Diversificatie	-189	-45	-	-14	-238	-119
Totaal kapitaal vereiste	3.211	1.037	-	204	5.435	1.742

3.5 Liquiditeitsrisico

Het liquiditeitsrisico is het risico dat Klaverblad Verzekeringen door gebrek aan liquide middelen niet in staat is om op korte termijn aan haar financiële verplichtingen te voldoen. Klaverblad Verzekeringen beheerst dit risico door het nauwlettend volgen van inkomende en uitgaande kasstromen en door het opstellen van korte en lange termijn liquiditeitsplanningen. Daarnaast beschikt Klaverblad Verzekeringen voor een belangrijk gedeelte over liquide en hoogwaardige obligaties.

3.6 Operationeel risico

Het operationeel risico is het risico dat bedrijfsprocessen niet ongestoord kunnen verlopen als gevolg van handelen of nalaten van medewerkers van Klaverblad Verzekeringen of van derden, dan wel door toevallige gebeurtenissen of omstandigheden. Ter beperking van dit risico hanteert Klaverblad Verzekeringen een uitgebreid stelsel van interne regels en controles.

	Schade 2020	Schade 2019	Leven 2020	Leven 2019	Groep 2020	Groep 2019
Operationeel risico	6.371	5.770	-	2.818	6.371	8.333

De stijging van het operationeel risico bij Klaverblad Schade wordt voornamelijk veroorzaakt door de toename van de technische voorzieningen en de groei van de portefeuille.

3.7 Overig materieel risico

Naar onze inschatting zijn alle belangrijke risico's in voorgaande paragrafen aan bod gekomen.

4. Waardering voor solvabiliteitsdoeleinden

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de waarderingsgrondslagen van de verschillende balansposten voor solvabiliteitsdoeleinden. De activa en passiva zijn gewaardeerd op basis van de aanname dat de activiteiten blijvend zullen worden uitgeoefend ("going-concern-principe"). Verschillen tussen de statutaire jaarrekeningen (op basis van BW 2, titel 9) en Solvency II waarderungen worden indien van toepassing gekwantificeerd en nader toegelicht. Daarbij wordt aangegeven of het een herrubricering of een herwaardering betreft. Vanwege de eensporige verslaggeving is de statutaire balans waar mogelijk gelijk aan de Solvency II-balans. Voor een uitgebreide toelichting over de gehanteerde grondslagen wordt verwezen naar de jaarrekening. In 2020 hebben zich geen wijzingen in de grondslagen geweest.

De waardering van activa is gebaseerd op actuele waarde en is beschreven per post in hoofdstuk 4.3. De waardering van de technische voorziening wordt berekend als zijnde de som van de 'best estimate' en de risicomarge welke is toegelicht in hoofdstuk 4.4. De overige schulden worden toegelicht in hoofdstuk 4.5. Het eigen vermogen wordt toegelicht in hoofdstuk 5 (kapitaalbeheer).

4.2 Reconciliatie statutaire balans met Solvency II-balans

Onderstaande tabel bevat de vereenvoudigde geconsolideerde balans volgens de statutaire jaarrekening van Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A., alsmede de herrubriceringen en herwaarderungen om op de Solvency II balans ultimo 2020 uit te komen.

Omschrijving	Statutair (BW2)	Herrubri- cering	Herwaar- dering	SII-balans 2020	SII-balans 2019
Vastgoed voor eigen gebruik (4.3)	-	9.394	-	9.394	9.610
Beleggingen (4.3)	683.898	- 9.394	-	674.504	1.570.999
• Vastgoed	44.989	-9.394	-	35.595	34.298
• Aandelen	308.923	-93.159	-	215.764	179.469
• Obligaties	313.353	-	-	313.353	1.352.811
• Collectieve beleggingsfondsen	-	93.159	-	93.159	-
• Leningen en hypotheek	16.633	-	-	16.633	4.420
Herverzekeringscontracten (4.4)	-	2.211	-	2.211	498
Vorderingen en liquide middelen (4.3)	25.754	-	-	25.754	153.158
Totaal activa	709.652	2.211	-	711.863	1.734.265
Technische voorzieningen (4.4)	218.377	2.211	996	221.584	902.810
Pensioenvoorziening (4.5.1)	-	-	-	-	162.381
Reorganisatievoorziening (4.5.2)	-	-	-	-	766
Latente belastingverplichtingen (4.5.4)	27.047	-	-249	26.798	29.413
Overige schulden (4.5.4)	22.440	-	-	22.440	26.619
Totaal passiva	267.864	2.211	747	270.822	1.121.988
Activa boven passiva	441.788	-	-747	441.041	612.277

4.3 Activa

4.3.1 Vastgoed voor eigen gebruik

Het verloop is als volgt:	2020	2019
Stand per 1 januari	9.610	9.430
Investeringen	-	23
Bestemmingswijziging	39	-114
Waardeveranderingen	-255	271
Stand per 31 december	9.394	9.610

De beleggingen in vastgoed voor eigen gebruik zijn in de jaarrekening gepresenteerd als onderdeel van de rubriek beleggingen in terreinen en gebouwen. In de Solvency II balans betreft dit een afzonderlijke categorie. Alle terreinen en gebouwen zijn getaxeerd door externe taxateurs per 31 december 2020. De aanschaffingswaarde van de beleggingen en vastgoed voor eigen gebruik per einde boekjaar bedraagt € 23,5 miljoen (2019: € 23,5 miljoen).

4.3.2 Beleggingen in vastgoed

Het verloop is als volgt:	2020	2019
Stand per 1 januari	34.298	33.002
Investeringen en aankopen	-	-
Bestemmingswijziging	-39	114
Waardeveranderingen	1.336	1.182
Stand per 31 december	35.595	34.298
Gebouwen	21.956	21.060
Landerijen	13.639	13.238

Alle terreinen en gebouwen zijn getaxeerd door externe taxateurs per 31 december 2020. De aanschaffingswaarde van de beleggingen in vastgoed per einde boekjaar bedraagt € 51,8 miljoen (2019: € 51,8 miljoen). De beleggingen en vastgoed voor eigen gebruik zijn in de jaarrekening gepresenteerd als onderdeel van de rubriek beleggingen in terreinen en gebouwen. In de Solvency II balans betreft dit een afzonderlijke categorie (zie 4.3.1).

4.3.3 Aandelen

Het verloop is als volgt:	2020	2019
Stand per 1 januari	179.469	200.964
Aankopen	41.286	141.431

Verkopen	10.999	187.791
Waardeveranderingen	6.008	24.865
Stand per 31 december	<u>215.764</u>	<u>179.469</u>

De kostprijs van de aandelen per einde boekjaar bedraagt € 181,7 miljoen (2019: € 150,1 miljoen). Klaverblad participeert sinds 2020 in een Nederlands hypotheekbeleggingsfonds. In de jaarrekening worden deze gerubriceerd onder de aandelen. In de Solvency II balans worden deze gepresenteerd onder de categorie collectieve beleggingsfondsen (zie 4.3.5).

4.3.4 Obligaties

Het verloop is als volgt:	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Stand per 1 januari	1.352.812	1.047.680
Deconsolidatie Klaverblad Levensverzekering N.V.	-1.097.209	-
Aankopen	416.467	233.810
Verkopen/aflossingen	412.811	96.853
Amortisatie en aangroei	1.173	6.476
Waardeveranderingen	55.106	160.919
Mutatie lopende rente	-2.185	780
Stand per 31 december	<u>313.353</u>	<u>1.352.812</u>

De deconsolidatie Klaverblad Levensverzekering N.V. betreft de waarde van de obligaties per 31 maart 2020 vanwege de verkoop van Klaverblad Levensverzekering N.V.

De kostprijs van de obligaties per einde boekjaar bedraagt € 292,9 miljoen (2019: € 1.141,7 miljoen). De nominale waarde van de obligaties per einde boekjaar bedraagt € 292,2 miljoen (2019: € 1.359,7 miljoen). De obligaties hebben een gewogen gemiddelde resterende looptijd van 4,1 jaar (2019: 21,5 jaar). De gemiddelde rentevoet bedraagt 1,8% (2019: 1,4%).

De obligaties zijn liquide beleggingen in zowel staats- als bedrijfsobligaties waarbij de waardering is gebaseerd op een marktnotering.

4.3.5 Collectieve beleggingsfondsen

Het verloop is als volgt:	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Stand per 1 januari	-	-
Aankopen	92.347	-
Verkopen	-	-
Waardeveranderingen	812	-
Stand per 31 december	<u>93.159</u>	<u>-</u>

Klaverblad participeert in een Nederlands hypotheekbeleggingsfonds met een portefeuille van

uitsluitend Nederlandse non-NHG hypotheekleningen. De particuliere Nederlandse woonhuizen dienen als onderpand. Het hypotheekbeleggingsfonds heeft de structuur van een fonds voor gemene rekening met een open-end karakter, met dien verstande dat de mate waarin participanten in en uit kunnen treden te allen tijde afhankelijk is van de hypotheekproductie, respectievelijk de beschikbare liquide middelen. De gemiddelde rentevoet bedraagt 2,3%

4.3.6 Vorderingen uit hypothecaire leningen en andere leningen

Het verloop is als volgt:	2020	2019
Stand per 1 januari	4.420	6.507
Verstrekkings	13.500	-
Aflossingen	1.246	2.104
Waardeveranderingen	-41	17
Stand per 31 december	16.633	4.420
Vorderingen uit hypothecaire leningen	3.053	4.393
Vorderingen uit andere leningen	13.580	27

De vorderingen uit hypothecaire leningen betreffen aan personeel, assurantieadviseurs en derden verstrekte leningen waarvoor als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek is gevestigd op in Nederland gelegen onderpanden. In het boekjaar vonden er geen executoriale verkopen plaats. Er zijn geen indicaties dat contractueel overeengekomen kasstromen niet zullen worden ontvangen. De waardering is tot stand gekomen op basis van een netto contante waarde berekening.

De nominale waarde van de hypothecaire vorderingen bedraagt einde boekjaar € 2,9 miljoen (2019: € 4,2 miljoen). De gemiddelde looptijd tot contractuele herziening van de hypothecaire leningen bedraagt 4,0 jaar (2019: 4,4 jaar) en de gemiddelde rentevoet 3,9% (2019: 4,1%).

In 2020 is belegd in onderhandse staatsgegarandeerde leningen van woningcorporaties. De nominale waarde van deze leningen bedraagt einde boekjaar € 13,5 miljoen. De leningen hebben een resterende looptijd van 30,0 jaar en maken onderdeel van de portefeuille, welke dient ter afdekking van het renterisico op de AOV-portefeuille. De gemiddelde rentevoet bedraagt 0,3%.

4.3.7 Overige vorderingen en liquide middelen

De overige vorderingen zijn bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Daarna wordt indien van toepassing rekening gehouden met een eventuele voorziening voor oninbaarheid. Omdat de overige vorderingen allen een kortlopend karakter hebben, wordt deze benadering tevens als adequaat beoordeeld voor toepassing onder Solvency II.

De samenstelling is als volgt	Jaarrekening	Herrubricering	SII 2020	SII 2019
Overige vorderingen	15.457	-	15.457	8.836
Reimbursement right	-	-	-	133.222

Materiële vaste activa	981	-	981	1.171
Liquide middelen	9.316	-	9.316	9.929
	<u>25.754</u>	<u>-</u>	<u>25.754</u>	<u>153.158</u>

Er zijn eind 2020 geen verschillen in de waardering of rubricering tussen de jaarrekening en de SII balans. Vanwege de verkoop van Klaverblad Leven is de reïbursement right, welke te maken had met de eigen pensioenregeling welke was ondergebracht bij Klaverblad Leven, komen te vervallen.

4.4 Technische voorzieningen

4.4.1 Reconciliatie en samenstelling

De waardering van de technische voorziening volgens Solvency II wijkt af van de waardering volgens de jaarrekening. Waar discontering van de kortlopende schadevoorzieningen volgens Solvency II regelgeving verplicht is, is dit volgens de grondslagen waarop de jaarrekening is opgesteld niet toegestaan. Vanwege de negatieve rente voor de eerste jaren van de rentecurve heeft discontering een verhogend effect op de kortlopende schadevoorzieningen. Daarnaast is de voorziening voor herverzekeringscontracten in de Solvency II balans gepresenteerd onder de rubriek herverzekeringscontracten onder de vorderingen terwijl deze in de statutaire balans gesaldeerd is met de technische voorziening. Bovengenoemde verschillen zijn in de tabel hierna weergegeven.

Reconciliatie jaarrekening en Solvency II:	Klaverblad Schade	Klaverblad Schade
	2020	2019
Technische voorziening volgens jaarrekening	218.377	196.917
Herrubricering herverzekering	2.211	498
Herwaardering a.g.v. discontering	996	92
Technische voorziening volgens SII balans	<u>221.584</u>	<u>197.507</u>

Volgens de Solvency II indeling kan de technische voorziening van Klaverblad Schade op de volgende wijze worden uitgesplitst naar best estimate en risicomarge.

De samenstelling in 2020 is als volgt:	Non	Health	Health	Totaal
	life	(NSLT)	(SLT)	
Best estimate	86.256	6.482	90.292	183.030
Risicomarge	5.827	297	32.430	38.554
Technische voorziening SII balans	<u>92.083</u>	<u>6.779</u>	<u>122.722</u>	<u>221.584</u>

De samenstelling in 2019 is als volgt:	Non	Health	Health	Totaal
	life	(NSLT)	(SLT)	
Best estimate	77.315	6.475	78.999	162.789
Risicomarge	4.785	249	29.684	34.718
Technische voorziening SII balans	<u>82.100</u>	<u>6.724</u>	<u>108.683</u>	<u>197.507</u>

4.4.2 Homogene risicogroepen

Onder Solvency II wordt gerapporteerd naar homogene risicogroep. In 2020 zijn geen wijzigingen aangebracht in de samenstelling van de homogene risicogroepen. Een homogene risicogroep is een verzameling overeenkomstige verzekeringen met vergelijkbare risicokenmerken. Bij het selecteren van een homogene risicogroep is daarom vooral rekening gehouden met de overeenkomsten van de risicokenmerken binnen de groep. De risicokenmerken die daarbij met name van belang zijn:

- Gedragslijn voor het aangaan van verzekeringen
- Risicoprofiel van verzekeringnemers
- Producteigenschappen (in het bijzonder garanties) en toekomstige beheeractiviteiten.

Schadeverzekeringen

Bij schadeverzekeringen zijn de homogene risicogroepen voorgeschreven. Er is onderscheid in de volgende homogene risicogroepen.

- Motorrijtuigen aansprakelijkheid
- Motorrijtuigen casco
- Transport / vervoerde zaken
- Brand en andere schade aan zaken
- Algemene aansprakelijkheid
- Rechtsbijstand
- Hulpverlening

Medische verzekeringen

De volgende risicokenmerken zijn bij medisch vooral van belang: gedragslijn voor het aangaan van verzekeringen, risicoprofiel van verzekeringnemers, producteigenschappen (in het bijzonder garanties) en toekomstige beheeractiviteiten. Er is onderscheid in de volgende voorgeschreven homogene risicogroepen:

- AOV
- Ongevallen

De best estimate premievoorzieningen van de AOV-portefeuille bevat de waarde van de uitgaande en inkomende kasstromen op basis van actuele parameters en contractgrenzenindeling. Deze parameters betreffen de actuele grondslagen voor de in- en revalideringskansen, de sterftekansen, rente, kosten en vervalkansen en zijn berekend op de stand van de polisadministratie eind 2020.

De best estimate schadevoorziening van AOV rubriek A dekkingen en Ongevallen zijn op basis van schadetechnieken bepaald. De best estimate schadevoorziening van rubriek B bevat de waarde van de uitgaande kasstromen van rubriek B schades op basis van actuele grondslagen en contractgrenzen tot eindleeftijd. Deze parameters betreffen de actuele grondslagen voor revalideringskansen, de sterftekansen, rente, kosten en zijn berekend op de stand van de schadeadministratie eind 2020.

De bepaling van de risicomarge wordt verderop voor geheel Schade N.V. nader beschreven.

4.4.3 Contractgrenzen

De schadeverzekeringen (niet AOV) zijn geprojecteerd over de (op basis van historische gegevens) geschatte uitlooptermijn. Voor de premievoorziening is deze ongeveer een half jaar.

De premievoorziening voor de AOV-portefeuille wordt bepaald aan de hand van polissen die op rapportagedatum actief zijn. Dat wil zeggen dat wordt voorzien voor polissen die definitief opgemaakt zijn, waarbij de ingangsdatum van de polis voor of op de rapportagedatum is.

De contractgrenzen zijn net van als vorig jaar per polis als volgt vastgesteld:

Indeling contractgrenzen 2020	Met indexatie	Zonder indexatie
AOV's gesloten vanaf 1 augustus 2017	1 jaar	1 jaar
Niet rechtstreeks afgesloten o.b.v. combinatietarief	1 jaar	1 jaar
Niet rechtstreeks afgesloten o.b.v. standaard tarief	1 jaar	Eindleeftijd
Rechtstreeks afgesloten o.b.v. combinatietarief	Eindleeftijd	Eindleeftijd
Rechtstreeks afgesloten o.b.v. standaard tarief	Eindleeftijd	Eindleeftijd
Schrijnende gevallen (61-plussers en arbeidsongeschikten)	Eindleeftijd	Eindleeftijd

4.4.4 Modellerings kasstromen

De toekomstige kasstromen zijn per polis gemodelleerd. De uitkomsten worden gegroepeerd per homogene risicogroep. Een homogene risicogroep wordt gevormd door een set verzekeringen met dezelfde verzekeringstechnische vorm en grondslagen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen toekomstige uitkeringen, kosten en baten. Het hele bestand wordt in de berekeningen betrokken, zodat schaling of modelpunten niet aan de orde zijn. De berekening van de kasstromen vindt plaats op basis van de hierna beschreven best estimate uitgangspunten.

Kasstromen zijn geprojecteerd voor die producten die op basis van Similar to Life-technieken (SLT) behandeld worden. Indien kasstromen niet nodig of mogelijk zijn worden schadetechnieken gebruikt, zogeheten Non Similar to Life (NSLT)-technieken.

4.4.5 Herverzekering

4.4.5.1 Klaverblad Schade

Er zijn verschillende herverzekeringscontracten afgesloten voor de schadeportefeuille. De belangrijkste zijn het contract voor catastrofeschades vanaf € 10 miljoen met ingang van 1 januari 2020 (vorig jaar € 7,5 miljoen) en het excess of loss contract voor motorrijtuigen WA (incl. groene

kaart) vanaf € 2,5 miljoen. Daarnaast is er een Property Risk XL contract afgesloten. Het eigen behoud is € 1,5 miljoen per risico. Ook voor de reisverzekeringen is er een herverzekeringscontract afgesloten. Deze zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van voorgaand jaar. Alle herverzekeraars hebben minimaal een A-rating bij de ratingbureaus.

De mutatie in de best estimate van herverzekering wordt als volgt verklaard:

	Brand	Motorrijtuigen	Totaal
Stand per 31-12-2019	472	26	498
Afwikkeling oude schades oude jaren	-307	-26	-333
Nieuwe opvoer	-	2.046	2.046
Stand per 31-12-2020	165	2.046	2.211

De stormschade (Brand en Motor casco) uit 2016 en 2018 zijn het afgelopen jaar volledig afgewikkeld met de herverzekeraar. In de branche Motor WA is in 2020 een schade verhaald op het excess of loss contract.

4.4.6 Aannames

Rente

Voor de Solvency II berekeningen wordt de door EIOPA gepubliceerde SII rentecurve inclusief Ultimate Forward Rate (UFR) en Volatility Adjustment (VA) per 31 december 2020 gehanteerd. De UFR heeft in 2020 een waarde van 3,60%. De berekening van de risicomarge wordt conform de SII regelgeving uitgevoerd op basis van de EIOPA SII rentecurve inclusief UFR, maar exclusief VA. De invloed van de UFR op de cijfers van Schade N.V. is niet materieel, aangezien de duration van de kasstromen veel lager is dan het punt waar de UFR impact heeft op de rekenrente.

Kosten

In de Solvency II berekeningen worden naast verzekeringstechnische kasstromen ook kasstromen in verband met kosten en kostendeckingen geprojecteerd. In de kostentoe rekeningsmethode wordt een onderverdeling gemaakt naar de 'activiteiten' acceptatie, beheer en schade. Onder 'acceptatie' vallen acceptatie en acquisitiekosten, onder 'beheer' vallen beheerskosten, onder 'schade' de interne en externe schadebehandelingskosten. Daarnaast is er een onderverdeling naar branches. Zowel de kosten van verzekeringstechnische afdelingen als de kosten van ondersteunende afdelingen en externe partijen zijn toegerekend aan de activiteiten en de branches.

De methodiek van het ABC-model is in 2020 niet gewijzigd. Wel is de input voor het model geactualiseerd met de cijfers conform de begroting 2021 en geactualiseerde verdeelsleutels mede als gevolg van de verkoop van Klaverblad Leven.

Er wordt in de projecties rekening gehouden met prijs- en kosteninflatie, die zijn gebaseerd op de CPB-raming en de ECB doelstelling.

Aannames schade verzekeringen

Schadedriehoeken

De schadevoorzieningen worden voor een groot gedeelte van de schadeverzekeringen bepaald op basis van de chainladder betalingendriehoeken. Uitzondering hierop zijn de branches Transport en Hulpverlening. Deze branches zijn te klein voor een stabiele en betrouwbare betalingendriehoek. Daarom worden voor deze branches evenals vorig jaar de best estimate dossiervoorzieningen als uitgangspunt gehanteerd.

Grote schades

Grote schades kunnen vanwege de daarmee samenhangende grote schadebetalingen een versturende invloed hebben op de ontwikkelingsfactoren en daarmee de verwachte betalingen. In de bepaling van de historische schadedriehoek worden daarom dossiers met grote reserveringen niet meegenomen. Op basis van de reservering is per schadedossier de omvang van de verwachte betalingen van grote schades in de toekomst geschat. De uitloop wordt geschat op basis van de uitloop van historische betalingen op grote schade dossiers.

Staartfactor

Voor de meeste branches is de maximale uitloop 10 jaar. Voor branches zoals motorrijtuigen casco en brand is deze nog veel korter. Voor de branches aansprakelijkheid, rechtsbijstand en motorrijtuigen WA geldt dat oudere betalingen voorkomen.

Schadeafwikkelingskosten

De marktwaarde van de schadevoorziening bevat ook toekomstige interne schadeafwikkelingskosten voor de reeds bekende schades. Om de voorziening voor schadeafwikkelingskosten te bepalen wordt ten eerste voor alle branches afzonderlijk de gemiddelde kosten per claim bepaald. Daarna zijn op basis van historische gegevens per schadejaar de verwachte aantallen openstaande schades naar de toekomst bepaald. Deze openstaande aantallen worden vervolgens vermenigvuldigd met de kosten per claim. Ten slotte worden de kasstromen contant gemaakt met de SII curve per december 2020 om de voorziening te berekenen.

Aannames medische verzekeringen

Bij het berekenen van voorzieningen wordt uitgegaan van best estimates. Dit zijn schattingen op basis van actuele aannames ten aanzien van rente, kansen, kosten en verval. Bij het vaststellen van deze aannames zijn de best estimates getoetst aan ervaringscijfers. De belangrijkste aannames voor de medische verzekeringen worden hieronder nader toegelicht:

Invalidering

De invalideringskansen zijn bepaald door per jaar per leeftijdsklasse de gerealiseerde invalideringen van de eerste negen schademaanden te delen door de verwachte kansen van het verbondsmodel.

Revalidering

Naast de eersteziektejaars revalideringskansen zijn ook de tweedeziektejaars revalideringskansen op basis van eigen waarnemingen bepaald. Voor de overige ziektejaren worden net als eerdere jaren de kansen van het verbondsmodel AOV 2009 gehanteerd.

De kansen zijn bepaald door de gerealiseerde revalideringen per geval te wegen met het verzekerde bedrag.

Vanwege het geringe aantal waarnemingen voor verzekerden tot 30 jaar is ervoor gekozen om deze revalideringskans gelijk te stellen aan die van een 30-jarige. Dat is conform het verbondsmodel, waar een constante revalideringskans verondersteld wordt tot 30 jaar.

De best estimate revalideringskansen zijn gebaseerd op de gerealiseerde resultaten in de afgelopen jaren. De eersteziektejaars revalideringskansen zijn gebaseerd op de waarnemingen in de periode van 2017 tot en met Q2 2020. In de bepaling van de tweedeziektejaars revalideringskansen zijn vier jaar meegenomen, omdat er vanaf 2017 significant lagere revalideringskansen worden gemeten en verwacht dan de jaren ervoor.

Verval

In de Solvency II berekeningen per 31 december 2020 wordt er rekening mee gehouden dat een deel van de portefeuille in de toekomst zal vervallen door opzegging van polissen, anders dan opzegging vanwege het bereiken van de eindleeftijd.

Het waargenomen verval is per jaar en per polisleeftijd op totaalniveau afgezet tegen het aantal verzekeringen dat per polisleeftijd aan het begin van dat jaar aanwezig was. Hierbij zijn de waarnemingen uit de jaren 2016 t/m Q2 2020 genomen.

4.4.6 Verloop technische voorziening

4.4.6.1 Verloop technische voorziening Klaverblad Schade

Verloop technische voorziening schadeverzekeringen per branche

De schadeportefeuille bestaat uit een premievoorziening en een schadevoorziening. Voor deze twee voorzieningen is de best estimate voor de schadeverzekeringsverplichtingen afzonderlijk berekend. De gepresenteerde cijfers zijn gebaseerd op basis van de Solvency II grondslagen, dus inclusief discontering.

	Solvency II per 31-12-2020 ⁸	Solvency II per 31-12-2019
Motorrijtuigen WA		
Best estimate premievoorziening	1.425	1.796
Best estimate schadevoorziening	51.050	46.970
Best estimate schadevoorziening herverzekering	-2.046	-
Risicomarge	3.507	3.004
Totaal	<u>53.936</u>	<u>51.770</u>

⁸ In de tabel worden afgeronde getallen getoond hierdoor kunnen er minimale verschillen ontstaan in de optelling

	Solvency II per 31-12-2020 ⁸	Solvency II per 31-12-2019
Motorrijtuigen overig		
Best estimate premievoorziening	882	1.154
Best estimate schadevoorziening	735	872
Best estimate schadevoorziening herverzekering	-	-26
Risicomarge	108	125
Totaal	<u>1.725</u>	<u>2.125</u>
Brand (incl. andere schade)		
Best estimate premievoorziening	2.688	3.234
Best estimate schadevoorziening	11.681	8.913
Best estimate schadevoorziening herverzekering	-165	-472
Risicomarge	960	741
Totaal	<u>15.164</u>	<u>12.417</u>
Vervoerde zaken		
Best estimate premievoorziening	22	22
Best estimate schadevoorziening	2	19
Risicomarge	2	2
Totaal	<u>26</u>	<u>43</u>
Aansprakelijkheid		
Best estimate premievoorziening	704	971
Best estimate schadevoorziening	12.761	9.640
Risicomarge	892	647
Totaal	<u>14.357</u>	<u>11.258</u>
Rechtsbijstand		
Best estimate premievoorziening	-499	-317
Best estimate schadevoorziening	4.807	4.002
Risicomarge	355	266
Totaal	<u>4.662</u>	<u>3.951</u>
Hulpverlening		
Best estimate premievoorziening	-22	16
Best estimate schadevoorziening	20	23
Risicomarge	3	-
Totaal	<u>1</u>	<u>39</u>
Totaal		
Best estimate premievoorziening	5.201	6.877

	Solvency II per 31-12-2020 ⁸	Solvency II per 31-12-2019
Best estimate schadevoorziening	81.055	70.439
Best estimate schadevoorziening herverzekering	-2.211	-498
Risicomarge	5.827	4.785
Totaal	<u>89.871</u>	<u>81.603</u>

Toelichting verloop Best Estimate Premievoorziening

De premievoorziening wordt berekend door het post voor post vastgestelde niet-verdiende deel van de premie te vermenigvuldigen met de claimratio die per branche is vastgesteld. De methode van berekening van de premievoorziening is uitgevoerd conform Solvency II (vereenvoudigde methode). De verwachte toekomstige premie voor 2021 is hoger dan vorig jaar en ook de claimratio en kostenratio verbeterd naar verwachting, waardoor sprake is van een lagere premievoorziening.

Toelichting verloop Best Estimate Schadevoorziening

De best estimate schadevoorziening bevat de waarde van de te verwachten uitgaande kasstromen op basis van actuele schattingen zoals hiervoor nader uiteengezet. De mutatie in de best estimate voorziening (voor herverzekering) in 2020 voor claims is voornamelijk te verklaren door een tweetal grote schades in de branche Motor WA. In de branche Brand is de schadevoorziening gestegen door hogere schadeaantallen, mede naar aanleiding van de storm in december. De stijging van de schadevoorziening in de branche Aansprakelijkheid en Rechtsbijstand lijkt deels te verklaren vanwege corona, doordat meer ongelukken rondom huis hebben plaatsgevonden en er meer conflicten lijken met burens, reisverzekeringen en werkgever (arbeidsrelatie). Daar tegenover staat een daling van het aantal motor casco schades vanwege het verminderde wegverkeer.

Verloop technische voorziening medische verzekeringen

Health – similar to non-life (NLST)

Best estimate premievoorziening	-40	-6
Best estimate schadevoorziening	6.522	6.482
Risicomarge	297	249
	<u>6.779</u>	<u>6.724</u>

Health – similar to life (SLT)⁹

Best estimate premievoorziening	-46.848	-44.705
Best estimate schadevoorziening	137.140	123.703
Risicomarge	32.430	29.684
	<u>122.722</u>	<u>108.682</u>

De best estimate premievoorzieningen van de AOV-portefeuille bevat de waarde van de uitgaande en inkomende kasstromen op basis van actuele parameters en contractgrenzenindeling. Deze parameters betreffen de actuele grondslagen voor de in- en revalideringskansen, de sterftekansen,

⁹ Bedragen 2019 zijn exclusief de foutcorrectie ad € 6,6 miljoen (lagere voorziening), zie jaarrekening voor een toelichting

rente, kosten en vervalkansen en zijn berekend op de stand van de polisadministratie per 31 december 2020.

De best estimate schadevoorziening van AOV rubriek A dekkingen en Ongevallen zijn op basis van schadetechnieken bepaald. De best estimate schadevoorziening van AOV rubriek B bevat de waarde van de uitgaande kasstromen van rubriek B schades op basis van actuele grondslagen en contractgrenzen tot eindleeftijd. Deze parameters betreffen de actuele grondslagen voor revalideringskansen, de sterftekansen, rente, kosten en zijn berekend op de stand van de schadeadministratie per 31 december 2020.

Ongeveer de helft van de toename van de best estimate schade voorziening wordt veroorzaakt door ontwikkeling van de rentecurve. De rest van de toename liggen verscheidene oorzaken ten grondslag.

De risicomarge zorgt er voor dat de waarde van de technische voorziening gelijk is aan het bedrag dat een andere verzekeraar naar verwachting zou verlangen om de verzekeringsverplichtingen over te nemen. De risicomarge wordt bepaald als de kosten die het aantrekken van solvabiliteitskapitaalvereisten (SCR's) gedurende de gehele looptijd van de verplichtingen met zich meebrengen. Hiervoor dient bepaald te worden wat de toekomstige SCR's zijn voor de huidige portefeuille, dit gebeurt op basis van de verwachte uitloop. Vervolgens wordt in ieder toekomstig jaar rekening gehouden met een vereist rendement van 6% CoC dat vervolgens contant wordt gemaakt op de risicovrije SII rentecurve (zonder VA). Methode 1 van Richtsnoer 62 sluit het beste aan bij de situatie van de schadeportefeuille, omdat deze methode de aard, de omvang en de complexiteit van de risico's op gepaste wijze weerspiegelt. De belangrijkste oorzaak voor de stijging van de risicomarge betreft de ontwikkeling van de rentecurve in 2020.

4.5 Overige schulden

4.5.1 Pensioenvoorziening

Klaverblad Verzekeringen heeft een pensioenregeling (voorwaardelijk geïndexeerde middelloonregeling) voor haar eigen personeel. Deze regeling is ondergebracht bij Klaverblad Leven als uitvoerder. Als gevolg van de verkoop van Klaverblad Leven in 2020, maakt de pensioenverplichtingen van de werknemers geen onderdeel meer uit van de Solvency II marktwaarde balans van Klaverblad Verzekeringen.

De reconciliatie tussen jaarrekening en Solvency II balans is als volgt:	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Pensioenvoorziening volgens Jaarrekening	-	-
Pensioen verzekeringsverplichting	-	133.222
Werkgeversdeel pensioen	-	29.159
Pensioenvoorziening volgens Solvency II balans	-	<u>162.381</u>

4.5.2 Voorziening voor reorganisatie

Het verloop is als volgt:	2020	2019
Stand per 1 januari	766	5.591
Dotatie (+) / vrijval of onttrekking (-)	-766	-4.825
Stand per 31 december	-	766

De voorziening voor reorganisatie was gevormd voor afkoop en begeleiding van medewerkers in verband met het vervallen van werkgelegenheid door wijziging van de organisatiestructuur en verdere automatisering van bedrijfsprocessen. Eind 2020 heeft de directie besloten om de in 2018 gestarte reorganisatie te stoppen.

4.5.3 Voorziening voor latente vennootschapsbelasting

De voorziening voor latente vennootschapsbelasting is opgenomen in verband met tijdelijke verschillen tussen de waardering van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en in de jaarrekeningen gevolgde waarderingsgrondslagen 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.

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat in de toekomst belastbare winsten beschikbaar zullen zijn waartegen de tijdelijke verschillen kunnen worden afgezet. De latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden gesaldeerd wanneer een wettelijk afdwingbaar recht tot verrekening van directe belastingvorderingen met directe belastingschulden bestaat en de latente belastingposten betrekking hebben op dezelfde fiscale autoriteit.

Door waarderingsverschillen tussen de Solvency II en statutaire balans wijzigt ook de latente belastingpositie. De verschillen komen voort uit de eerder genoemde posten. Te weten: discontering van de schadevoorziening (zie hoofdstuk 4.4) en opname van de werkgeversdeel van de pensioenverplichting (zie hoofdstuk 4.5.1). Aangezien de voorziening voor verlieslatende contracten onder de deelnemingsvrijstelling valt, is bij deze post geen sprake van een fiscaal verschil.

De reconciliatie tussen jaarrekening en Solvency II balans is als volgt:	2020	2019
Latente vennootschapsbelasting volgens Jaarrekening	27.047	35.760
Belastingeffect werkgeversdeel pensioenverplichting (zie 4.5.1)	-	-6.327
Belastingeffect discontering schadevoorziening (zie 4.4)	-249	-20
Latente vennootschapsbelasting volgens Solvency II balans	26.798	29.413

In de volgende tabel is de samenstelling van de latente vennootschapsbelasting weergegeven.

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Fiscaal lagere waardering beleggingen	16.331	48.832
Fiscaal hogere waardering overige activa	-39	-2.167
Fiscaal hogere c.q. lagere waardering technische voorzieningen	4.075	-18.626
Fiscaal lagere pensioenvoorziening	-	-6.327
Fiscale egaliseringsreserve	6.291	7.590
Fiscale calamiteitenreserve	<u>140</u>	<u>111</u>
	26.798	29.413

4.5.4 Overige schulden

De overige schulden worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Omdat de schulden een resterende looptijd hebben korter dan een jaar, wordt deze benadering tevens als adequaat beoordeeld voor de Solvency II-balans.

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
De samenstelling is als volgt:		
Schulden uit directe verzekering	13.017	15.833
Schulden uit herverzekering	364	677
Overige schulden	<u>9.059</u>	<u>10.109</u>
	22.440	26.619

4.6 Alternatieve waarderingsmethoden

Klaverblad Verzekeringen waardeert alle activa en passiva op basis van Solvency II regels en past dus geen alternatieve waarderingsmethode toe. Daarom is dit onderdeel niet van toepassing.

4.6 Overige informatie

Er zijn geen geplande managementacties die van invloed zijn op de waardering van activa en passiva. Er zijn geen andere niet uit de balans blijken verplichtingen dan het geen in de jaarrekening is genomen.

5. Kapitaalbeheer

5.1 Eigen vermogen

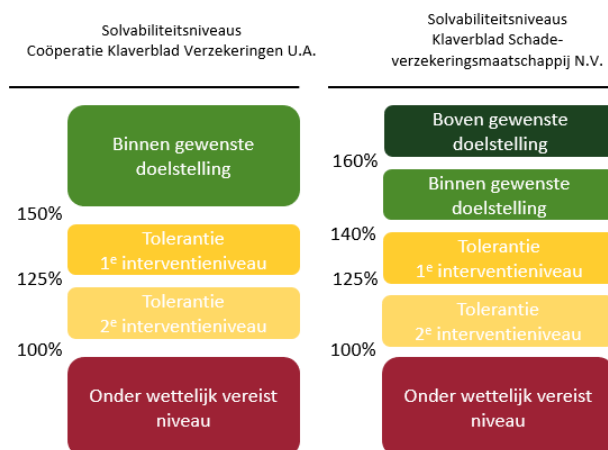
5.1.1 Algemeen

In het kapitaal- en liquiditeitsbeleid van Klaverblad Verzekeringen zijn de uitgangspunten uitgewerkt met betrekking tot de minimaal gewenste (interne norm) solvabiliteit. Voor Klaverblad is het managen van kapitaal één van de kernactiviteiten om zekerheid te verschaffen aan haar polishouders, medewerkers, toezichthouders en leveranciers. Het kapitaal- en liquiditeitsbeleid en het risicomanagementbeleid zijn aan elkaar gerelateerd omdat het kapitaal de buffer vormt voor het opvangen van de gevolgen van (financiële) risico's. Beide beleidsdocumenten vormen het hart van een goede beheersing van de risico's en behoren bij een goede corporate governance.

Het uitgangspunt voor Klaverblad Schade binnen Klaverblad Verzekeringen is dat deze als zelfstandige onderneming in staat is om een financieel gezonde bedrijfsvoering te voeren en voldoende kapitaal aan te houden om (nu en in de toekomst) te voldoen aan de verplichtingen, rekening houdend met realistische scenario's en mogelijke negatieve ontwikkelingen. De Coöperatie draagt zorg voor de continuïteit van de Groep en houdt voldoende kapitaal aan om eventuele kapitaaltekorten van de verzekeringsentiteit te kunnen aanvullen en eventuele nieuwe activiteiten te financieren.

Klaverblad stuurt haar kapitaal op de hoogte van bepaalde limieten van de SCR ratio gebaseerd op de standaard formule van het Solvency II raamwerk. Naast de SCR ratio worden de uitkomsten uit de ORSA en gevoeligheidsanalyses meegenomen in de besluitvorming wanneer limieten worden geraakt volgens een interventieschema in relatie tot de risicobereidheid. In de ORSA wordt een tijdshorizon van vijf jaar gehanteerd. Als gevolg van de verkoop van Klaverblad Leven in 2020 is het kapitaalbeleid geactualiseerd en is de riskbereidheid opnieuw door de RvC goedgekeurd.

De (interne) solvabiliteitslimieten voor de groep en haar verzekeringsdochter Klaverblad Schade is weergegeven in navolgende figuur:



De SCR ratio eind 2020 is als volgt:

	Schade 2020	Schade 2019	Groep 2020	Groep 2019
Beschikbaar eigen vermogen	159.024	155.089	441.041	612.277
Solvency vereiste kapitaal (SCR)	86.706	78.072	130.759	150.009
SCR-ratio	183%	199%	337%	408%

De solvabiliteit van Klaverblad Schade valt boven de gewenste doelstelling. Gezien de groeiambities van Klaverblad Schade zal er in 2021 geen dividenduitkering plaatsvinden naar de aandeelhouder. De 2020 solvabiliteitberekeningen zijn de voorlopige cijfers. De definitieve cijfers zijn aan het oordeel van de toezichthoudende autoriteit onderworpen.

5.1.2 Samenstelling van het beschikbare eigen vermogen

De reconciliatie tussen het vermogen volgens de jaarrekeningen en Solvency II is als volgt:

	2020	2019
Coöperatie Klaverblad Verzekeringen U.A. (groep)		
Eigen vermogen volgens jaarrekening per 31 december	441.788	433.744
Discontering schadevoorziening (zie 4.4.1)	-996	-92
Herwaardering pensioenvoorziening	-	-29.159
Voorziening verlieslatend contract	-	201.436
Belastingeffect	249	6.348
Beschikbaar Solvency II vermogen per 31 december	441.041	612.277
Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij		
Eigen vermogen volgens jaarrekening per 31 december	159.770	155.161
Discontering schadevoorziening (zie 4.4.1)	-996	-92
Belastingeffect	249	20
Beschikbaar Solvency II vermogen per 31 december	159.024	155.089

In de jaarrekening is de discontering van kortlopende schadevoorzieningen niet toegestaan. Voor Solvency II berekeningen is discontering verplicht. Vanwege de negatieve rentecurve in de eerste jaren heeft discontering een verhogend effect op de kortlopende schadevoorzieningen. Dit leidt per saldo tot een daling van het SII eigen vermogen met € 747.000 ten opzichte van het vermogen in de jaarrekening van beide entiteiten.

Als gevolg van de verkoop van Klaverblad Leven zijn de andere afwijkingen in 2020 niet meer van toepassing.

Zowel Klaverblad Schade als de Coöperatie hebben een eigen vermogen, dat conform de artikelen 69 t/m 82 van de uitvoeringsverordening Solvency II zich kwalificeert als Tier 1 kernvermogen zonder restricties. Tier 1 kernvermogen heeft een hoge mate van een permanent karakter. Het kan worden aangewend om negatieve resultaten op te vangen, is vrij beschikbaar en staat volledig op de balans.

Het bedrag van het kernvermogen dat voor de dekking van de minimumkapitaalvereiste in aanmerking komt is gelijk aan het kernvermogen dat voor de dekking van de solvabiliteitskapitaalvereiste in aanmerking komt. Klaverblad Verzekeringen beschikt niet over aanvullende vermogensbestanddelen (ancillary own funds).

5.1.3 Beleid ten aanzien van intragroeptransacties

In het rapportagejaar hebben geen (zeer) significante intragroeptransacties plaatsgevonden. De reguliere afrekeningen van kosten en opbrengsten uit de normale bedrijfsuitoefening worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Alle transacties met tussenpersonen en de betaling van inkoopfacturen verlopen via de Coöperatie. Onder Solvency II is er sprake van een significante intragroeptransactie wanneer de transactie groter is dan 5% van de laagste SCR van de betrokken verzekeraar. Een zeer significante transactie is gedefinieerd als een transactie met een waarde groter dan 10% van de SCR. Zeer significante intragroeptransacties moeten zo snel mogelijk bij de toezichthouder te worden gemeld, voor significante intragroeptransacties geldt dat hierover jaarlijks moet worden gerapporteerd.

5.1.4 Verwachte winst vervat in toekomstige premies (Expected Profit In Future Premiums, afgekort EPIFP)

De in toekomstige premies vervatte verwachte winst (EPIFP) bedraagt € 58,1 miljoen (2019: € 53,9 miljoen).

	Life (AOV) business 2020	Life (AOV) business 2019	Non-life business 2020	Non-life business 2019
Klaverblad Schade	51.465	49.453	6.612	4.402

De EPIFP wordt conform artikel 260, tweede lid van de Gedelegeerde Verordening berekend door per homogene risicogroep het verschil 4te bepalen tussen de beste schatting van de voorziening per balansdatum en de technische voorziening waarbij alle polissen premievrij voortgezet worden, waarbij de volgende veronderstellingen zijn gehanteerd:

- Voor verzekeringen waarvoor nog premies worden ontvangen, wordt verondersteld dat deze premiebetaling stopt. Het verzekerd kapitaal wordt verlaagd in overeenstemming met de polisvoorwaarden;
- Deze verzekeringen worden behandeld alsof deze nog steeds van kracht zijn. Ze worden niet afgekocht;
- Bij het bepalen van het nieuwe verzekerde bedrag wordt geen rekening gehouden met sancties, verlagingen en andere vorm van aanpassingen van de theoretische waardering van technische voorzieningen;
- Er wordt rekening gehouden met de contractgrens;
- De overige veronderstellingen blijven ongewijzigd.

5.2 Solvabiliteit kapitaalvereiste en minimum kapitaalvereiste

5.2.1 Samenstelling solvabiliteit kapitaalvereiste

De solvabiliteitseis is risico gebaseerd en daarmee een weerspiegeling van de financiële risico's die door middel van een standaard formule worden vertaald. In de ORSA is de toepasbaarheid van de standaard formule nader geanalyseerd en is deze voldoende geschikt bevonden. Klaverblad Verzekeringen maakt geen gebruik van vereenvoudigde berekeningen of onderneming specifieke parameters. Sinds 2020 wordt geen gebruik meer gemaakt van de overgangmaatregel bij de berekening van het aandelenrisico.

	Klaverblad Schade 2020	Klaverblad Schade 2019	Klaverblad Groep 2020	Klaverblad Groep 2019
De samenstelling van het kapitaalvereiste is als volgt:				
Marktrisico	45.702	40.892	99.621	99.263
Tegenpartijrisico	3.211	1.037	5.435	1.742
Verzekeringstechnisch Leven	-	-	-	75.030
Verzekeringstechnisch Medisch	60.442	56.647	60.442	56.647
Verzekeringstechnisch Schade	49.228	45.637	49.228	45.637
Diversificatie	-53.654	-48.536	-65.744	-99.480
Basis solvabiliteit kapitaalvereiste (BSCR)	104.930	95.677	148.982	178.839
Operationeel risico	6.371	5.770	6.371	8.333
Fiscale compensatie (LAC DT)	-24.594	-23.375	-24.594	-37.163
Solvabiliteit kapitaal vereiste (SCR)	86.706	78.072	130.759	150.009
Minimum kapitaal vereiste (MCR)	24.245	22.161		

In hoofdstuk 3 zijn de belangrijkste ontwikkelingen in het solvabiliteitkapitaalvereiste per risicotype toegelicht. Wat resteert is de toelichting op de bepaling van de fiscale compensatie van uitgestelde belastingen (LAC DT) en een toelichting op het minimum kapitaal vereiste (MCR).

5.2.2 Toelichting fiscale compensatie van uitgestelde belastingen

	Klaverblad Schade 2020	Klaverblad Schade 2019
Beschikbaar eigen vermogen	159.024	155.089
SCR vóór LAC DT	111.301	101.447
LAC DT	-24.594	-23.375
SCR ná LAC DT	86.706	78.072
SII Ratio	183%	199%
LAC DT %	22,1%	23,0%

De fiscale compensatie wordt overeenkomstig de Solvency II regelgeving bepaald als percentage

van de basis SCR inclusief operationeel risico en is gemaximeerd op het geldende belastingpercentage rekening houdend met de nieuwe belastingtarieven.

In het verleden waren de zekere elementen, bestaande uit de achterwaartse verliesverrekening en de latente belastingsschuld, voldoende voor volledige onderbouwing van de fiscale compensatie en was het niet nodig om de 'onzekere' toekomstige fiscale winsten niet in oegenschouw te nemen. Deze methode, waarbij geen rekening wordt gehouden met toekomstige fiscale winsten, wordt ook wel de 'light'-methode genoemd. Mede vanwege de stijging van het belastingtarief naar 25%, was er eind 2020 op basis van de 'light'-methode geen volledige onderbouwing mogelijk. Uit voorzichtigheidsoverwegingen is Klaverblad Schade in 2020 deze methode blijven toepassen.

De LAC DT van de Groep wordt conform de regelgeving gelijk gehouden aan Klaverblad Schade.

5.2.3 Toelichting minimum kapitaalvereiste

De MCR van Klaverblad Schade is de tweede interventielinie voor de toezichthoudende autoriteiten. Voor de MCR gelden verschillende berekeningswijzen onder verschillende omstandigheden. Eind 2020 is, net als in 2019, de MCR lineair leidend. Dit levert een MCR ratio op van 656% (2019: 700%).

5.3 Gebruik van de ondermodule aandelenrisico op basis van looptijd

Klaverblad Verzekeringen maakt geen gebruik van de ondermodule aandelenrisico op basis van looptijd.

5.4 Verschillen tussen de standaardformule en ieder gebruikt intern model

Klaverblad Verzekeringen maakt geen gebruik van interne modellen, zodoende is dit hoofdstuk niet van toepassing.

5.5 Kapitaalbeleid bij niet naleving kapitaal vereiste

Klaverblad heeft gedurende heel 2020 voldaan aan het minimumkapitaalvereiste (mcr) en het solvabiliteitskapitaalvereiste (scr). In de riskbereidheid is het naleven van de kapitaalvereiste als norm opgenomen.

Uit de ORSA 2020 blijkt dat Klaverblad goed gekapitaliseerd is. Echter het risico van een kapitaaltekort is één van de grotere risico's die een verzekeraar kan lopen. Een gedegen kapitaalbeleid is de resultante van een goed risicobeheer en behoort daarmee tot de kern van een beheerste bedrijfsvoering.

De risicobereidheid (RIB) is de basis van het kapitaalbeheer en wordt afgeleid van het aanwezige kapitaal en de mogelijke fluctuaties daarin. In de RIB wordt de risicobereidheid (het streefniveau) en tolerantie (de afwijking van het streefniveau die kan worden geaccepteerd) voor risico's van Klaverblad uitgewerkt. In de RIB is een gedetailleerde beschrijving van kwalitatieve en kwantitatieve limieten opgenomen, ten behoeve van de sturing op de risico's en het daartoe aan te houden kapitaal. Indien interventieniveaus worden overschreden, worden oorzaken geanalyseerd en waar nodig beheersmaatregelen voorbereid en/of doorgevoerd. De relevante beheersmaatregelen worden gekoppeld aan de oorzaak van de overschrijding van een bepaalde risicotolerantiegrens.

Klaverblad voert minimaal éénmaal per jaar een ORSA uit, en inventariseert daarbij ook de mogelijke beheersmaatregelen die uitgevoerd kunnen worden wanneer een bepaalde limiet uit de RIB geraakt wordt. De mogelijke beheersmaatregelen worden onderverdeeld in een drietal categorieën, te weten:

- Acties die van invloed zijn op de hoogte van het (huidige en toekomstige) eigen vermogen;
- Acties die van invloed zijn op de hoogte van de (huidige en toekomstige) SCR;
- Acties die van invloed zijn op beide elementen van de SCR ratio.

Het uitgangspunt is dat eerst gezocht wordt naar interne oplossing, alvorens te zoeken naar externe maatregelen. De belangrijkste beheersmaatregelen die Klaverblad Verzekeringen afhankelijk van de situatie kan inzetten zijn:

- Kapitaalversterking vanuit de Coöperatie;
- Kostenreductie en herstructurering;
- Herververzekeringscontracten aanpassen of nieuwe sluiten;
- De-risiken van de asset portefeuille;
- Nieuwe producten ontwikkelen en/of nieuwe kanalen;
- AOV en-bloc clausule;
- Run-off en niet prolongeren bestaande polissen;
- Herkapitalisatie / leningen uit de markt;
- Verkoop van delen van de verzekeringsportefeuille;
- Verkoop / fusie met andere verzekeraar;
- Dochterondernemingen verkopen.

De directie besluit uiteindelijk al dan niet tot de uitvoering van een beheersmaatregel. Afhankelijk van de situatie wordt uit de lijst van mogelijke beheersmaatregelen de actie opgezet, gepland en uitgevoerd, binnen de tijdslijnen zoals geschetst in het inventieschema. De passendheid, werking en impact van de gekozen beheersmaatregelen worden door de sleutelfunctionaris(sen) beoordeeld. Indien benodigd worden aanvullende analyses aangevraagd door de sleutelfunctie(s).

5.6 Overige informatie

Naar onze inschatting zijn alle belangrijke zaken in de andere onderdelen van dit hoofdstuk reeds opgenomen.