

DIVISIE PENSIOENEN

Prins Willem-Alexanderlaan 651
Postbus 700
7300 HC Apeldoorn
Telefoon (055) 579 39 48
www.achmea.nl

**Uitvoering van
rechtstreeks verzekerde regelingen**

Rapportage Intern toezicht
in het kader van Pension Fund Governance 2008/2009

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Intern toezicht
- 3 Betalingsachterstanden
- 4 Klachten
- 5 Communicatie

1 INLEIDING

De kwaliteit, de zorgvuldigheid en de openheid van pensioenuitvoerders op een hoger plan brengen, daarop zijn de *principes voor Pension Fund Governance* (PFG of goed pensioenfondsbestuur) gericht. De principes zijn opgesteld door de Stichting van de Arbeid en zijn verankerd in de Pensioenwet. Deze is op 1 januari 2007 van kracht geworden. De *Raad van Commissarissen* is de interne toezichthouder op verzekeraar Eureko BV en haar dochterondernemingen.

De *interne toezichthouder* ziet toe op de principes voor goed pensioenfondsbestuur. Dit verslag geeft informatie over het toezicht op de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen. Bij een *rechtstreeks verzekerde regeling* heeft de werkgever de uitvoering van de pensioentoezegging ondergebracht bij een verzekeraar, in dit geval Achmea Pensioenverzekeren.

Achmea Pensioenverzekeren is onderdeel van Achmea. Achmea maakt deel uit van Eureko BV. Achmea Pensioenverzekeren voert *de rechtstreeks verzekerde regelingen* uit van:

- Achmea Pensioen- & Levensverzekeringen N.V.
- Avéro Pensioenverzekeringen N.V.
- N.V. Interpolis BTL

Achmea Pensioenverzekeren:

- stelt *bedrijven* in staat om optimale keuzes te maken over hun pensioenregeling, verzorgt de excellente uitvoering en verzorgt het zekerstellen van de pensioenaanspraken,
- zorgt ervoor dat *deelnemers* bewust keuzes kunnen maken op het gebied van hun pensioen.

Om deze missie waar te maken, is het structureel bewaken en verbeteren van de *kwaliteit* een voorwaarde. De complexiteit van pensioenen, de omvang van de pensioenverplichtingen en de steeds wijzigende wet- en regelgeving vergen een *uitgebalanceerd risicobeheer*. Daarnaast is het vanzelfsprekend dat klanten *inzicht* wensen in de beheersing van de activiteiten die zij onderbrengen bij Achmea.

2 INTERN TOEZICHT

Zorgvuldig bestuur

Een goed functionerend en deskundig bestuur is van groot belang. Intern wordt hier kritisch op toegezien. Evaluatie van het bestuur als geheel en van de afzonderlijke leden vindt regelmatig plaats. Bovendien wordt er toegezien op het *beleid* en de *besluitvorming*. Een belangrijk toezichthoudend orgaan is de *Audit & Risk Committee* van de Raad van Commissarissen.

De Audit & Risk Committee is verantwoordelijk voor *toezicht op financiële verslaglegging* binnen Eureko. Belangrijke onderwerpen van dit toezicht zijn:

- het jaarverslag en de bedrijfsresultaten
- de invulling van risicomanagement
- de effectiviteit van interne controles (o.a. gebaseerd op interne audits, controleplannen, de rapportage van de interne accountantsdienst over het Internal Control Statement)
- het naleven van wet- en regelgeving (gebaseerd op compliance rapportages)

Bevindingen worden besproken met het Eureko bestuur. In 2008 kwam de Audit & Risk Committee zeven maal bijeen. In 2009 kwam de Audit & Risk Committee negen maal bijeen. De externe accountant, KPMG, is hierbij aanwezig.

Goede administratieve organisatie en interne controle

Het optimaal managen van *risico's* is voor het realiseren van de bedrijfsdoelen essentieel. Er wordt beoordeeld in welke mate Achmea Pensioenverzekeren de risico's met betrekking tot de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen beheerst.

Gedurende het jaar analyseert en beoordeelt de directie van Achmea Pensioenverzekeren op systematische wijze alle relevante risico's en de beheersomgeving van haar organisatie. Daarbij baseert zij zich op het *Eureko Risk Control Framework*. Uit dit raamwerk zijn de risico's geselecteerd die direct kunnen leiden tot een onjuistheid van materieel belang voor de financiële verslaglegging. Voor deze risico's wordt de effectieve werking van de systemen van risicobeheersing en controle beoordeeld en vastgelegd in het *Internal Control Statement* (ICS).

Onderdeel van het ICS zijn operationele processen van Achmea Pensioenverzekeren, waaronder:

- administreren van deelnemersrechten,
- factureren van werkgevers,
- verzorgen van de financiële administratie.

De interne accountantsdienst heeft over 2008 en 2009 het ICS en de onderliggende dossiers beoordeeld, waarbij zij heeft vastgesteld of de opgeleverde deelproducten voldoen aan de kwaliteitseisen. De bevindingen van de interne accountantsdienst zijn vervolgens besproken door de Audit & Risk Committee. Waar nodig is de directie gevraagd om verbeteringen door te voeren.

Transparant en betrouwbaar

Achmea Pensioenverzekeren heeft een ambitie neergelegd om door klanten als onderscheidend te worden gevonden op de aspecten *transparantie* en *betrouwbaarheid*. Achmea Pensioenverzekeren wil toonaangevend zijn in het actief, integraal en aantoonbaar toepassen van risicomanagement in haar strategische en operationele bedrijfsvoering. In het *businessplan* hebben kwaliteit en risicomanagement dan ook een prominente rol.

DIVISIE PENSIOENEN

De *kwaliteit* maar ook de *voortgang* van de dagelijkse werkzaamheden voor de verzekerde regelingen worden gemonitord op basis van Business Performance Management. In 2008 en 2009 is sterk gestuurd op de werkvoorraden en deze zijn drastisch teruggebracht.

Een belangrijke oorzaak voor de verbeterde kwaliteit is de sterk toegenomen *automatiseringsgraad* in de twee doelsystemen voor de administratie. Beide systemen hebben inmiddels een automatiseringsgraad van de mutaties van meer dan 90% bereikt. De *werkgevers* van de in deze doelsystemen geadmistreerde deelnemers hebben bovendien via internet toegang tot hun gegevens.

Over 2008 heeft Achmea Pensioenverzekeren een *SAS 70 type II verklaring* verkregen. Dit is een resultaat van het ambitiepad en heeft geleid tot een blijvend hoger kwaliteitsbewustzijn van de medewerkers. Het SAS 70 rapport geeft inzicht in de opzet, het bestaan en de werking van interne beheersmaatregelen bij Achmea Pensioenverzekeren.

In 2009 is het risicomanagement naar een hoger niveau gebracht door het invoeren van een *integrale risicobeheersing*. Enkele kenmerken hiervan zijn: sturen op risico's, performance ondersteunend risicomanagement als managementproces. Het zorgt voor een professionele monitoring van zowel de operationele als de financiële risico's.

Uiteraard zijn de rapporten geen doelen op zich. Het toont aan dat Achmea Pensioenverzekeren blijft werken aan de verbetering van de kwaliteit van de interne beheersing en het hierover transparant communiceren.

3 BETALINGSACHTERSTANDEN

Belang van goed betalingsachterstandenbeleid

Werkgevers die hun pensioenregeling onderbrachten bij Achmea Pensioenverzekeren of die van plan zijn dat te gaan doen, moeten de zekerheid hebben dat Achmea Pensioenverzekeren een solide verzekeraar is, die een actief debiteurenbeheer voert. In geval van betalingsachterstanden loopt Achmea het risico de verzekering zelf te moeten financieren vanaf het moment dat de achterstand is ontstaan.

Werknemers moeten de zekerheid hebben dat hun (opgebouwde) aanspraken zijn beschermd. Daarvoor moet Achmea Pensioenverzekeren actief toezicht houden op betalingsachterstanden van werkgevers. Door de Pensioenwet is nu de pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor het tijdig informeren van deelnemers indien de werkgever niet aan haar betalingsverplichtingen voldoet.

Toezicht op beleid en naleving

De belangen van werkgevers en deelnemers willen en moeten beschermd worden. Adequaat omgaan met achterstallige betalingen is belangrijk om de *financiële risico's* te beperken. Hiermee wordt o.a. voorkomen dat de verzekeraars financiële schade oplopen (of in het ergste geval failliet gaan). Toezicht hierop is van groot belang. Achmea Pensioenverzekeren moet voldoende inspanning leveren om achterstanden in premiebetalingen van werkgevers weg te werken, moet de deelnemers informeren als de werkgever uiterlijk na vijf maanden nog niet aan haar verplichtingen voldoet en moet de wettelijke termijnen voor het premievrijmaken van pensioenaanspraken in acht nemen.

In 2009 is vastgesteld dat er incassobeleid is, waarin het debiteurenbeheer is beschreven. Er is gebleken dat de wettelijke termijnen van de Pensioenwet hierin voldoende worden afgedekt. Vastgesteld is dat dit beleid nog niet uniform voor alle operationele afdelingen is ingevoerd. Op basis van steekproeven heeft Risk Management & Quality Control vastgesteld dat achterstallige betalingen van debiteuren actief worden beheerd. Verder is vastgesteld dat deelnemers tijdig worden geïnformeerd over langdurige betalingsachterstanden van hun werkgever en dat er geen sprake is van voortijdige premievrijmakingen. Divisie Pensioenverzekeren werkt aan structurele verbeteringen.

4 KLACHTEN

Onder klachten wordt verstaan: "Een klacht is elke mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van een klant of andere persoon over het handelen of uitblijven van handelen door Achmea." Wij zien het tevens als een advies van de klant over de dienstverlening.

De principes van PFG geven aan dat de verzekeraar een *laagdrempelige, oplossingsgerichte klachtenregeling* moet hebben. Deze moet toegankelijk zijn voor o.a. werkgevers, (vertegenwoordigers van) deelnemers en pensioengerechtigden. Achmea Pensioenverzekeren heeft de klachtenregeling opgenomen in de algemene verzekeringsvoorwaarden, uitvoeringsovereenkomsten (voor werkgevers) en pensioenreglementen (voor werknemers). Klachten worden zo helder mogelijk en in begrijpelijke woorden afgehandeld.

In 2008 is in de interne monitoring cyclus vastgesteld dat de maatregelen om tot een juiste, tijdige en volledige afhandeling van geregistreerde klachten te komen onvoldoende effectief waren. Achmea Pensioenverzekeren werkt echter hard aan het verbeteren van klanttevredenheid en steekt veel energie in interne systemen. Veel voorkomende klachten worden continu gemonitord en verwerkt in verbetervoorstellen.

In 2009 zijn de belangrijkste verbeterpunten in beeld gebracht. Zo wordt er gewerkt aan meer sturing op het leren van klachten en een tijdiger afhandeling van klachten.

5 COMMUNICATIE

Als kenmerk van integer handelen, spelen openheid en transparantie een sleutelrol in het winnen en onderhouden van vertrouwensrelaties met de omgeving. Achmea Pensioenverzekeren heeft *vertrouwen, integriteit* en *transparantie* hoog in het vaandel staan. Dit komt onder andere tot uiting in het communicatiebeleid. Achmea Pensioenverzekeren maakt afspraken met de werkgevers over communicatie richting deelnemers en informeert de werkgevers over behaalde resultaten - voor zover dat relevant is tot de uitvoeringsovereenkomst - en over veranderingen in wet- en regelgeving welke gevolgen hebben voor de overeenkomsten.

Namens Raad van Commissarissen Eureko BV

Audit & Risk Committee

Zeist, 9 november 2010