

Laan van Malkenschoten 20
Postbus 9150
7300 HZ Apeldoorn
www.achmea.nl

Uitvoering van rechtstreeks verzekerde regelingen

Rapportage Intern toezicht in het kader van naleving
Code Rechtstreeks verzekerde regelingen 2020

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Organisatie van interne beheersing en intern toezicht
3. Pensioencommunicatie
4. Klachten
5. Slot

1 INLEIDING

De *Principes voor Pension Fund Governance* (goed pensioenfondsbestuur) zijn erop gericht om de kwaliteit, de zorgvuldigheid en de transparantie van pensioenuitvoerders op een hoger plan te brengen. De principes zijn verankerd in de Pensioenwet. Nadere invulling van goed (pensioen)bestuur is opgenomen in de Code Rechtstreeks verzekerde regelingen van het Verbond van Verzekeraars en de Stichting van de Arbeid (hierna: de Code). De Code is in de plaats gekomen van (onderdeel D van) de Principes voor Goed Pensioenbestuur. De Code is in 2018 geëvalueerd en naar aanleiding van deze evaluatie is de Code per 1 februari 2019 op enkele punten geactualiseerd. Voorgesteld is de Code in 2022 opnieuw te evalueren. De Code maakt onderdeel uit van lagere regelgeving en wijzigingen en is goedgekeurd door de minister van SZW.

Bij een rechtstreeks verzekerde regeling heeft de werkgever de uitvoering van de pensioentoezegging ondergebracht bij een verzekeraar, in dit geval Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. (AP&L). AP&L is onderdeel van Achmea B.V.

AP&L voert de rechtstreeks verzekerde regelingen zelf uit onder de merken/handelsnamen Centraal Beheer, Avéro Achmea Pensioen, Avéro Achmea en Interpolis. AP&L verzorgt de uitvoering van de pensioenregeling en het zekerstellen van pensioenaanspraken. AP&L helpt deelnemers bewuste keuzes te maken op het gebied van hun pensioen. Hiervoor 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 vereisen een uitgebalanceerd risicobeheer. Het is vanzelfsprekend dat klanten inzicht krijgen in de beheersing van de activiteiten die zij onderbrengen bij één van de hiervoor genoemde merken.

De Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. is de interne toezichthouder van AP&L. De interne toezichthouder ziet ook toe op naleving van de principes die zijn opgenomen in de Code. Deze rapportage geeft inzicht in de manier waarop het interne toezicht op de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen is ingevuld.

2 ORGANISATIE VAN INTERNE BEHEERSING EN INTERN TOEZICHT

2.1 Administratieve organisatie en interne beheersing

Het onderkennen en adequaat beheersen van risico's is voor het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen essentieel. Dit geldt ook voor de risico's met betrekking tot de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen door AP&L.

Gedurende het jaar analyseert en beoordeelt de directie van AP&L systematisch de relevante risico's en de beheersomgeving van de organisatie. Risico's waarvan de inschatting is dat deze materiële negatieve gevolgen kunnen hebben voor klanten, AP&L of Achmea, zijn opgenomen in het Achmea Risk Control Framework. De directie rapporteert ieder kwartaal over de risicobeheersing in de risicomangementrapportage van Achmea.

Op basis van informatie uit het Achmea Risk Control Framework geeft de directie jaarlijks een Internal Control Statement af waarin wordt verklaard hoe de risico's worden beheerst. Het Internal

ACHMEA PENSIOEN & LEVEN

Control Statement heeft onder andere betrekking op de operationele processen van AP&L, waaronder:

- productontwikkeling en beheer,
- beheren en administreren van pensioenregelingen van het type beschikbare premieregelingen (unit linked),
- beheren en administreren van pensioenregelingen van het type uitkeringsregelingen,
- verzorgen van uitkeringen aan pensioengerechtigden en
- informeren van klanten, waaronder werkgevers, deelnemers en pensioengerechtigden.

In 2020 is het niveau van de interne beheersing gerealiseerd op het doelniveau.

De kwaliteit en voortgang van de dagelijkse werkzaamheden worden door de verantwoordelijke managers aan de directie gerapporteerd. Waar de werkzaamheden een risicovol karakter hebben, worden de werkzaamheden door de afdeling Kwaliteitsbeheersing beoordeeld. De afdeling Kwaliteitsbeheersing is direct onder de directeur Pensioen gepositioneerd. Op deze wijze wordt de directie niet alleen door de uitvoerder van de werkzaamheden maar ook door de afdeling Kwaliteitsbeheersing geïnformeerd over de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.

In 2020 is verder invulling gegeven aan het bouwen van een klant gedreven organisatie. Dit hield onder andere in: het proactief op zoek gaan naar verbeteringen in het belang van de klant, het beter leren van bevindingen uit onderzoeken en het onderzoeken van de (ethische) dilemma's die we nu of later tegenkomen bij robotisering.

2.2 De Raad van Commissarissen van AP&L

Een goed functionerend en deskundig bestuur is belangrijk. Door de Raad van Commissarissen van AP&L wordt toegezien op deze deskundigheid en het functioneren van het bestuur. Daarnaast rapporteert de directie aan de Raad van Bestuur van Achmea. Er wordt toegezien op het beleid, de besluitvorming, de financiële continuïteit en de risicobeheersing. Een belangrijk orgaan van de Raad van Commissarissen is het Audit & Risk Committee van Achmea. Het Audit & Risk Committee adviseert de RvC van onder andere AP&L over het toezicht op de financiële gezondheid en de risicobeheersing.

De Raad van Commissarissen van AP&L heeft in 2020 rapportages afkomstig van Financial Control en Business Control en rapportages opgesteld door de tweede lijns sleutelfunctiehouders voor Risk Management, Compliance en Actuarieel besproken. Via het Audit & Risk Committee heeft de Raad van Commissarissen kennis genomen van de rapporten van de derde lijns afdeling Internal Audit. Ook heeft de Raad van Commissarissen van AP&L in 2020 kennis genomen van de accountantsverklaring.

Enkele belangrijke rapportages die bij het uitoefenen van het toezicht door de Raad van Commissarissen in 2020 aandacht kregen zijn:

- de financiële en performancerapportage met daarin op kwartaal basis informatie over relevante macro economische ontwikkelingen en de ontwikkeling van omzet, resultaat, liquiditeit en solvabiliteit, alsook de belangrijkste business ontwikkelingen,
- de risicomangementrapportages met daarin een verklaring van de werking van het risicomangementstelsel, de effectiviteit van de interne beheersingsmaatregelen en de

- wijze waarop en mate waarin voldaan werd aan wet- en regelgeving en vereisten van toezichthouders en
- het jaarrapport met daarin het directieverslag en de jaarrekening.

3 PENSIOENCOMMUNICATIE

Openheid en transparantie spelen een sleutelrol in het winnen en onderhouden van vertrouwensrelaties met de omgeving. Pensioencommunicatie speelt hierbij een belangrijke rol. AP&L maakt afspraken met werkgevers over communicatie aan deelnemers en voert de verplichtingen uit de Pensioenwet uit. Werkgevers worden geïnformeerd over behaalde resultaten – voor zover relevant voor de uitvoeringsovereenkomst – en werkgevers en deelnemers over veranderingen in wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor de pensioenregeling en de overeenkomsten.

Rond de communicatie aan deelnemers zijn maatregelen ingericht die tijdige en juiste verzending waarborgen van onder andere het Pensioen 1-2-3, de UPO, de wijzigingsbrief, einde deelname en informatie bij echtscheidingen. De effectiviteit van deze maatregelen wordt regelmatig beoordeeld. De uitkomsten van deze beoordelingen worden onderbouwd vastgelegd.

De meeste deelnemers worden digitaal bediend. Een klein deel heeft aangegeven communicatie per post te willen ontvangen. Ook werkgevers worden digitaal bediend.

AP&L wil voldoen aan de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Binnen AP&L zijn gedurende 2020 een aantal datalekken voorgekomen die gemeld zijn aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Maatregelen zijn genomen om de kans op herhaling te verkleinen.

4 KLACHTEN

Het klantbelang staat centraal. AP&L staat open voor de mening van haar klant, zeker als deze niet tevreden is en de moeite neemt om een klacht in te dienen. Onder een klacht wordt verstaan: elke mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede. AP&L ziet een klacht als een verbeteringsuggestie van de klant over de dienstverlening.

Een verzekeraar moet een laagdrempelige, oplossingsgerichte klachtenregeling hebben voor werkgevers, (ex)deelnemers, pensioengerechtigden en (ex)partners. AP&L heeft de klachtenregeling opgenomen in offertes, uitvoeringsovereenkomsten (voor werkgevers), pensioenreglementen en Pensioen 1-2-3 (voor werknemers). Bij de klachtenafhandeling wordt rekening gehouden met normen die afgestemd zijn op de eisen van de Stichting Toetsing Verzekeraars.

De klant krijgt binnen een met de klant afgesproken termijn een zo helder mogelijk antwoord. In geval van vertraging van beantwoording, wordt de klant geïnformeerd over de vertraging. Om na te gaan of de klacht naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, wordt in principe iedere klant telefonisch benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek. Gevraagd wordt of hij tevreden was en of hij het merk zou aanbevelen. De feedback van de klant wordt gebruikt voor mogelijke procesverbeteringen. Goede sturing op klachten heeft een positief effect op de afhandeltijd van klachten. Klachten worden geanalyseerd en vertaald naar verbetervoorstellen om zo de

dienstverlening verder te verbeteren. Over klachten en de opvolging daarvan wordt aan de hand van een maandelijkse rapportage gesproken door de directie.

5 SLOT

De Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. constateert dat gedurende 2020 door de directie op een verantwoorde wijze invulling is gegeven aan de principes uit de Code Rechtstreeks verzekerde regelingen van het Verbond van Verzekeraars en de Stichting van de Arbeid.

Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.

Zeist, 8 april 2021