



**ACHMEA PENSIOEN- & LEVENSVZERKERINGEN N.V.**

Laan van Malkenschoten 20  
Postbus 9150  
7300 HZ Apeldoorn  
[www.achmea.nl](http://www.achmea.nl)

## **Uitvoering van rechtstreeks verzekerde regelingen**

Rapportage Intern toezicht in het kader van naleving  
Code Rechtstreeks verzekerde regelingen 2023

### **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 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 een aanvulling op wet- en regelgeving en zelfregulering, waaronder de Gedragscode Verzekeraars en de Governance Principes.

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 een dochtervennootschap 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 (gewezen) 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 dat wordt beheerd door Risk en Compliance van AP&L. Risk en Compliance van AP&L rapporteert ieder kwartaal aan de RvC over de risicobeheersing via de Risicomanagement en Compliance rapportage. Daarnaast worden door Internal Audit van Achmea gedurende het jaar verschillende onderzoeken uitgevoerd gericht op de beheersomgeving. Over de uitkomsten van deze onderzoeken rapporteert Internal audit aan de directie van AP&L en eenmaal per jaar in het Audit Memorandum aan de RvC.

**ACHMEA PENSIOEN & LEVEN**

Onder andere op basis van informatie uit het Achmea Risk Control Framework wordt de directie ieder kwartaal geïnformeerd over hoe de risico's worden beheerst. Het Achmea Risk Control Framework 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, (gewezen-) deelnemers en pensioengerechtigden.

In 2023 is het niveau van de interne beheersing gerealiseerd op het doelniveau qua interne beheersing.

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 Risk & Compliance 1<sup>e</sup> lijn beoordeeld. De afdeling Kwaliteitsbeheersing is direct onder de directie Pensioen en Leven 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.

## *2.2 De Raad van Commissarissen van AP&L*

De RvC houdt toezicht op het beleid van het Bestuur en op de algemene gang van zaken in de vennootschap en de met haar verbonden onderneming. Een goed functionerend en deskundig bestuur is belangrijk. 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 2023 rapportages afkomstig van Financial Control en Business Control en rapportages opgesteld door de tweedelijns sleutelfunctiehouders voor Risk Management, Compliance en Actuarieel besproken. Ook zijn in het Audit & Risk Committee en de Raad van Commissarissen de rapporten van de derde lijns afdeling Internal Audit besproken (Audit memorandum). Ook heeft de Raad van Commissarissen van AP&L in 2023 kennis genomen van de accountantsverklaring.

Enkele belangrijke rapportages die bij het uitoefenen van het toezicht door de Raad van Commissarissen in 2023 aandacht kregen zijn:

- de financiële en performancerapportage met daarin op kwartaalbasis informatie over relevante macro-economische ontwikkelingen en de ontwikkeling van omzet, resultaat, liquiditeit en solvabiliteit, alsook de belangrijkste business ontwikkelingen,
- de risicomanagementrapportages met daarin een beoordeling van de werking van het risicomanagementsysteem, 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 maakte 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 UPO, 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.

In 2023 zijn – mede in reactie op de introductie van een wettelijke open norm voor ‘keuzebegeleiding’ – verbeteringen doorgevoerd in de pensioencommunicatie aan deelnemers en het begeleiden van deelnemers bij het maken van keuzes voor hun pensioen.

Bij AP&L staat naleving van de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hoog in het vaandel. Binnen AP&L is gedurende 2023 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) en pensioenreglementen en openbaar gemaakt op de websites van de merken. Bij de klachtenafhandeling wordt rekening gehouden met normen die afgestemd zijn op de eisen van de Stichting Toetsing Verzekeraars.

We zoeken zoveel mogelijk persoonlijk contact met de klant. 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. Goede sturing op klachten heeft een positief effect op de afhandeltijd van klachten en op de klanttevredenheid. 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.

Achmea heeft een akkoord bereikt met de belangenorganisaties Consumentenclaim, Woekerpolis.nl, Woekerpolisproces, Wakkerpolis en de Consumentenbond over een finale regeling voor klanten met een beleggingsverzekering, die zijn aangesloten bij een van deze partijen. Het gaat om beleggingsverzekeringen die in Nederland zijn verkocht via de merken Avéro Achmea, Centraal Beheer, FBTO, Interpolis en hun rechtsvoorgangers. De betrokken klanten krijgen duidelijkheid en er kan definitief een punt worden gezet achter de lopende juridische procedure in het dossier beleggingsverzekeringen. Wanneer ten minste 90% van de klanten akkoord gaat met hun voorstel, wordt de algehele overeenkomst definitief. Klanten die niet zijn aangesloten bij een belangenorganisatie en zich ernstig gedupeerd voelen, kunnen daarvoor rechtstreeks bij Achmea terecht.

## 5 SLOT

De Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. constateert dat gedurende 2023 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, dd mml 2024