

**DIVISIE PENSIOENVERZEKEREN**

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

**Uitvoering van  
rechtstreeks verzekerde regelingen**

Rapportage Intern toezicht  
in het kader van Pension Fund Governance 2010

**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* (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 B.V. en haar dochterondernemingen.

De *interne toezichthouder* ziet toe op de principes voor Pension Fund Governance. 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 bij Achmea divisie Pensioenverzekeren.

Achmea divisie Pensioenverzekeren is een onderdeel van het Achmea concern. Op haar beurt maakt Achmea onderdeel uit van Eureko B.V.

Achmea divisie Pensioenverzekeren voert *de rechtstreeks verzekerde regelingen* uit van:

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

Achmea divisie Pensioenverzekeren:

- stelt *bedrijven* in staat om optimale keuzes te maken over hun pensioenregeling, verzorgt de uitvoering en het zekerstellen van de pensioenaanspraken;
- zorgt ervoor dat *deelnemers* bewust keuzes kunnen 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 vergen een *uitgebalanceerd risicobeheer*. Daarnaast is het vanzelfsprekend dat klanten *inzicht* willen 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 orgaan van de Raad van Commissarissen is de *Audit & Risk Committee*.

De Audit & Risk Committee ziet toe 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);
- het voldoen aan de vereisten van Solvency II.

Bevindingen worden besproken met het Eureko bestuur. In 2010 kwam de Audit & Risk Committee 15 maal bijeen. Naast de interne accountant, was ook de externe accountant, KPMG, hierbij aanwezig.

### Goede administratieve organisatie en interne controle

Het adequaat managen van *risico's* is voor het realiseren van de bedrijfsdoelen essentieel. Dit geldt ook voor de risico's met betrekking tot de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen door Achmea divisie Pensioenverzekeren.

Gedurende het jaar analyseert en beoordeelt de directie van Achmea divisie Pensioenverzekeren op systematische wijze alle relevante risico's en de beheersomgeving van haar organisatie. Daarbij baseert zij zich op het *Eureko Risk Control Framework*. Achmea divisie Pensioenverzekeren heeft uit dit raamwerk risico's geselecteerd die direct materiële negatieve gevolgen kunnen hebben voor de divisie en haar financiële positie. Deze risico's moeten voldoende worden beheerst. Dit wordt beoordeeld en vastgelegd in het *Internal Control Statement*.

Onderdeel van het Internal Control Statement zijn operationele processen van Achmea divisie Pensioenverzekeren, waaronder:

- administreren van deelnemers-/werknemersrechten;
- factureren;
- verzorgen van uitkeringen;
- verzorgen van de financiële administratie;
- klachtenmanagement.

In 2010 heeft Achmea divisie Pensioenverzekeren de risicomanagementorganisatie verder verbeterd. In 2010 is een risicomonitor ontwikkeld en tevens is een start gemaakt met de voorbereidingen op Solvency II.

De interne accountantsdienst heeft aangegeven dat zij geen negatieve bevindingen heeft ten aanzien van de juistheid en volledigheid van de risicocategorieën van de scorecard en het risico- en controlebeeld inclusief de toelichtingen, zoals opgenomen in het Internal Control Statement-rapport 2010. Jaarlijks bespreekt de interne accountantsdienst de beoordelingen van de Internal Control Statements met de Audit & Risk Committee.

**DIVISIE PENSIOENVERZEKEREN****Transparant en betrouwbaar**

Achmea divisie Pensioenverzekeren heeft de ambitie neergelegd om door klanten als onderscheidend te worden gevonden op de aspecten *transparantie* en *betrouwbaarheid*. Dit is uitgewerkt in het businessplan van de divisie. De rode draad van dit plan is de creatie van “duurzame waarde” voor haar klanten, medewerkers, distributiepartners en aandeelhouders door de ontwikkeling tot vernieuwende marktleider op het gebied van pensioenen. Achmea divisie Pensioenverzekeren wil toonaangevend zijn in het actief, integraal en aantoonbaar toepassen van risicomangement in haar strategische en operationele bedrijfsvoering. In het businessplan staan *sturen op kwaliteit en risico's* dan ook centraal.

De *kwaliteit* maar ook de *voortgang* van de dagelijkse werkzaamheden voor de verzekerde regelingen zijn ook in 2010 gemonitord op basis van Business Performance Management. Door inzicht in en dagelijkse sturing op de voorraden, doorlooptijden en de kwaliteit zijn verbeteringen gerealiseerd. Verder kan worden vermeld dat de *automatiseringsgraad* van het doelsysteem voor de administratie van renteproducten is verhoogd (>90%).

De *werkgevers* van de in de doelsystemen geadmistreerde deelnemers hebben via internet toegang tot hun gegevens.

Achmea divisie Pensioenverzekeren werkt continu aan de verdere verbetering van de kwaliteit- en risicobeheersing. Een belangrijk product is een *klantrapport*, welke in 2010 verder is verbeterd.

### 3 BETALINGSACHTERSTANDEN

**Belang van goed betalingsachterstandenbeleid**

*Werkgevers* die hun pensioenregeling onderbrachten bij Achmea divisie Pensioenverzekeren of die van plan zijn dat te gaan doen, moeten de zekerheid hebben dat zij dat doen bij een solide verzekeraar met een actief debiteurenbeheer. In geval van betalingsachterstanden loopt de divisie 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. Daarom houdt de divisie actief toezicht op betalingsachterstanden van werkgevers. In de Pensioenwet is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk gesteld voor het tijdig informeren van deelnemers op het moment dat de verzekeraar moet overgaan tot premievrijmaking.

De belangen van werkgevers en deelnemers dienen beschermd te worden. Actief omgaan met achterstallige betalingen is noodzakelijk om de *financiële risico's* te beperken. Hiermee wordt mede voorkomen dat de verzekeraar financiële schade oploopt (of in het uiterste geval failliet gaat).

**Toezicht op beleid en naleving**

Toezicht op het betalingsachterstandenbeleid en de naleving daarvan is van groot belang. Achmea divisie Pensioenverzekeren:

- moet voldoende aantoonbaar inspanning leveren om achterstanden in premiebetalingen van werkgevers weg te werken;
- moet de deelnemers en werkgever informeren als de werkgever achterstand heeft bij de premiebetaling en de verzekeraar daardoor de pensioenaanspraken premievrij moet maken;
- moet de wettelijke termijnen voor het premievrijmaken van pensioenaanspraken in acht nemen.

**DIVISIE PENSIOENVERZEKEREN**

Het geldende betalingsachterstandenbeleid, waarin het debiteurenbeheer is beschreven, is in 2010 aangescherpt. Ook in 2010 is gebleken dat de wettelijke termijnen van de Pensioenwet hierin voldoende worden afgedekt. Vastgesteld is dat achterstallige betalingen van debiteuren actief worden beheerd en dat deelnemers met in achtneming van de wettelijke termijnen worden geïnformeerd indien er sprake is van premievrijmaking of wanneer pensioenaanspraken zonder premievrije waarden vervallen.

**4 KLACHTEN**

De klant staat centraal. Achmea Pensioenverzekeren staat open voor zijn/haar mening, zeker als hij/zij niet tevreden is en de moeite neemt om een klacht in te dienen. 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 onze dienstverlening.

De verzekeraar moet een *laagdrempelige, oplossingsgerichte klachtenregeling* hebben. Deze moet toegankelijk zijn voor o.a. werkgevers, (vertegenwoordigers van) deelnemers en pensioengerechtigden. Achmea divisie Pensioenverzekeren heeft de klachtenregeling opgenomen in de algemene verzekeringsvoorwaarden, de uitvoeringsovereenkomsten (voor werkgevers) en de pensioenreglementen (voor werknemers). Klachten worden opgepakt en de klant krijgt een zo helder mogelijk antwoord, geschreven in begrijpelijke woorden. Waar mogelijk wordt de klant gebeld om te horen wat hij/zij van de klachtafhandeling vond.

De klachtenprocedure binnen Achmea divisie Pensioenverzekeren is in 2010 aangescherpt. Binnen deze procedure is er aandacht voor het ‘leren’ van de klachten. De procedure wordt tevens als een belangrijk middel gezien om producten en dienstverlening richting de klanten te verbeteren. De klachtenprocedure wordt actief onder de aandacht van de medewerkers en klanten gebracht.

**5 COMMUNICATIE**

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

**Namens Raad van Commissarissen Eureko B.V.**

**Audit & Risk Committee**

Zeist, 17 mei 2011