

**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 2015

### **Inhoudsopgave**

- 1 Inleiding
- 2 Interne beheersing en organisatie van Intern toezicht
- 3 Pensioencommunicatie
- 4 Klachten

## 1 INLEIDING

De *Principes voor Pension Fund Governance* (goed pensioenfondsbestuur) zijn erop gericht om de kwaliteit, de zorgvuldigheid en de openheid 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 (hier na: de Code). De Code is in de plaats gekomen van (onderdeel D van) de Principes voor Goed Pensioenbestuur.

De Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. is de interne toezichthouder van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. ('AP&L') De interne toezichthouder ziet toe op naleving van de principes die zijn opgenomen in de Code. Deze rapportage geeft informatie over de wijze waarop het interne toezicht op de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen is uitgevoerd.

Bij een rechtstreeks verzekerde regeling heeft de werkgever de uitvoering van de pensioentoezegging ondergebracht bij een verzekeraar, in dit geval AP&L. AP&L is onderdeel van Achmea B.V.

Binnen deze verzekeraar voert divisie Achmea Pensioen en Leven de rechtstreeks verzekerde regelingen uit onder de merken/handelsnamen:

- Centraal Beheer Achmea
- Avéro Achmea Pensioen
- Avéro Achmea
- Interpolis

Divisie Achmea Pensioen en Leven:

- Stelt bedrijven in staat om optimale keuzes te maken over hun pensioenregeling en verzorgt de uitvoering van de regeling en het zekerstellen van pensioenaanspraken;
- Zorgt ervoor dat deelnemers bewuste 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 een van de hiervoor genoemde merken.

## 2 ORGANISATIE VAN INTERN TOEZICHT EN INTERNE BEHEERSING

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

Een goed functionerend en deskundig bestuur is belangrijk. Bij AP&L wordt hierop toegezien door de Raad van Commissarissen van AP&L. Er wordt toegezien op het beleid, de besluitvorming, financiële continuïteit en risico beheersing. Een belangrijk orgaan van de Raad van Commissarissen is het Audit & Risk Committee van Achmea B.V.

Het Audit & Risk Committee adviseert de RvC van o.a. AP&L over het toezicht op de financiële gezondheid en de risicobeheersing. Belangrijke onderwerpen binnen dit toezicht die terug komen in vergaderingen van de Raad van Commissarissen zijn:

- Het jaarverslag en de bedrijfsresultaten;
- De invulling van het risicomanagement;
- De effectiviteit van interne beheersmaatregelen (o.a. gebaseerd op kwaliteitscontroles, risicomanagement rapportages en interne audits);
- Het naleven van wet- en regelgeving (gebaseerd op compliance rapportages);
- Het voldoen aan vereisten van toezichthouders (waaronder: AFM, DNB en AP);
- Het voldoen aan vereisten van Solvency II regelgeving.

De Raad van Commissarissen van AP&L bespreekt deze onderwerpen met de directie van AP&L.

### *Administratieve organisatie en interne beheersing*

Het onderkennen en adequaat beheersen 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 divisie Achmea Pensioen en Leven.

Gedurende het jaar analyseert en beoordeelt de directie van divisie Achmea Pensioen en Leven 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, het bedrijfsonderdeel en / of Achmea, zijn opgenomen in het Achmea Risk Control Framework. De directie rapporteert jaarlijks over de risicobeheersing in het Internal Control Statement dat is opgenomen in de Risicorapportage van divisie Achmea Pensioen en Leven.

Onderdeel van het Internal Control Statement zijn de operationele processen van divisie Achmea Pensioen en Leven, waaronder:

- Administreren van deelnemers- en werknemersrechten;
- Factureren;
- Verzorgen van uitkeringen;
- Informeren van klanten, waaronder werkgevers, deelnemers en pensioengerechtigden;
- Verzorgen van de financiële administratie.

Voor divisie Achmea Pensioen en Leven was 2015 wederom een jaar met veel veranderingen en verandertrajecten. De directie is van mening dat de interne beheersing in 2015 meer dan normaal onder druk stond. Door extra werkzaamheden is AP&L erin geslaagd de risico's op een aanvaardbaar peil te houden. Voor 2016 stuurt de directie op het terugbrengen van het niveau van interne beheersing naar het oorspronkelijke niveau.

**DIVISIE PENSIOEN & LEVEN**

De kwaliteit en voortgang van de dagelijkse werkzaamheden voor de verzekerde regelingen zijn ook in 2015 gemonitord op basis van Business Performance Management. Door inzicht in en dagelijkse sturing op de mutatievoorraden en doorlooptijden van de werkzaamheden zijn verbeteringen gerealiseerd.

In 2015 is de aandacht voor Klantbelang Centraal binnen divisie Achmea Pensioen en Leven voortgezet. Het daarvoor ingerichte programma heeft voor 2015 een doelstellingen Top 10 bepaald.

In 2015 stond de informatievoorziening en dienstverlening aan de klanten die hun pensioendatum naderden, centraal. Andere initiatieven in 2015 waren het inrichten van een online werkgever panel voor het toetsen van digitale communicatiemiddelen en het opleiden van onze medewerkers in Vertrouwd Communiceren, zodat klanten “in meer begrijpelijke woorden” worden geïnformeerd.

### 3 PENSIOENCOMMUNICATIE

Als kenmerk van integer handelen spelen openheid en transparantie een sleutelrol in het winnen en onderhouden van vertrouwensrelaties met de omgeving. Divisie Achmea Pensioen en Leven heeft vertrouwen, integriteit en transparantie hoog in het vaandel staan. Dit is terug te zien in onze uitingen.

Divisie Achmea Pensioen en Leven maakt afspraken met de werkgevers over communicatie richting deelnemers. Werkgevers worden geïnformeerd over behaalde resultaten – voor zover relevant voor de uitvoeringsovereenkomst– en informeert klanten over veranderingen in wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor de overeenkomsten.

Voor wat betreft de communicatie aan deelnemers (inclusief pensioengerechtigden, ex deelnemers en ex partners) zijn controles ingericht die tijdige en juiste verzending aan alle deelnemers waarborgen van o.a. de starbrief, UPO, wijzigingsbrief, einde deelname en informatie bij echtscheidingen. Hiervoor zijn de nodige beheersmaatregelen getroffen die onderdeel uitmaken van het Risk Control Framework. Er zijn processen ingericht voor de periodieke beoordeling van de effectiviteit van die maatregelen. Deze beoordeling wordt inclusief de bewijsvoering vastgelegd. Ditzelfde geldt voor het waarborgen van de juistheid en correctheid van de informatie op de internetsite [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl).

Gedurende 2015 is lichte vertraging opgetreden in het verstrekken van een (beperkt) deel van de startbrieven, informatie rond wijziging van een pensioenregeling en informatie over beëindiging van deelname aan de pensioenregeling. De oorzaak lag vooral in de druk rond migraties en late aanlevering van gegevens door werkgevers.

Daarnaast was de documentatie van de interne beheersing op het informeren van deelnemers alvorens een collectief contract premievrij te maken was in 2015 niet voldoende. Inmiddels zijn verbeteringen in de procedures en documentatie daarvan doorgevoerd.

Verder is vastgesteld dat in 2015 het merendeel (99.7% ) van de UPO's tijdig - dus voor 1 oktober 2015 – werd verstrekt. Bij een beperkt deel van de UPO's van één werkgever was sprake van onjuiste informatie. Deze fouten zijn gedurende 2015 hersteld.

## 4 KLACHTEN

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

Een verzekeraar moet een laagdrempelige oplossingsgerichte klachtenregeling hebben voor werkgevers, (ex)deelnemers, pensioengerechtigden en (ex) partners. AP&L heeft de klachtenregeling opgenomen in de offertes, uitvoeringsovereenkomsten (voor werkgevers), de pensioenreglementen en startbrieven (voor werknemers). Bij de klachtenafhandeling wordt rekening gehouden met normen die afgestemd zijn op de eisen van de Stichting Toetsing Verzekeraars (Keurmerk Klantgericht Verzekeren). Deze onafhankelijke stichting heeft de keurmerken voor de merken Centraal Beheer Achmea, Avéro en Interpolis in 2015 verlengd.

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 de klant telefonisch benaderd en/of ontvangt hij een vragenlijst waarin gevraagd wordt of hij tevreden was en of hij het merk zou aanbevelen. De feedback van de klant wordt gebruikt voor mogelijke procesverbeteringen.

Beheersmaatregelen waarborgen een spoedige afwikkeling van klachten. Er zijn processen ingericht voor de beoordeling van de effectiviteit van die maatregelen. Deze beoordeling wordt inclusief de bewijsvoering vastgelegd. Gedurende 2015 is vastgesteld dat klachten niet altijd binnen de gestelde termijn werden afgehandeld. Er is een traject gestart om de tijdige beantwoording te verbeteren en nog beter te leren van klachten om zo de dienstverlening verder te verbeteren.

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

Zeist, 11 mei 2016