

**ACHMEA PENSIOEN- & LEVENSVERZEKERINGEN 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 2016

### **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 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 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.

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.

AP&L voert de rechtstreeks verzekerde regelingen zelf uit onder de merken/handelsnamen:

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

AP&L stelt bedrijven in staat optimale keuzes te maken over hun pensioenregeling en verzorgt de uitvoering van de regeling en het zekerstellen van pensioenaanspraken. AP&L 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 één van de hiervoor genoemde merken.

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.

## 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 AP&L.

**ACHMEA PENSIOEN & LEVEN**

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. Onderdeel van het Internal Control Statement zijn 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 2016 is de interne beheersing fors verbeterd ten opzichte van het voorgaande jaar, waarin door de vele veranderingen en verandertrajecten de interne beheersing sterk onder druk stond. In 2016 is het niveau van de interne beheersing teruggebracht naar 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 werkzaamheden maar ook door de afdeling Kwaliteitsbeheersing geïnformeerd over de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.

In 2016 is het programma Klant Belang Centraal binnen AP&L voortgezet. Doelstelling voor 2016 was een gemiddelde score van 4,0 op de relevante indicatoren voor de vijf Achmea Klant Belang Centraal werkstromen, te weten Klantcontact, Klachtenmanagement, PARP (Product Approval en Review Proces), Expirerende Lijfrente en Pensioenen. Een gemiddelde score van 4,2 is behaald.

## *2.2 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, de financiële continuïteit en de risicobeheersing. 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.

De Raad van Commissarissen van AP&L heeft rapportages afkomstig van Financial Control en Business Control en rapportages opgesteld door tweede lijnsafdelingen als Insurance Risk en Operational Risk en Compliance in 2016 besproken. Via het Audit & Risk Committee heeft de Raad van Commissarissen kennis genomen van de rapporten van de derde lijnsafdeling Internal Audit. Ook heeft de Raad van Commissarissen van AP&L in 2016 kennis genomen van de accountantsverklaring en het rapport van de Certificerend Actuaris.

Door deze manier van werken oefende de Raad van Commissarissen van AP&L in 2016 toezicht uit op belangrijke onderwerpen, zoals:

- 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 risicomanagementrapportages met daarin een verklaring 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 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 overeenkomsten en de pensioenregeling.

Rond de communicatie aan deelnemers zijn maatregelen ingericht die tijdige en juiste verzending waarborgen van o.a. het Pensioen 1-2-3 (in plaats van de vroegere startbrief), 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.

Sinds najaar 2016 worden de meeste actieve deelnemers digitaal bediend. Een klein deel heeft aangegeven communicatie per post te willen ontvangen. Ook voor werkgevers zijn de nodige stappen gezet. Het overgrote deel van de beschikbare premieregelingen is over op digitale bediening. Verdere digitale uitrol vindt plaats in 2017.

Gedurende 2016 zijn – ondanks maatregelen – enkele incidenten opgetreden: een relatief klein aantal UPO's is niet tijdig verstrekt en een zeer klein deel van de UPO's bevatte onvolkomenheden. Herstel heeft plaatsgevonden en de externe toezichthouder is proactief geïnformeerd. Sinds 2016 is de Wet Bescherming Persoonsgegevens uitgebreid met de verplichting om ernstige datalekken te melden en indien nodig de betrokkenen te informeren. Binnen AP&L zijn gedurende 2016 een aantal datalekken voorgekomen die gemeld zijn aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

### 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 advies 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 (Keurmerk Klantgericht Verzekeren). Deze onafhankelijke stichting heeft de keurmerken voor de merken Centraal Beheer, Avéro Achmea en Interpolis in 2016 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 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.

In 2016 is de sturing op klachten sterk verbeterd wat een positief effect had op de afhandeltijd van de klachten. Wekelijks worden de klachten geanalyseerd en worden oorzaken van klachten bepaald om zo de dienstverlening verder te verbeteren.

## SLOT

De Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. constateert dat gedurende 2016 de uitvoering is verbeterd en dat 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, 20 april 2017