

**DIVISIE PENSIOEN & LEVEN**

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

**Uitvoering van  
rechtstreeks verzekerde regelingen**

Rapportage Intern toezicht  
in het kader van Pension Fund Governance 2014

**Inhoudsopgave**

- 1 Inleiding
- 2 Intern toezicht
- 3 Betalingsachterstanden
- 4 Klachten
- 5 Communicatie

## 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 (hierna: de Code). De Code<sup>1</sup> is per 1 juli 2014 in werking getreden. De Code is in plaats gekomen van (onderdeel D van) de principes voor goed pensioenbestuur<sup>2</sup>.

De *Raad van Commissarissen van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.* is de interne toezichthouder van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.. De *interne toezichthouder* ziet toe op naleving van de in de Code opgenomen principes voor Pension Fund Governance. 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 bij Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. dat onderdeel is van Achmea BV.

Binnen deze verzekeraar voert Achmea divisie Pensioen & Leven de *rechtstreeks verzekerde regelingen* uit onder de merken (handelsnamen):

- Centraal Beheer Achmea;
- Avéro Achmea Pensioen;
- Avéro Achmea;
- Interpolis.

Achmea divisie Pensioen & Leven:

- stelt *bedrijven* in staat om optimale keuzes te maken over hun pensioenregeling en verzorgt de uitvoering en het zekerstellen van de 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 Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V..

<sup>1</sup> [https://www.verzekeraars.nl/overhetverbond/zelfregulering/Documents/Gedragscodes/Code Rechtstreeks verzekerde regelingen.pdf](https://www.verzekeraars.nl/overhetverbond/zelfregulering/Documents/Gedragscodes/Code%20Rechtstreeks%20verzekerde%20regelingen.pdf)

<sup>2</sup> <http://www.stvda.nl/nl/publicaties/nota/2000-2009/2005/20051216.aspx>

## 2 INTERN TOEZICHT

### Zorgvuldig bestuur

Een goed functionerend en deskundig bestuur is van groot belang. Intern wordt hier kritisch op toegezien door de *Raad van Commissarissen* van Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.. 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* van Achmea BV.

De Audit & Risk Committee adviseert de Raden van Commissarissen en ziet toe op *financiële verslaglegging*. Belangrijke onderwerpen van dit toezicht zijn:

- het jaarverslag en de bedrijfsresultaten;
- de invulling van risicomanagement;
- de effectiviteit van interne beheersmaatregelen (o.a. gebaseerd op kwaliteitscontroles, risicomanagementrapportages en interne audits);
- het naleven van wet- en regelgeving (gebaseerd op compliance-rapportages);
- het voldoen aan de vereisten van de Solvency II regelgeving.

Bevindingen met betrekking tot Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. worden besproken met het bestuur en met de desbetreffende Raad van Commissarissen.

### Goede administratieve organisatie en interne controle

Het onderkennen en 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 Pensioen & Leven.

Gedurende het jaar analyseert en beoordeelt de directie van Achmea divisie Pensioen & Leven op systematische wijze alle relevante risico's en de beheersomgeving van haar organisatie. Risico's waarvan is ingeschat dat deze materiële negatieve gevolgen kunnen hebben voor een bedrijfsonderdeel en de financiële positie van Achmea, zijn opgenomen in het *Achmea Risk Control Framework*. De beoordeling van de risicobeheersing legt de directie jaarlijks vast in het *Internal Control Statement*.

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

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

Voor Achmea divisie Pensioen & Leven was 2014 een jaar met veel veranderingen en verandertrajecten. De directie is van mening dat de divisie er desondanks in is geslaagd om de beheersing van de risico's op peil te houden en op enkele aspecten zelfs te verbeteren.

### Transparant en betrouwbaar

Achmea divisie Pensioen & Leven heeft de ambitie geformuleerd om door klanten als onderscheidend te worden beschouwd 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 Pensioen & Leven wil toonaangevend zijn

**DIVISIE PENSIOEN & LEVEN**

in het actief, integraal en aantoonbaar toepassen van risicomanagement in haar strategische en operationele bedrijfsvoering. *Sturen op kwaliteit en risico's* staat dan ook centraal.

De *kwaliteit* maar ook de *voortgang* van de dagelijkse werkzaamheden voor de verzekerde regelingen zijn ook in 2014 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 2014 is binnen Achmea divisie Pensioen & Leven de expliciete aandacht voor *Klantbelang Centraal* verder verhoogd. Het daarvoor ingerichte programma bepaalt jaarlijks een doelstellingen Top 10. In 2014 stond deelnemercommunicatie centraal. De klant werd betrokken bij het verbeteren van de communicatie, o.a. via een consumentenpanel en klantreizen. Tijdens de Pensioen3daagse gingen klanten, trendwatchers, jongeren en een hoogleraar klinische neuropsychologie met elkaar in gesprek tijdens een Inspiratiesessie Pensioenen. Andere initiatieven in 2014 waren een pensioen-webinar voor consumenten en een inhoudelijke bijdrage aan de helpdesk van de AFM/DNB.

### 3 BETALINGSACHTERSTANDEN

#### **Belang van goed betalingsachterstandenbeleid**

*Werkgevers* die hun pensioenregeling onderbrachten bij Achmea divisie Pensioen & Leven 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. Achmea divisie Pensioen & Leven houdt mede daarom toezicht op betalingsachterstanden van werkgevers. In de Pensioenwet is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk gesteld voor het tijdig informeren van de deelnemers wanneer er wordt overgegaan 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 ook voorkomen dat de verzekeraar financiële schade oploopt (of in het uiterste geval failliet gaat). Tegelijkertijd moet de verzekeraar zorgvuldig omgaan met de belangen van de deelnemer als er premievrij moet worden gemaakt.

#### **Toezicht op beleid en naleving**

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

- 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.

Ook in 2014 zijn achterstallige betalingen van debiteuren actief beheerd. Daarnaast zijn deelnemers met in achtneming van de wettelijke termijnen geïnformeerd als er sprake is van premievrijmaking of als pensioenaanspraken zonder premievrije waarden vervallen. Hierbij is rekening gehouden met de van toepassing zijnde wettelijke termijnen.

## 4 KLACHTEN

Het klantbelang staat centraal. Achmea Pensioen & 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. Achmea divisie Pensioen & Leven ziet een klacht als een advies van de klant over de dienstverlening. Onder een klacht wordt verstaan: “Een klacht is elke mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede”.

De verzekeraar moet een *laagdrempelige, oplossingsgerichte interne klachtenregeling* hebben. Deze moet toegankelijk zijn voor o.a. werkgevers, (vertegenwoordigers van) deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. Achmea divisie Pensioen & Leven heeft de klachtenregeling opgenomen in de offertes, de uitvoeringsovereenkomsten (voor werkgevers), de pensioenreglementen en startbrieven (voor werknemers). Bij de klachtafhandeling wordt rekening gehouden met normen, welke zijn afgestemd met de Stichting toetsing verzekeraars. Deze onafhankelijke stichting heeft de keurmerken voor de labels Centraal Beheer, Avéro en Interpolis in 2014 verlengd.

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 label weer zou aanbevelen. De feedback van de klant wordt teruggekoppeld aan de klachtregisseur en zijn manager en gebruikt voor mogelijke procesverbeteringen.

## 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 Pensioen & Leven heeft *vertrouwen, integriteit en transparantie* hoog in het vaandel staan. Dit komt onder meer tot uiting in het communicatiebeleid. Achmea divisie Pensioen & Leven 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 informeert haar klanten over veranderingen in wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor de overeenkomsten.

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

Zeist, 20 mei 2015