

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 2013

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 brengen. De principes zijn opgesteld door de Stichting van de Arbeid en zijn verankerd in de Pensioenwet. Deze wet is op 1 januari 2007 van kracht geworden. 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 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 Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. dat onderdeel is van Achmea BV.

Binnen deze verzekeraar voert 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..

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* 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 controles (o.a. gebaseerd op interne audits, controleplannen, de rapportage van Internal Audit over het Internal Control Statement);
- het naleven van wet- en regelgeving (gebaseerd op compliancerapportages);
- 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. Daarbij baseert zij zich op het *Achmea Risk Control Framework*. Achmea divisie Pensioen & Leven selecteerde uit dit raamwerk risico's die materiële negatieve gevolgen kunnen hebben voor de divisie en haar financiële positie. Deze risico's moeten voldoende worden beheerst. De risicobeheersing wordt periodiek beoordeeld en jaarlijks vastgelegd 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.

De interne accountantsdienst Internal Audit heeft een review uitgevoerd op het Internal Control Statement 2013. Hierin is aangegeven dat Internal Audit het risico- en het controlebeeld, zoals weergegeven in de ICS-scorecard en de bijhorende toelichting van Achmea divisie Pensioen & Leven, onderschrijft. Jaarlijks bespreekt Internal Audit de beoordelingen van de Internal Control Statements met de Audit & Risk Committee van Achmea BV.

DIVISIE PENSIOEN & LEVEN**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 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 2013 gemonitord op basis van Business Performance Management. Door inzicht in en dagelijkse sturing op de voorraden, doorlooptijden en de kwaliteit zijn verbeteringen gerealiseerd. De *automatiseringsgraad* van het doelsysteem voor de administratie van renteproducten is op dit moment ca. 95%. De *werkgevers* van de in de doelsystemen geadmistreerde deelnemers hebben via een internetportaal toegang tot hun gegevens.

In 2013 is ieder kwartaal voor vijf pensioenfondsklanten een Risk management dashboard opgesteld. Hiermee krijgen de fondsen zicht op de kwaliteit van de dienstverlening en de beheersing van de belangrijkste risico's. Het dashboard is een belangrijk stuurmiddel voor de pensioenfondsen.

In 2013 is binnen Achmea divisie Pensioen & Leven de expliciete aandacht voor Klantbelang Centraal verhoogd. In het daarvoor ingerichte programma ligt de focus op het aantoonbaar laden en vertalen van begrippen als *meest vertrouwd* en *coöperatief* in ons dagelijks handelen. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan de doelstelling om werkgevers, adviseurs, ondernemers en deelnemers proposities te bieden waarmee zij zich duurzaam goed verzekerd weten.

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. Divisie Pensioen & Leven houdt 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).

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 2013 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. Ten slotte is gebleken dat de wettelijke termijnen van de Pensioenwet hierin voldoende worden afgedekt.

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. Onder een klacht 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 pensioen-gerechtigden. Achmea divisie Pensioen & Leven heeft de klachtenregeling opgenomen in de algemene verzekeringsvoorwaarden, de uitvoeringsovereenkomsten (voor werkgevers), de pensioenreglementen en startbrief (voor werknemers). Klachten worden zo snel mogelijk opgepakt. De klant krijgt binnen een met de klant afgesproken termijn een zo helder mogelijk antwoord; telefonisch en/of schriftelijk, in begrijpelijke woorden. Waar mogelijk wordt de klant gebeld om te horen wat hij/zij van de klachtafhandeling vond. De resultaten uit deze terugkoppeling worden gebruikt voor mogelijke procesverbeteringen.

Binnen de klachtenprocedure van Achmea divisie Pensioen & Leven is er aandacht voor het ‘leren’ van de klachten. De procedure wordt ook als een belangrijk middel gezien om producten en dienstverlening richting de klanten te verbeteren.

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 over veranderingen in wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor de overeenkomsten.

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

Zeist, 14 mei 2014