

Uitvoering van rechtstreeks verzekerde regelingen

Rapportage Intern Toezicht Zwitserleven PPI N.V. 2022 in het kader van naleving Code rechtstreeks verzekerde regelingen

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding**
- 2. Klanttevredenheid**
- 3. Werkvoorraad en doorlooptijden**
- 4. Kwaliteit**
- 5. Klachten**
- 6. Debiteurenbeleid**
- 7. Afsluiting**

1. Inleiding

Rapportage van het Intern Toezicht in het kader van Pension Fund Governance (PFG), over de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen van de Zwitserleven PPI N.V. in 2022. De Principes voor goed pensioenfondsbestuur (PFG) 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. In de Pensioenwet wordt verwezen naar de Code rechtstreeks verzekerde regelingen, waarin de verdere invulling van goed (pensioen)bestuur is opgenomen. De Zwitserleven PPI hecht veel waarde aan een goede organisatie en interne controle.

Zwitserleven PPI N.V. is onderdeel van Athora Netherlands N.V. Zwitserleven PPI N.V. heeft haar operationele processen uitbesteed aan SRLEV.N.V. Zwitserleven PPI vindt het belangrijk om haar deelnemers een optimale service te bieden. Daarom besteden we veel aandacht aan de kwaliteit van dienstverlening, producten en processen. Daarbij staat het klantbelang centraal. Met deze rapportage bieden wij u meer inzicht in de manier waarop we het Interne Toezicht en het klantbelang vormgeven en bewaken.

Zwitserleven PPI heeft veel aandacht besteed aan het verbeteren van de communicatie met de klant. Hierbij wordt een bij de doelgroep passend taalniveau gehanteerd. Brieven, in papieren en elektronische vorm, en andere vormen van communicatie zoals folders, brochures e.d. moeten voldoen aan een daarvoor ontwikkelde huisstijl en de wettelijke bepalingen.

De informatieverstrekking over producten is actueel en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

In onze informatieverstrekking zijn we transparant over de door Zwitserleven PPI gevoerde producten.

We gebruiken interne review procedures, compliance checks en risicomanagement om de juistheid van externe communicatie te waarborgen.

Hierna leest u hoe wij onze pensioendeelnemers hebben bediend en de invloed die de diverse onderwerpen hierop hebben gehad.

2. Klanttevredenheid

We hechten veel waarde aan de mening van onze klanten over onze dienstverlening. Daarom onderzoeken we regelmatig hoe tevreden onze klanten zijn. De mening van onze klanten over onze prestaties helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren en daarin de juiste prioriteiten aan te brengen.

Het klanttevredenheidsonderzoek richt zich op vertrouwen, tevredenheid, klantgerichtheid, deskundigheid en contact. Er worden jaarlijks meerdere klantonderzoeken uitgevoerd. We maken hierbij onderscheid tussen zakelijke klanten en particuliere klanten. In al onze klantgroepen hebben wij een verbetering van onze klanttevredenheid gemeten.

3. Werkvoorraad en doorlooptijden

Zwitserleven PPI heeft waargenomen dat SRLEV N.V. heeft geïnvesteerd in de ontwikkeling van het kennisniveau van haar medewerkers. In de onderlinge samenwerking én in het persoonlijk contact. 'First time right' is verder geoptimaliseerd.

Mede hierdoor is het mogelijk om de dienstverlening klantgerichter en sneller uit te voeren.

De processen zijn verder geoptimaliseerd en geautomatiseerd, waardoor circa 98% van de mutaties binnen de normtijd worden afgehandeld.

Er is gewerkt aan het vergroten van de stabiliteit van de processen en het automatiseren van controles. Er is een toenemende bewustwording en pro-activiteit met betrekking tot risicobeheersing in de bedrijfsvoering als gevolg van het programma Integrated Control Framework (ICF).

Het pensioensysteem wordt op een kort cyclische, multidisciplinaire manier (Agile methodiek) verder ontwikkeld. Hierdoor realiseren we een toename van digitalisering van de processen.

4. Kwaliteit

Voor Zwitserleven PPI blijft kwaliteit onveranderd een van de belangrijkste prioriteiten. Het kwaliteitsbeleid is erop gericht dat de verwachtingen van onze klanten worden waargemaakt en waar mogelijk overtroffen.

Kwaliteit moet continu aantoonbaar verbeterd en aangepast worden aan de maatschappelijke ontwikkelingen en de veranderende klantbehoefte.

Kwaliteit is de mate waarin tegemoet wordt gekomen aan de eisen en verwachtingen van onze stakeholders: deelnemers, werkgevers, adviseurs en toezichhouders. De basis is dat het klantbelang centraal staat en het door ons gevoerde beleid transparant is voor onze klanten.

Onze producten en diensten voldoen blijvend aan relevante wet- en regelgeving. De informatie over de producten en diensten is transparant en niet voor meerdere uitleg vatbaar. De deelnemers en andere stakeholders komen daarmee niet voor verrassingen te staan.

Het kwaliteitsbeleid stelt het klantbelang centraal en geeft een stelsel van regels en procedures, die ervoor moeten zorgen dat personeel, organisatie, producten, diensten en informatievoorziening voldoen aan:

- wet- en regelgeving (vergunningvereisten, toezichteisen van DNB/AFM),
- professionaliteitseisen (vakmanschap en vakbekwaamheid),
- maatschappelijke eisen (fatsoenlijk en fair zakendoen),
- en het klantbelang.

5. Klachten

Zwitserleven PPI zorgt voor een snelle en zorgvuldige behandeling van klachten van klanten (deelnemers en werkgevers) over haar financiële producten en diensten. We streven ernaar dat onze klanten onze klachtenbehandeling als klantvriendelijk, snel, zorgvuldig en betrokken ervaren.

Klachten en signalen zijn een waardevolle bron van informatie. Ze geven ons inzicht in het functioneren van onze organisatie. Klachten en signalen helpen ons continu te verbeteren.

Het verbeteren van klanttevredenheid kan ook worden bereikt, als er aandacht wordt besteed aan het voorkomen van nieuwe klachten. Zwitserleven PPI wil stelselmatig leren van klachten en klantsignalen, door deze lessen te vertalen naar verbetering van de kwaliteit van onze producten, processen en dienstverlening.

Dit doen we in vijf stappen:

1. **Metten van klachttevredenheid:** we monitoren de impact van ons klachtbehandelingsproces op klanten.
2. **Analyseren van klachtgegevens:** om de werking van ons klachtenbehandelingsproces te analyseren, verzamelen we gegevens over o.a. de klanttevredenheid, de doorlooptijd van klachten en de doorgevoerde verbetermaatregelen.
3. **Rapporteren over klachten:** periodiek delen en bespreekbaar maken van interne stuur- en beheersingsinformatie om verbeteringen te kunnen doorvoeren.
4. **Leren van klachten:** we analyseren problemen en identificeren verbetermaatregelen om herhaling van klachten te voorkomen en processen te verbeteren om een hogere klanttevredenheid te bereiken. Hierbij vormt de beheersingsinformatie uit onze klachtenadministratie de basis voor een iteratief proces om verbeterpunten vast te stellen.
5. **Verbeteren op basis van klachten:** deze laatste stap effectueert de verbetermaatregelen binnen onze organisatie. Het klachtenmanagement heeft hierin een initiërende, inspirerende en bewakende rol. Waar mogelijk worden de effecten van de verbetermaatregelen op de klachten inzichtelijk gemaakt.

6. Debiteurenbeleid

Het debiteurenbeleid heeft als doel de financiële risico's te beperken en eventuele betalingsachterstanden terug te dringen volgens de voorschriften van de Pensioenwet. In deze wet is vooral het beschermen van de deelnemers geregeld. De bescherming zit in de informatieverstrekking voorafgaande aan de premievrijmaking. Zwitserleven PPI is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van deelnemers over een eventuele betalingsachterstand.

Bij mogelijke betalingsproblemen neemt Zwitserleven PPI in een vroeg stadium contact op met de werkgever.

De rapportage waarin de betalingsachterstand per werkgever wordt weergegeven, wordt periodiek besproken met debiteurenbeheer en de relatiebeheerders. In 2022 is blijvend specifieke aandacht besteed aan de klantcommunicatie over achterstanden in de bijzondere tijd van de COVID-19 pandemie.

7. Afsluiting

Een goed functionerend en deskundig bestuur is belangrijk. Bij Zwitserleven PPI wordt hierop toegezien door de Toezicht Commissie van Zwitserleven PPI (TC). De TC ziet toe op het beleid, de besluitvorming, de financiële continuïteit, de uitbesteding en de risicobeheersing. De directie van Zwitserleven PPI brengt minimaal elk kwartaalverslag uit aan de TC. In het overleg tussen directie en TC licht de directie de financiële cijfers toe, wordt de commerciële rapportage besproken, de uitbesteding besproken en de stand van zaken van risicomanagement doorgenomen.