Uitbestedingsbeleid, bijlage 4 ABTN
Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

1. Inleiding

Het bestuur van Pensioenfonds F. van Lanschot (verder: het pensioenfonds) is van mening dat gezien de omvang van het pensioenfonds uitbesteding van belangrijke bedrijfsprocessen noodzakelijk is. Aan uitbesteding is voor het pensioenfonds een aantal risico's verbonden. Het bestuur van het pensioenfonds heeft daarom beleid vastgesteld met betrekking tot de beheersing van risico's die samenhangen met uitbesteding van (delen van) bedrijfsprocessen.

Het pensioenfonds heeft de volgende bedrijfsprocessen uitbesteed aan andere partijen:
- Deelnemersadministratie.
- Financiële administratie.
- Fiduciair management & vermogensbeheer.
- Bewaring effecten.
- Bestuursondersteuning.

Het bestuur van het pensioenfonds is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de beheersing van het door het pensioenfonds te voeren beleid, ook voor het gedeelte van de werkzaamheden dat is uitbesteed.

Het uitbestedingsbeleid van het pensioenfonds is in overeenstemming met de relevante wetsartikelen (Artikel 34 Pensioenwet en Artikelen 12, 13 en 14 van het besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling). Voorgenomen nieuwe of gewijzigde uitbestedingen komen volgens dit uitbestedingsbeleid tot stand. Bij de totstandkoming van het uitbestedingsbeleid is rekening gehouden met de Missie, Visie en Strategie van het pensioenfonds.

2. Doelstelling van het uitbestedingsbeleid

In de uitvoering van haar kernactiviteiten, het administreren, beheren en uitbetalen van de pensioenen en het vermogensbeheer, staan zowel vertrouwelijkheid als kwaliteit van dienstverlening voorop. De belangen van (gewezen) deelnemers, uitkeringsgerechtigden en overige belanghebbenden mogen geen gevaar lopen doordat het pensioenfonds delen van zijn werkzaamheden heeft uitbesteed aan derden.

Doelstelling van het uitbestedingsbeleid is het waarborgen van continuïteit en constante kwaliteit van dienstverlening. Hiermee blijven de reputatie en integriteit van het pensioenfonds gewaarborgd.

Het uitbestedingsbeleid is van toepassing op alle uitbestede activiteiten en processen van het pensioenfonds. Het uitbestedingsbeleid is van toepassing op alle bestaande en/of nieuwe uitbestedingsovereenkomsten gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomsten.

Uitbestedingsbeleid, bijlage 4 ABTN
Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

Onder uitbesteding in het kader van dit beleid valt **niet:**
- Inkoop diensten door het bestuursbureau, zoals onderhoud IT, website, drukwerk. Over de inkoop welke wordt verzorgd door het bestuursbureau bestaat volledige openheid en transparantie richting het pensioenfonds.
- Eigendoms- en auteursrechten van de website en brochures en dergelijke blijven bij het pensioenfonds.

3. Uitgangspunten uitbestedingsproces

- Het bestuur van het pensioenfonds blijft eindverantwoordelijk voor de uitbestede activiteiten of processen.
- Het bestuur van het pensioenfonds behoudt volledige zeggenschap over de uitbestede activiteiten of processen.
- Het bestuur van het pensioenfonds leeft het uitbestedingsbeleid na, zoals dat door het bestuur is opgesteld op basis van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Het bestuur van het pensioenfonds selecteert onafhankelijke uitvoerders op basis van kwaliteit, prijs en marktconformiteit.
- Bij de keuze van een uitvoerder wordt rekening gehouden met toekomstige ontwikkelingen bij het pensioenfonds.
- De uitkomst van het selectieproces kan, waar dit relevant geacht wordt, worden getoetst door een of meerdere externe adviseurs.
- Het uitbestedingsbeleid wordt intern bij wijziging vooraf en eenmaal in de twee jaar getoetst door de compliance officer van het pensioenfonds.
- Het uitbestedingsbeleid wordt elke twee jaar door het bestuur geëvalueerd.
- In de uitbestedingsovereenkomsten worden afspraken opgenomen over de wijze waarop wordt gewaarborgd dat het pensioenfonds de werkzaamheden na beëindiging van de uitbestedingsovereenkomst weer zelf kan uitvoeren of door een andere derde kan laten uitvoeren.
- Bij het afscheid van een uitbestedingspartij wordt een exitgesprek gevoerd.
- Het bestuur van het pensioenfonds gaat alleen uitbestedingsovereenkomsten aan die;
  - naar het Nederlands recht zijn opgesteld en waarin,
  - geschillen worden voorgelegd aan een Nederlandse rechter of arbiter en die,
  - geen beperkingen van de aansprakelijkheid van de uitvoerder bevatten die verder gaan dan hetgeen volgens het burgerlijk wetboek gebruikelijk is.

Uitbesteding van werkzaamheden kan niet plaatsvinden indien uitbesteding een belemmering vormt voor het uitoefenen van adequaat toezicht (zowel in- als extern toezicht).

4. Het uitbestedingsproces

Alvorens activiteiten of processen worden uitbesteed voert het bestuur van het pensioenfonds een risicoanalyse uit waarin is opgenomen:
- De te verwachten impact van uitbesteding van de activiteiten of processen.
- Een kosten-baten analyse van de uitbesteding van die activiteiten of processen.
- Een analyse van de financiële, operationele en reputatie-gerelateerde risico's en de vereiste toezichtsmaatregelen.
- De afspraken over de wijze waarop de uit te besteden activiteiten of processen worden uitgevoerd.

Het uitbestedingsproces bestaat uit de volgende stappen:

- **Voorbereiding:** beschrijving van de uit te besteden activiteiten of processen, vaststellen randvoorwaarden, opstellen longlist, bepaling specifiek leveranciers- en selectiecriteria, opstellen en verzenden RFI. Bij de selectie van een uitbesteding waarbij gelieerde partijen meedingen kan het bestuur besluiten om een onafhankelijke partij in te schakelen voor de begeleiding van het selectieproces.
- **Specificeren:** opstellen functionele en overige specificaties, opstellen randvoorwaarden, opstellen gunningscriteria, samenstelling offerteaanvraag (RFP en/of RFQ, opstellen detailplanning.
- **Selecteren:** versturen offerteaanvraag (RFP/RFQ), beoordeling offertes, opstellen shortlist welke bestaat uit minimaal drie partijen waarvan een partij waarmee in de twee voorgaande jaren geen zakelijke relatie met het pensioenfonds is geweest, opstellen onderhandelingsadvies- en matrix, opstellen gunningsadvies, toevoegen detailplanning fase contracteren.
- **Contracteren:** informeren betrokken partijen, uitwerken onderliggende documenten en sluiten van een uitbestedingsovereenkomst met een dienstverleningsovereenkomst, mandaten vastleggen, accorderen en registreren uitbestedingsovereenkomst, informatie betrokken partijen met betrekking implementatie, evalueren.
- **Bewaken:** monitoring en bewaking operationele performance leverancier en informatie aan belanghebbenden, bewaken order-, factuur en betalingsprocedures, planning contractactiviteiten, evalueren dienstverlening en uitbestedingsovereenkomst, bijsturen beheren contractdocumenten.
- **Nazorg:** beëindiging contractuele relatie, inrichten organisatie als geen nieuw uitbestedingstraject wordt gestart en eindevaluatie.

Het bestuur kan besluiten zich bij het uitbestedingsproces te laten begeleiden door één of meerdere externe partijen, welke bij een dergelijk proces een toegevoegde waarde vanuit marktkennis of anderszins kan hebben.

5. Eisen aan uitbestedingspartijen

De uitvoerder die de uit te besteden activiteit of het uit te besteden proces gaat uitvoeren, voldoet aan de volgende eisen:

- De uitvoerder beschikt over de vereiste operationele en technische vaardigheden, kwaliteitsnormen, goede naam en competentie.
- De uitvoerder waarborgt continuïteit van dienstverlening en is financieel gezond.
- De uitvoerder van de deelnemersadministratie, de vermogensbeheerder(s), de Vermogensadministrateur en de bewaarnemer van de effecten van het Pensioenfonds beschikt over een ISAE3402 verklaring type II of een gelijkwaardige certificering of een gelijkwaardige zekerheid. Deze dient van toepassing te zijn op alle processen.
- De uitvoerder beschikt over de benodigde (verplichte) vergunningen.
- De uitvoerder voldoet aan de algemene kwaliteitsnormen geldend voor de specifieke beroepsgroep.
- De uitvoerder heeft de verplichting om het pensioenfonds in staat te stellen blijvend te voldoen aan het bij of krachtens de Pensioenwet bepaalde.
- De uitvoerder biedt volledige transparantie in zowel informatie als werkzaamheden waaronder onder andere:

  - De mogelijkheid voor de toezichthouder(s) om onderzoek ter plaatse te doen of te laten doen bij de uitvoerder.
  - Op verzoek van de toezichthouder(s) van het pensioenfonds worden relevante gegevens ter beschikking gesteld aan deze toezichthouder(s) en informeert de uitvoerder het bestuur van het pensioenfonds hierover.
- De uitvoerder garandeert dat, indien de uitbestedingsovereenkomst (of delen daarvan) wordt/ worden beëindigd het pensioenfonds de werkzaamheden na beëindiging van de uitbestedingsovereenkomst weer zelf of door een andere derde kan (laten) uitvoeren.
- Van alle uitvoerders wordt verlangd dat zij een adequate eigen integriteitsregeling of een eigen gedragscode kennen die voldoet aan de eisen van het pensioenfonds en deze opvolgen. Deze gedragscode moet aan het pensioenfonds worden verstrekt bij aanvang van de uitbesteding en na iedere wijziging.
- Daarnaast moet jaarlijks een rapportage over naleving van de gedragscode worden verstrekt aan het pensioenfonds.
- Tevens moet de uitbestedingspartij beschikken over een Klokkenluidersregeling.
- De uitbestedingspartij moet een beheerst beloningsbeleid voeren. Bij de beoordeling van het beloningsbeleid van de uitbestedingspartij worden de “principes voor beheerst beloningsbeleid” (publicatie DNB en Autoriteit Financiële Markten, d.d. 6 mei 2009) betrokken. Hierbij geldt het “pas toe of leg uit”-principe.
- Ook wordt van de uitbestedingspartij geëist dat deze maatregelen treft inzake fraudepreventie.

6. Kwaliteit en continuïteit uitbestedingsproces

Naast een zorgvuldige selectie van de uitvoerder die voldoet aan de hiervoor beschreven eisen, dient het uitbestedingsproces gedurende de periode van uitbesteding, te worden gecontroleerd, zodat kwaliteit en continuïteit zijn gewaarborgd.

Waarborging van het proces vindt plaats door het gelijktijdig met het afsluiten van de uitbestedingsovereenkomst opstellen van een dienstverleningsovereenkomst met de uitvoerder, waarin specifieke taken, bemensing, op te leveren producten, kwaliteits- en serviceniveau, tijdsafspraken en boetebedingen zijn beschreven.
In de dienstverlenings-overeenkomst, die schriftelijk wordt vastgelegd, worden onder meer (waar mogelijk) onderstaande voorwaarden opgenomen:
- Vertrouwelijke gegevens, waaronder persoonsgegevens, worden conform wettelijke voorschriften gewaarborgd;
- Informatieverstrekking naar verschillende opdrachtgevers vindt gescheiden plaats;
- Gegevens en bestanden van het pensioenfonds worden beveiligd en toegangsrechten en autorisaties worden op adequate wijze aan betrokken medewerkers verstrekt;
- De inrichting van de systemen is zodanig dat de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar komt en dat bij onvoorziene omstandigheden een adequaat noodsysteem in werking treedt.

In de uitvoeringsovereenkomst worden procedures opgenomen inzake beëindiging van de uitbesteding:
- Indien de uitbestedingsovereenkomst niet nagekomen wordt door één van de partijen treedt een procedure in werking m.b.t. de niet-nakoming van de uitbestedingsovereenkomst;

- De omstandigheden waaronder de uitbestedingsovereenkomst beëindigd kan worden en de financiële en uitvoeringstechnische waarborgen van die beëindiging.

7. Controle uitbestedingsproces

Het bestuur van het pensioenfonds toetst regelmatig of de manier waarop de uitbestede activiteiten of processen worden uitgevoerd in overeenstemming is met de gemaakte afspraken. Het bestuur van het pensioenfonds doet dit door middel van:

- Het monitoren van de uitvoerders via het laten uitvoeren van periodieke audits bij de uitvoerder of te laten rapporteren over de stand van zaken m.b.t. de aanbevolen verbeteringen in de ISEA3402 verklaring type II of een daarmee vergelijkbare verklaring.
- Maandelijkse en kwartaalrapportages van de uitvoerder, waarin naast de gebruikelijke informatie, ook wordt gerapporteerd over klachten, incidenten en uitzonderingen.
- Jaarlijks opstellen van evaluatie van de uitvoerder door het bestuur.
- Jaarlijks overleg en evaluatie met de uitvoerder over de uitvoering van de (bijgestelde) processen.
- De jaarlijkse rapportage over de naleving van de gedragscode.
- Het actuarieel rapport van de adviserend actuaris.
- Het rapport van de certificerend actuaris.
- Rapportages van de accountant.
- Indien daartoe aanleiding is, kan het bestuur aanvullende controles uit (laten) voeren.

Bovengenoemde rapportages en verslagen worden ter toelichting aan en bespreking door het bestuur van het pensioenfonds overgelegd.

8. Inwerkingtreding en wijziging van het beleid

Dit uitbestedingsbeleid treedt in werking op 23 september 2015 en kan nadien door het bestuur worden gewijzigd.