

Later is al lang begonnen.

*Dus waarom zou je het vandaag
niet goed regelen?*


**TRUE
BLUE**

pensioenen voor
de digitale sector

here for you.

Uitbestedingsbeleid 2015

versie 16 juni 2015



1. Inleiding

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds TrueBlue (verder: TrueBlue) heeft uit strategische overwegingen delen van haar bedrijfsprocessen en –activiteiten uitbesteed aan andere partijen (uitvoerders). Deze processen en activiteiten hebben betrekking op de pensioenuitvoering, het vermogensbeheer en alle overige processen en activiteiten waarvan het bestuur van het pensioenfonds het zinvol acht om deze uit te besteden aan een externe partij. Het bestuur is zich er terdege van bewust dat aan uitbesteding een aantal risico's is verbonden en heeft daarom beleid vastgesteld met betrekking tot de beheersing van de risico's die samenhangen met uitbesteding van (delen van) bedrijfsprocessen en -activiteiten. Dit beleid is mede gebaseerd op de missie, visie en strategie van het fonds. Het bestuur van TrueBlue 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 TrueBlue is in overeenstemming met de “Beleidsregel Uitbesteding” van De Nederlandsche Bank (verder: DNB), de artikelen 34, 105, 143 en 145 van de Pensioenwet (Pw), de artikelen 12, 13 en 14 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling (Besluit Pw), alsmede de artikelen 18, 19, 19a, 20, 21, 21a, 29, 29a en 29b van het Besluit financieel toetsingskader pensioenfondsen (Besluit FTK). Voorgenomen nieuwe of gewijzigde uitbestedingen komen volgens dit beleid tot stand.

In de uitvoering van haar kernactiviteiten, het administreren, beheren en uitbetalen van de pensioenen en het vermogensbeheer, staan zowel vertrouwelijkheid als maximale kwaliteit van de dienstverlening voorop. De belangen van (gewezen) deelnemers, uitkeringsgerechtigden en overige belanghebbenden mogen geen gevaar lopen doordat TrueBlue delen van haar werkzaamheden heeft uitbesteed aan derden. Een overzicht van de uitbestede werkzaamheden en van de externe partijen met wie het fonds samenwerkt is terug te vinden in het jaarverslag.

Het doel van het uitbestedingsbeleid is het waarborgen van de continuïteit en de constante kwaliteit van de dienstverlening. Hiermee blijven de reputatie en de integriteit van TrueBlue gewaarborgd. Het uitbestedingsbeleid is van toepassing op:

- * alle naar het oordeel van het bestuur uitbestede bedrijfskritische of belangrijke activiteiten en processen van het pensioenfonds.
- * alle bestaande en/of nieuwe uitbestedings-overeenkomsten gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomsten.

2. Uitbestedingsbeleid

1. Uitgangspunten

- a) TrueBlue gaat over tot uitbesteding van bedrijfsprocessen en/of –activiteiten indien hierdoor de bedrijfsvoering effectiever en efficiënter wordt. Structurele aandacht, goede afspraken met de uitbestedingsrelatie en tijdig optreden zijn voor TrueBlue voorwaarden voor de uitbesteding van werkzaamheden.
- b) Uitbesteding verlegt de plaats van uitvoering van werkzaamheden, maar niet de eindverantwoordelijkheid daarvoor. Het bestuur van TrueBlue blijft eindverantwoordelijk voor de uitbestede activiteiten of processen. Uitbesteding kan slechts plaatsvinden na een daartoe strekkend bestuursbesluit.
- c) Het bestuur van TrueBlue behoudt volledige zeggenschap over de uitbestede activiteiten of processen. Dit geldt onverminderd wanneer uitbesteding plaatsvindt van externe partijen aan weer andere partijen (onderuitbesteding).
- d) Het bestuur van TrueBlue leeft het uitbestedingsbeleid na, zoals dat door het bestuur is opgesteld op basis van de richtlijnen van DNB.
- e) TrueBlue houdt zich bij de uitbesteding aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving en ziet er op toe dat ook de uitbestedingsrelatie zich houdt aan de wet- en regelgeving die voor de uitvoering van de uitbestede werkzaamheden geldt. Ook geeft TrueBlue opvolging aan de normen uit de Code Pensioenfondsen.
- f) Het bestuur van TrueBlue selecteert onafhankelijke uitvoerders op basis van objectief vast te stellen criteria zoals kwaliteit, prijs en marktconformiteit. Per situatie zal worden bezien of aan meerdere uitvoerders een offerte wordt gevraagd.
- g) De uitkomst van het selectieproces wordt waar relevant getoetst door een extern adviesbureau.
- h) Bij de keuze van de uitvoerder wordt rekening gehouden met toekomstige ontwikkelingen van TrueBlue.
- i) Het uitbestedingsbeleid wordt elke twee jaar door het bestuur geëvalueerd en na evaluatie ter toetsing voorgelegd aan de compliance officer van TrueBlue. Als onderdeel van de evaluatie worden de uitgangspunten van het uitbestedingsbeleid doorlopen en indien noodzakelijk aangepast.
- j) Er worden afspraken gemaakt over de wijze waarop een overeenkomst wordt beëindigd, en over de wijze waarop wordt gewaarborgd dat TrueBlue de werkzaamheden na beëindiging van een overeenkomst weer zelf kan uitvoeren of door een andere uitvoerder kan laten uitvoeren.
- k) Bij beëindiging van de samenwerking met een uitvoerder wordt een beëindiginggesprek gevoerd.
- l) Niet uitbesteed worden bestuurlijke taken en werkzaamheden, zoals het vaststellen van (beleggings- en dagelijks) beleid en het afleggen van verantwoording daarover. Werkzaamheden worden niet uitbesteed als dit de verantwoordelijkheid van TrueBlue voor de organisatie en beheersing van bedrijfsprocessen en het toezicht daarop kan ondermijnen of als dit een belemmering kan vormen voor een adequaat toezicht op de naleving van de pensioenwet- en regelgeving.

2. Eisen uitvoerder

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

- a) De uitvoerder is aantoonbaar financieel gezond.
- b) De uitvoerder beschikt over de vereiste operationele en technische vaardigheden, kwaliteitsnormen, goede naam en competentie.
- c) De uitvoerder waarborgt continuïteit van dienstverlening.
- d) De uitvoerder beschikt over een ISAE 3402 verklaring of een gelijkwaardige certificering of een gelijkwaardige zekerheid. Deze dient van toepassing te zijn op de uitbestede processen.
- e) De uitvoerder beschikt over de benodigde vergunningen en/of certificeringen.
- f) De uitvoerder voldoet aan de algemene kwaliteitsnormen geldend voor de specifieke beroepsgroep.
- g) De uitvoerder heeft een gedragscode ingevoerd en heeft bij voorkeur ook een klokkenluidersregeling.
- h) De uitvoerder heeft – indien van toepassing op het type onderneming van de uitbestedingsrelatie– een beloningsbeleid vastgesteld dat in overeenstemming is met de daarvoor geldende wet- en regelgeving of de door de toezichthoudende instantie gestelde eisen of normen.
- i) De uitvoerder zorgt ervoor dat de regels die op TrueBlue zelf van toepassing zijn ook door de uitbestedingsrelatie worden nageleefd (Pensioenwet artikel 34, eerste lid).
- j) De uitvoerder heeft voorzien in een proces van continue bijwerken van “backups” van bestanden en mutaties daarin en in een adequaat noodstelsel bij onvoorziene omstandigheden.
- k) De uitvoerder stelt TrueBlue periodiek en zo nodig onmiddellijk in kennis van alle relevante informatie;
- l) Op verzoek van de toezichthouders van TrueBlue worden relevante gegevens ter beschikking gesteld aan deze toezichthouders en informeert de uitvoerder het bestuur van TrueBlue hierover.
- m) De mogelijkheid voor de toezichthouder om onderzoek ter plaatse te doen of te laten doen bij de uitvoerder.

Van alle uitvoerders wordt verlangd dat zij een adequate eigen integriteitregeling of een eigen gedragscode kennen die voldoet aan de eisen van TrueBlue en deze opvolgen. Bij de beoordeling van het beloningsbeleid van de uitvoerders worden de “principes voor beheerst beloningsbeleid” betrokken. Hierbij geldt het “pas toe of leg uit”-principe. Ook worden er waarborgen verkregen van de uitvoerende organisatie dat deze maatregelen treft inzake fraudepreventie.

3. Risicoanalyse

Alvorens activiteiten of processen worden uitbesteed voert het bestuur van TrueBlue een risicoanalyse uit waarin is opgenomen:

- a) Een beschrijving van de uit te besteden activiteiten of processen.
- b) De te verwachten impact van uitbesteding van de activiteiten of processen.
- c) Een kosten-baten analyse van de uitbesteding van die activiteiten of processen.
- d) Een analyse van de financiële, operationele en reputatiegerelateerde risico's en de vereiste toezichtmaatregelen.
- e) De afspraken over de wijze waarop de uit te besteden activiteiten of processen worden uitgevoerd.

4. Selectieproces

Het pensioenfonds waarborgt een effectief proces bij het selecteren van externe partijen aan wie processen of activiteiten worden uitbesteed. Dit selectieproces omvat in ieder geval de volgende onderdelen:

- a. Risicoanalyse;
- b. Longlist;
- c. Request for Information (RfI);
- d. Shortlist;
- e. Request for Proposal (RfP);
- f. Selectiebesluit;
- g. Onderhandelingen;
- h. Opstellen overeenkomst.

Besluitvorming in het kader van een selectieproces wordt duidelijk (in notulen) vastgelegd. Ook legt het fonds vast op grond van welke afwegingen tot de keuze voor een bepaalde derde is gekomen zodat het fonds in staat is uit te leggen waarom voor een bepaalde externe partij is gekozen.

5. Belangenverstrengeling

Bij besluitvorming omtrent uitbesteding wordt artikel xx van de gedragscode in acht genomen met betrekking tot het melden van een (potentieel) belangenconflict. Hiermee wordt voorkomen dat een besluit wordt genomen op basis van andere belangen dan die van het pensioenfonds, of de schijn hiervan wordt gewekt.

6. 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 (SLA) met de uitvoerder, waarin specifieke taken, op te leveren producten, kwaliteits- en serviceniveau, tijdsafspraken en boetebedingen zijn beschreven. In deze overeenkomst worden onder andere waar mogelijk onderstaande voorwaarden opgenomen:

- a) Vertrouwelijke gegevens, waaronder persoonsgegevens, worden conform wettelijke voorschriften gewaarborgd.
- b) Informatieverstrekking naar verschillende opdrachtgevers vindt gescheiden plaats.
- c) Gegevens en bestanden van TrueBlue worden beveiligd en toegangsrechten en autorisaties worden op adequate wijze aan betrokken medewerkers verstrekt.
- d) De inrichting van de systemen is zodanig dat de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar komt en dat bij onvoorziene omstandigheden een adequaat noodstelsel in werking treedt.
- e) Indien de overeenkomst niet nagekomen wordt door één van de partijen treedt een procedure in werking met betrekking tot de niet-nakoming van de overeenkomst, zoals in het contract of de dienstverleningsovereenkomst is vastgelegd.
- f) De omstandigheden waaronder de overeenkomst beëindigd kan worden en de financiële en uitvoeringstechnische waarborgen van die beëindiging.

7. Controle uitbestedingsproces

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

- a) Het monitoren van de uitvoerders via het laten uitvoeren van periodieke audits bij de uitvoerder of te laten rapporteren over de stand van zaken met betrekking tot de aanbevolen verbeteringen in de ISAE 3402 verklaring of een daarmee vergelijkbare verklaring.
- b) Kwartaalrapportages van de uitvoerder, waarin naast de gebruikelijke informatie ook wordt gerapporteerd over klachten, incidenten en uitzonderingen
- c) Het actuarieel rapport van de certificerend actuaris en de verklaring van de accountant.
- d) Periodiek overleg en evaluatie met de uitvoerder over de uitvoering van de (bijgestelde) processen.

Bovengenoemde rapportages en verslagen worden ter toelichting aan en bespreking door het bestuur van TrueBlue overlegd.

8. Reikwijdte van het beleid

Het uitbestedingsbeleid is van toepassing op alle uitbestedingsrelaties die TrueBlue aangaat en heeft aangegaan.

9. Werkzaamheden die niet uitbesteed mogen worden

De volgende werkzaamheden mogen op grond van artikel 34 van de Pw en artikel 12 van het besluit Pw niet worden uitbesteed:

- a. taken en werkzaamheden van personen die het dagelijks beleid bepalen, daaronder mede verstaan het vaststellen van beleid en het afleggen van verantwoording over het gevoerde beleid;
- b. werkzaamheden waarvan uitbesteding de verantwoordelijkheid van het pensioenfonds voor de organisatie en beheersing van bedrijfsprocessen en het toezicht daarop kan ondermijnen;
- c. indien de uitbesteding een belemmering kan vormen voor een adequaat toezicht op de naleving van het bij of krachtens de Pensioenwet bepaalde.

10. Inwerkingtreding

Dit uitbestedingsbeleid treedt in werking na goedkeuring door het bestuur van TrueBlue op 18 februari 2014 en is laatstelijk gewijzigd in de bestuursvergadering van 16 juni 2015.