

Stichting
Pensioenfonds voor de Woningcorporaties



Incidentenregeling

Inhoudsopgave

INLEIDING

1	Begripsomschrijvingen	6
2	Melding van incidenten	7
3	Melding van incidenten aan de toezichhouder.....	7
4	Beoordeling van incidenten	8
5	Vastlegging van incidenten.....	8
6	Behandeling en onderzoek van incidenten	8
7	Persoonsgericht onderzoek	9
8	Afronding van incidenten	9
9	Incidenten binnen de uitvoeringsorganisatie.....	10
10	Communicatie.....	10
11	Incidentenrapportage.....	10
12	Slotbepalingen.....	11

Inleiding

Met ingang van 1 januari 2015 zijn pensioenfondsen op grond van financiële toezichtwetgeving verplicht een incidentenregeling te hebben. Dat betekent, dat een fonds procedures en maatregelen heeft ten aanzien van de omgang met en vastlegging van incidenten¹. Met deze regeling kan SPW ook aantonen dat zij heeft voldaan aan de wettelijke meldplicht. Bovendien kan SPW laten zien dat zij passende stappen heeft genomen om risico's te beheersen en herhaling van soortgelijke incidenten te voorkomen.

Na bekendwording, moet een pensioenfonds een incident zo snel als mogelijk aan de toezichthouder melden. Het gaat om incidenten die schadelijk zijn voor het vertrouwen in het fonds of de financiële markten. Deze regels gelden ook voor pensioenuitvoeringsorganisaties. Het is echter de instelling zelf die bepaalt of een incident meldenswaardig is.

De algemene opvatting is dat incidenten alleen aan de toezichthouder gemeld moeten worden wanneer:

- er aangifte bij justitie is gedaan;
- het voortbestaan van de financiële onderneming op het spel staat;
- het incident het gevolg is van ernstige tekortkomingen in het beleid, in de procedures of wat betreft het toezicht op de naleving hiervan, of
- als er sprake is van ernstige reputatieschade voor de financiële onderneming.

Voorbeelden van incidenten zijn:

- *Incidenten over een beheerste en integere bedrijfsvoering*
 - overtreding van toezichtwetgeving
 - de betrokkenheid van een bestuurder bij een ernstig strafbaar feit, zoals corruptie
- *IT-incidenten*
 - persoonlijke informatie van klanten komt op straat te liggen door een beveiligingslek
- *Incidenten over bestuurscrisis en governance*
 - een onverwachts vertrek van een meerderheid van de raad van toezicht of een bestuur
- *Incidenten die in relatie staan tot de toezichthouder*
 - het met opzet niet informeren van de toezichthouder over onderwerpen die belangrijk zijn voor het toezicht

In geval van toezicht op pensioenfondsen bij incidenten zijn prudentieel toezicht, gedragstoezicht en materieel toezicht belangrijke vormen. Daarvan volgt hieronder een korte uiteenzetting.

1. Prudentieel toezicht

De Nederlandsche Bank houdt overeenkomstig artikel 151 lid 3 van de Pensioenwet prudentieel toezicht op pensioenfondsen. Dit is gericht op de normen ten aanzien van de financiële soliditeit van pensioenfondsen en het bijdragen aan de financiële stabiliteit van de pensioensector. De Nederlandsche bank bekijkt onder andere of het pensioenfonds voldoende geld heeft om verliezen op te vangen. Het raamwerk voor prudentieel toezicht is verankerd in het financieel toetsingskader.

¹ Een incident is een handeling of gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van de financiële onderneming en is vastgelegd in artikel 1 Besluit prudentiële regels Wft en artikel 1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

Voor incidenten wat betreft prudentieel toezicht is artikel 19a van het Besluit toetsingskader pensioenfondsen² van toepassing van toepassing. Dat betekent, dat een fonds een incident aan de Nederlandsche bank moet melden als er sprake is van een prudentiële kwestie, dat een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van een fonds.

2. Gedragstoezicht

De Stichting Autoriteit Financiële Markten voert op basis van artikel 151 lid 1 van de Pensioenwet het gedragstoezicht uit. Dit is gericht op de naleving van de normen wat betreft informatieverstrekking door pensioenuitvoerders aan deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden. De Autoriteit Financiële Markten toetst de verstrekte informatie op toegankelijkheid, tijdigheid en juistheid. Zij controleert onder meer of pensioenfondsen duidelijk berichten over het voorwaardelijke karakter van de pensioenrechten.

Op grond van de Wet op het financiële toezicht houdt de Autoriteit Financiële Markten effectentypisch gedragstoezicht op de financiële markt. Als beleggers op financiële markten, vallen pensioenfondsen onder dit toezicht. De wetgeving op het terrein van effectentypisch gedragstoezicht is vastgelegd in artikel 5:68 van de Wet op het financieel toezicht en verder uitgewerkt in het Besluit Marktmissbruik Wft. Daarin staan regels omtrent:

- het omgaan met voorwetenschap/koersgevoelige informatie;
- het omgaan met privéhandelingen in financiële instrumenten door bestuurders en personeelsleden;
- het beheersen van belangenverstrengeling met betrekking tot transacties in financiële instrumenten, en
- het tegengaan van koersmanipulatie en misleiding.

Overeenkomstig artikel 19 van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen³ is er een verplichting om incidenten aan de Autoriteit Financiële Markten te melden. Het gaat daarbij om gedragstypische en effectentypische kwesties, die een ernstig gevaar vormen voor de integere uitoefening van het bedrijf van een pensioenfonds. Inhoudelijk is er dus overeenstemming tussen bepalingen uit het Besluit toetsingskader pensioenfondsen en het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen.

3. Materieel toezicht

Naast gedragstoezicht en prudentieel toezicht bestaat materieel toezicht. Dit toezicht is op basis van artikel 151 lid 3 van de Pensioenwet eveneens overgedragen aan de Nederlandsche Bank. Zij controleert of normen die niet onder het prudentieel of gedragstoezicht vallen door pensioenfondsen worden nageleefd. Het gaat onder andere over normen ten aanzien van de pensioenovereenkomst, de uitvoeringsovereenkomst en de statuten en reglementen van pensioenfondsen. Het wettelijk kader voor het melden van incidenten wat betreft materieel toezicht is ook vastgelegd in artikel 19a van het Besluit toetsingskader pensioenfondsen.

Naast deze vormen van toezicht door de Nederlandsche Bank en Autoriteit Financiële Markten speelt ook de Autoriteit Persoonsgegevens als onafhankelijk toezichthouder in Nederland een belangrijke rol. Zij bewaakt en bevordert de bescherming van persoonsgegevens. Bij een inbreuk

op de beveiliging van persoonsgegevens kan er sprake zijn van een datalek. Bij een

² Artikel 19a Besluit financieel toetsingskader pensioenfondsen luidt als volgt:

- a. Een fonds beschikt over procedures en maatregelen met betrekking tot de omgang met en vastlegging van incidenten.
- b. Onder een incident als bedoeld in dit artikel wordt verstaan: een gedraging of gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van een fonds.
- c. Een fonds neemt naar aanleiding van een incident maatregelen die zijn gericht op het beheersen van de opgetreden risico's en het voorkomen van herhaling.
- d. Een fonds informeert de Nederlandsche Bank onverwijld omtrent incidenten.

³ Artikel 19 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen luidt als volgt:

- a. Een beheerder van een icbe, bewaarder van een icbe, icbe of pensioenbewaarder als bedoeld in artikel 4:14, eerste lid, van de wet beschikt over procedures en maatregelen met betrekking tot de omgang met en vastlegging van incidenten.
- b. De beheerder van een icbe, bewaarder van een icbe, icbe of pensioenbewaarder neemt naar aanleiding van een incident maatregelen die zijn gericht op het beheersen van de opgetreden risico's en het voorkomen van herhaling.
- c. De beheerder van een icbe, bewaarder van een icbe, icbe of pensioenbewaarder informeert de Autoriteit Financiële Markten onverwijld omtrent incidenten.

datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Deze incidenten moeten meteen worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.⁴

De meldplicht datalekken geldt in Nederland al sinds 1916. Vanaf 25 mei 2018 is de nieuwe Europese privacywet, de zogenaamde Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Onder deze verordening blijft de meldplicht datalekken bestaan. De AVG stelt wel strengere eisen aan de registratie van datalekken in een organisatie. Organisaties moeten alle datalekken vastleggen. Met deze gegevens moet de Autoriteit Persoonsgegevens kunnen controleren of zij aan de meldplicht datalekken hebben voldaan.

⁴ Een datalek als incident kan ook bij de Nederlandsche Bank meldingsplichtig zijn.

1 Begripsomschrijvingen

1.1 Incident

Een handeling of gebeurtenis die een (vermoedelijk) ernstig gevaar vormt voor de beheerste en integere bedrijfsvoering van SPW. Daarbij ontstaat financiële of reputatieschade door verstoring van processen of systemen, handelingen van verbonden personen of externe gebeurtenissen. SPW maakt een onderscheid tussen operationele en overige incidenten.

1.2 Operationeel incident

Een (vermoedelijk) incident dat plaats vindt in de dagelijkse uitvoering van werkzaamheden voor SPW en waarbij de bedrijfsvoering van SPW wordt verstoord.

1.3 Overig incident

Elk (vermoedelijk) incident, dat geen operationeel incident is. Een overig incident is onder andere:

- a. het opzettelijk onjuist informeren van publieke instellingen;
- b. een overtreding van binnen SPW geldende gedragsregels;
- c. een gebeurtenis die kan leiden tot een groot afbreukrisico in de media;
- d. een strafbaar feit gepleegd door een verbonden persoon zoals diefstal, verduistering, oplichting, bedrog of valsheid in geschrifte;
- e. een aanwijzing van of het opleggen van een dwangsom of bestuurlijke boete door een toezichthouder;
- f. een IT-storing bij de uitvoeringsorganisatie, die leidt tot uitval in de dienstverlening, waardoor schade ontstaat voor SPW,
- g. of elk ander geval dat SPW als een incident beschouwd.

1.4 Verbonden persoon

- a. Lid van het bestuur;
- b. lid van de raad van toezicht;
- c. lid van het verantwoordingsorgaan;
- d. extern lid van een commissie, die is ingesteld om het bestuur te ondersteunen;
- e. medewerker van het bestuursbureau, ongeacht de duur of juridische basis waarop hij werkzaam is, en
- f. een andere persoon die het bestuur als verbonden persoon aanwijst, zoals bijvoorbeeld een medewerker van een uitvoeringsorganisatie.

1.5 Compliance officer

De functionaris die verantwoordelijk is voor het stimuleren van en (doen) toezien op naleving van wettelijke en interne regels. Deze regels gaan over de integriteit van de organisatie, haar medewerkers, haar klanten, haar data en de markt. Het doel is compliance risico's beheersen en eventueel daaruit voortvloeiende schade voorkomen dan wel beperken.⁵

1.6 Onderzoekscommissie

Het dagelijks bestuur kan besluiten de uitvoering van een (persoonsgericht) onderzoek naar en behandeling van incidenten over te dragen aan een onderzoekscommissie. Deze commissie kan bestaan uit medewerkers en bestuursleden van SPW en/of externe deskundigen.

1.7 Persoonsgericht onderzoek

Een onderzoek naar verwijtbaar handelen of nalaten van een persoon, voor zover dit in het belang van het incidentenonderzoek nodig is.

1.8 Toezichthouders

De Nederlandse Bank (DNB), Autoriteit Financiële Markt (AFM), Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Autoriteit Consument en Markt (ACM), Belastingdienst Nederland en andere toezichthouders.

⁵ Nederlands Compliance Instituut, *Handboek Compliance Professional 2017-2018*, Capelle aan den IJssel, Nederlands Compliance Instituut 2011.

2 Melding van incidenten

- 2.1 Iedere verboden persoon meldt een waarneming van een incident.
- 2.2 Een incident wordt schriftelijk of elektronisch gemeld en is duidelijk omschreven. De melding vindt in ieder geval binnen één werkdag plaats aan de compliance officer. De compliance officer licht aansluitend het dagelijks bestuur hierover in.
- 2.3 Indien het incident de compliance officer betreft, vindt de melding in ieder geval binnen één werkdag plaats aan het dagelijks bestuur.
- 2.4 De melding van een incident kan anoniem worden gedaan. Als in het belang van het onderzoek aanvullende informatie nodig is, kan de verboden persoon worden gevraagd zijn medewerking hieraan te verlenen. Hij is hiertoe niet verplicht.
- 2.5 Met de melding van een incident wordt vertrouwelijk en zorgvuldig omgegaan. De identificatiegegevens van de melder worden niet meegedeeld aan buitenstaanders. De identiteit van de melder wordt alleen vrijgegeven als dat wettelijk verplicht is.

3 Melding van incidenten aan de toezichthouder

- 3.1 Elk incident dat het vertrouwen in SPW of de financiële markten kan aantasten wordt namens of door het bestuur aan de toezichthouder gemeld, indien bijvoorbeeld:
 - aangifte wordt gedaan bij justitie;
 - het voortbestaan van SPW wordt bedreigd;
 - gevaar ontstaat voor aantasting van de integriteit en reputatie van SPW;
 - met het ook op de zwaarte van het incident de toezichthouder in verband met haar toezichttaak redelijkerwijs en op grond van wettelijke regels hiervan op de hoogte moet worden gebracht.

- 3.2 De toezichthouder wordt op de hoogte gebracht van alle feiten, omstandigheden en achtergronden van het incident. Ook de maatregelen die naar aanleiding van het incident zijn genomen worden medegedeeld aan de toezichthouder.

4 Beoordeling van incidenten

- 4.1 De compliance officer beoordeelt de melding en onderzoekt of het gaat om een incident. Hij geeft ook aan of er sprake is van een operationeel of overig incident. Bovendien maakt hij een inschatting van de zwaarte van het incident en weegt af of het (dagelijks) bestuur meteen moet worden ingelicht.
- 4.2 De compliance officer brengt de melder op de hoogte van zijn beoordeling en de voortgang van het onderzoek.

5 Vastlegging van incidenten

- 5.1 De compliance officer legt de melding van een incident vast in het incidentenregister van SPW. Hij bewaakt de voortgang van het meldproces en de opvolging van acties. Een dossier bevat onder meer gegevens omtrent de communicatie tussen belanghebbenden, de verslaggeving en de uitkomsten van een (persoonsgericht) onderzoek.
- 5.2 Met de vastlegging van de melding van een incident wordt vertrouwelijk omgegaan. Een dossier wordt in een beveiligde omgeving zeven jaar bewaard, tenzij op grond van wet- en regelgeving langer nodig is.

6 Behandeling en onderzoek van incidenten

- 6.1 Afhankelijk van de aard van een operationeel incident, coördineert de directeur bestuursbureau met ondersteuning van de compliance officer de afhandeling van een operationeel incident.
- 6.2 De compliance officer wikkelt in beginsel overige incidenten af. Hij ziet in alle gevallen toe op de voortgang van de behandeling van een incident.
- 6.3 Op advies van de compliance officer kan het dagelijks bestuur besluiten de behandeling van een incident over te dragen aan een onderzoekscommissie. Dit is afhankelijk van de zwaarte van het incident. Een onderzoekscommissie bestaat uit medewerkers van SPW en/of externe deskundigen. De onderzoekscommissie houdt de compliance officer voortdurend op de hoogte van alle ontwikkelingen ten aanzien van het incidentenonderzoek. Het dagelijks bestuur kan op advies van de onderzoekscommissie en na het horen van de directeur bestuursbureau en de compliance officer een besluit nemen over mogelijke gevolgen en de uitkomsten van een (persoonsgericht) onderzoek.
- 6.4 In geval van een incidentenonderzoek dat is gericht op één of meerdere personen, gelden de bepalingen voor een persoonsgericht onderzoek uit hoofdstuk 7 van deze incidentenregeling.

7 Persoonsgericht onderzoek

- 7.1 Indien aannemelijk is dat een verbonden persoon verantwoordelijk is voor een incident kan het dagelijks bestuur besluiten een persoonsgericht onderzoek naar hem in te stellen. Hiertoe wordt een onderzoekscommissie ingesteld. De verbonden persoon wordt onmiddellijk over het op hem gerichte onderzoek op de hoogte gebracht, tenzij de omstandigheden dit niet toelaten.
- 7.2 Een persoonsgericht onderzoek wordt zo snel mogelijk ingesteld en afgerond. De tijdsduur van het onderzoek is afhankelijk van de omvang en ingewikkeldheid van het dossier. De compliance officer houdt het dossier bij.
- 7.3 Degene naar wie het persoonsgericht onderzoek is ingesteld mag zijn zienswijze kenbaar maken in de vorm van hoor en wederhoor. Deze zienswijze wordt vastgelegd. De verbonden persoon mag zich door een deskundige bij laten staan.
- 7.4 Er is toestemming nodig van de compliance officer of het dagelijks bestuur om het dossier van de verbonden persoon in te zien, tegen wie een persoonlijk onderzoek loopt.
- 7.5 De onderzoekscommissie handelt zorgvuldig en is onafhankelijk, integer en onpartijdig. Tevens houdt de onderzoekscommissie toezicht op een evenwichtige afweging van alle belangen.
- 7.6 De onderzoekscommissie brengt regelmatig verslag uit over de voortgang van het onderzoek aan de compliance officer en het dagelijks bestuur.
- 7.7 Na afronding van het persoonsgericht onderzoek brengt de onderzoekscommissie advies uit aan het dagelijks bestuur, met een afschrift aan de compliance officer. Dit advies wordt vastgelegd. Naar aanleiding van dit advies en na het horen van de compliance officer besluit het dagelijks bestuur welke maatregelen genomen moeten worden.
- 7.8 De verbonden persoon tegen wie ten onrechte een persoonsgericht onderzoek is ingesteld heeft recht op kostenvergoeding. Dat zijn kosten, die hij vanwege het onderzoek heeft gemaakt, zoals reiskosten of rechtsbijstand kosten. Indien nodig, beschermt de onderzoekscommissie de verbonden persoon tegen mogelijke nadelige gevolgen en zuivert hem van alle blaam.

8 Afronding van incidenten

- 8.1 Na de behandeling van een incident kan SPW passende maatregelen nemen.
- 8.2 De maatregelen zijn gebaseerd op de aard van het incident en de daaruit voortvloeiende gevolgen. SPW onderneemt actie om risico's te beheersen en herhaling van een soortgelijk incident te voorkomen. Het kan bijvoorbeeld gaan om (arbeidsrechtelijke) maatregelen, het verbeteren van interne procedures, het aanpassen van beleid of het geven van opening van zaken.

9 Incidenten binnen de uitvoeringsorganisatie

- 9.1 De uitvoeringsorganisatie is zelf verantwoordelijk voor een incident dat zich intern voordoet en in verband staat met haar werkzaamheden voor SPW. De uitvoeringsorganisatie behandelt het incident overeenkomstig haar incidentenregeling op een fatsoenlijke manier.
- 9.2 De accountmanager van de uitvoeringsorganisatie, meldt een incident dat een risico is voor de aantasting van de integriteit en/of reputatie van SPW meteen aan de directeur bestuursbureau van SPW. De directeur bestuursbureau meldt dit meteen aan de compliance officer. De compliance officer licht aansluitend het (dagelijks) bestuur hierover in. Het (dagelijks) bestuur beoordeelt of SPW passende maatregelen moet treffen.
- 9.3 De accountmanager van de uitvoeringsorganisatie brengt verslag uit over de voortgang van de afhandeling van het incident aan de directeur bestuursbureau. Dit verslag bevat onder meer een heldere uiteenzetting van de gevolgschade.
- 9.4 De directeur bestuursbureau meldt incidenten binnen de uitvoeringsorganisatie die voldoen aan de maatstaven als genoemd in hoofdstuk 3 van deze regeling zo snel mogelijk aan de toezichthouder.

10 Communicatie

- 10.1 Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor de interne en externe communicatie van SPW over incidenten en bepaalt welke stappen er genomen moeten worden. Zij wordt daarbij geadviseerd door de compliance officer.
- 10.2 Afhankelijk van de zwaarte van het incident, worden de hieronder genoemde partijen op de hoogte gesteld:

Doelgroepen intern:

- bestuur
- bestuursbureau;
- raad van toezicht;
- verantwoordingsorgaan;
- externe leden commissies
- uitvoeringsorganisatie

Doelgroepen extern:

- toezichthouder(s)
- deelnemers;
- gewezen deelnemers;
- gewezen partners;
- pensioengerechtigden;
- werkgeversorganisaties;
- werknemerspartijen
- overheidsinstanties
- media

11 Incidentenrapportage

- 11.1 De compliance officer bericht de directeur bestuursbureau en het dagelijks bestuur over de resultaten van het (persoonsgericht) incidentenonderzoek. Bovendien overlegt hij zijn bevindingen en uitkomsten van deze onderzoeken en het incidentenregister via (kwartaal)rapportages aan het bestuur. Deze maken deel uit van de compliancerapportages.
- 11.2 De incidentenrapportage geeft inzicht in het aantal en de aard van alle incidenten in een bepaalde periode. Tevens bevat het gemaakte afwegingen van betrokkenen tijdens de afwikkeling van een incident. Ook bevat de rapportage informatie omtrent de voortgang, afronding en genomen maatregelen.

12 Slotbepalingen

- 12.1 Het bestuur van SPW kan de incidentenregeling wijzigen.
- 12.2 Naast deze incidentenregeling beschikt SPW over de volgende regelingen:
- Gedragscode en de Integriteitscode 'Zo zijn onze manieren', die deel uitmaken van het integriteitsbeleid;
 - Klokkenuidersregeling.
- 12.3 Deze incidentenregeling vervangt met ingang van 26 juni 2018 de vorige incidentenregeling.