

Sicherstellung Entscheidungsfindung - Optik des externen Dienstleisters

Roland Schmid, Swiss Life Pension Services AG



AGENDA

- Herausforderungen des Entscheidungsorgans
- Verantwortlichkeiten des Entscheidungsorgans
- Entscheidungsfindung
- Dienstleistungsqualität → «Wahr ist was wahrgenommen wird»
- Dienstleistungsprozess und Kontrollen
- Fazit

HERAUSFORDERUNGEN FÜR PENSIONSKASSEN IM HEUTIGEN UMFELD



Lebenserwartung

Demographie

Regulierung /
Gesetzesentwicklung

Wirtschaftliche
Rahmenbedingungen

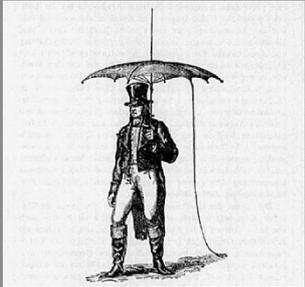
Zinssituation

Vorsorgeumfeld

THEMEN- UND MÖGLICHE PROBLEMKREISE



VERANTWORTUNG TRAGEN BEDEUTET GESAMTHEITLICHE VORAUSSCHAUENDE BETRACHTUNG



- Der **Stiftungsrat** ist **dem Verwaltungsrat in Aktiengesellschaften** mit analogen Aufgaben und Verantwortlichkeiten gleichgestellt.
- Die Führungsverantwortung in der Pensionskasse kann nicht **retrospektiv** (Deckungsgrad-Analyse) und **reaktiv** (Sanierungsmassnahmen) erfüllt werden.
- Die gesetzlichen Erfordernisse und die heutigen Herausforderungen beinhalten eine **vorausschauende Betrachtungsweise** inkl. **Beurteilung** von **Situation** und **Zukunftsszenarien**.
- Die Führungsgremien haben sich heute zusätzlich vermehrt auf **Umsetzung** und **Überwachung** der **Massnahmen** zu konzentrieren.

ASPEKTE DER ENTSCHEIDFINDUNG (1/2)

Wichtigste Stakeholder

- Aktive Versicherte
- Rentenbezüger
- Arbeitgeber

Unterschiedliche Interessen

- | | |
|----------------------|---|
| – Aktive Versicherte | Hohe Verzinsung
Optimales Risiko-Leistungs-Verhältnis
Steueroptimierung |
| – Rentenbezüger | Sichere Rentenauszahlung
Ausgleich Kaufkraftverlust |
| – Arbeitgeber | Risikominimierung
Kostensoptimierung
Unterstützung bei Ressourcensuche |

ASPEKTE DER ENTSCHEIDFINDUNG (2/2)

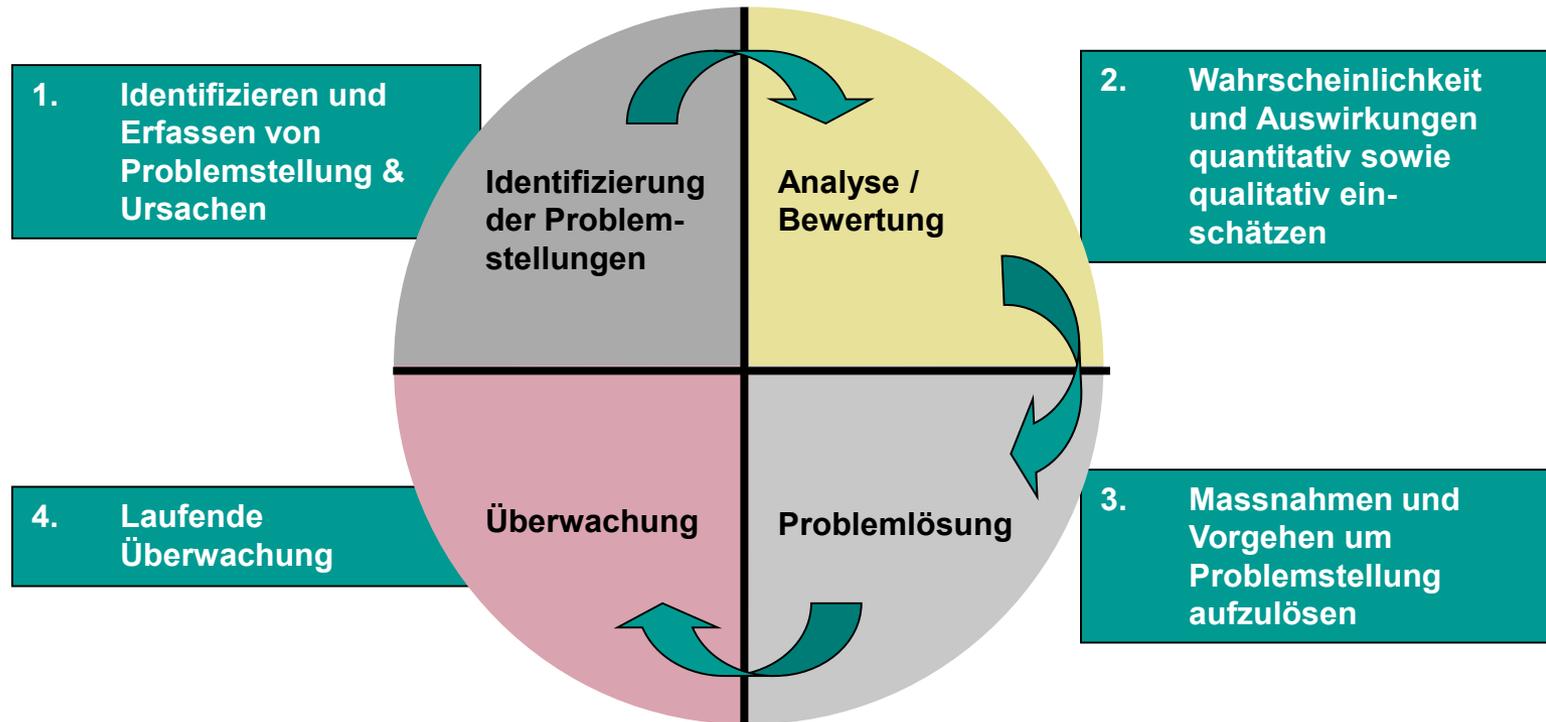
Führung

- Wahrung der Interessen aller Gruppen
- Regeln wie mit Interessenkonflikten umzugehen ist
 - Individuelle Interessenkonflikte
 - Kollektive Interessenkonflikte
- Kommunikation
- Delegierbare / Nicht delegierbare Aufgaben (Art. 51a Abs. 2)

Treuhänderische Verwaltung

- Sorgfaltspflicht
- Gesetzliche Rahmenbedingungen
- Operative Prozesse
- Klare Auftragserteilung und Kontrolle

ENTSCHEIDUNGSPROZESS

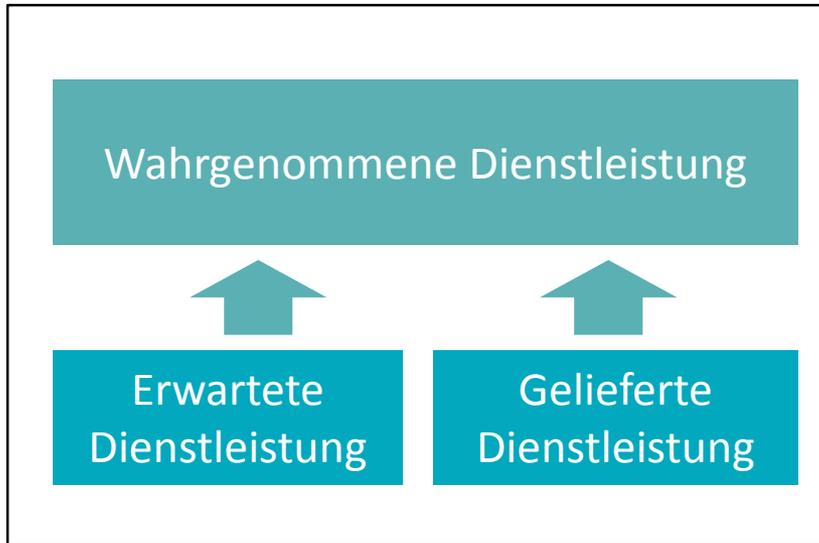


Der Entscheidungsprozess wiederholt sich kontinuierlich. Für das Entscheidungsorgan stellt sich jeweils die Frage:

Dienstleistung / Problemstellung: «Selber Machen» vs. «Einkaufen»

EXTERNER DIENSTLEISTER MUSS QUALITÄT SICHERSTELLEN UND MEHRWERT SCHAFFEN

Perspektive Kunde

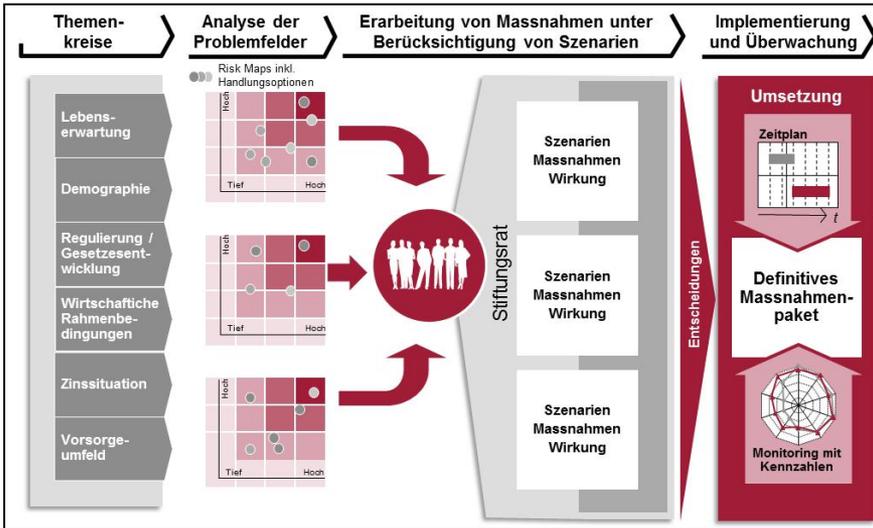


Perspektive Dienstleister

Objektiv \ Subjektiv	Qualität schlecht	Qualität gut
Qualität schlecht	Desaster	Kommunikationsproblem
Qualität gut	Zeitbombe	Idealzustand

- Als externer Dienstleister ist ein Spannungsfeld zwischen subjektiver und objektiver Wahrnehmung der Dienstleistung zu bewältigen.
- Grundsätzlich muss immer Mehrwert geschaffen werden.

DIENSTLEISTUNGSKONZEPT



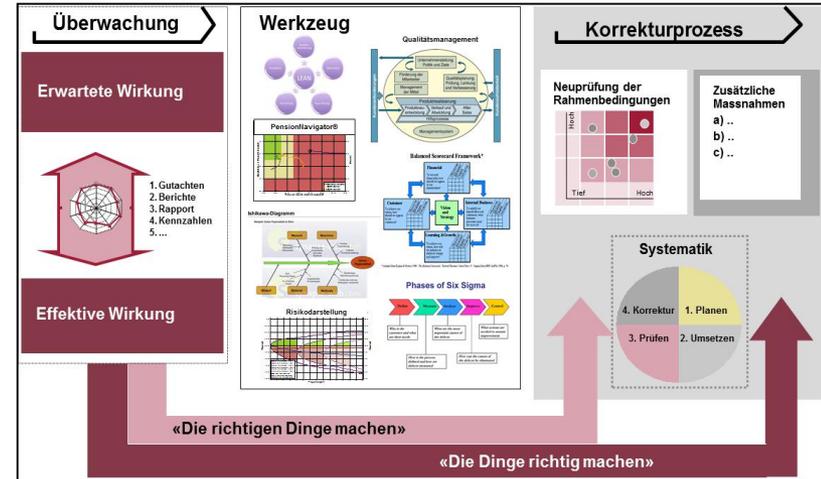
Im heutigen Umfeld sind alle Problemfelder sorgfältig zu analysieren und mögliche Zukunftsszenarien inkl. Auswirkungen sind zu erarbeiten.

➔ nachhaltige Entscheidungsfindung

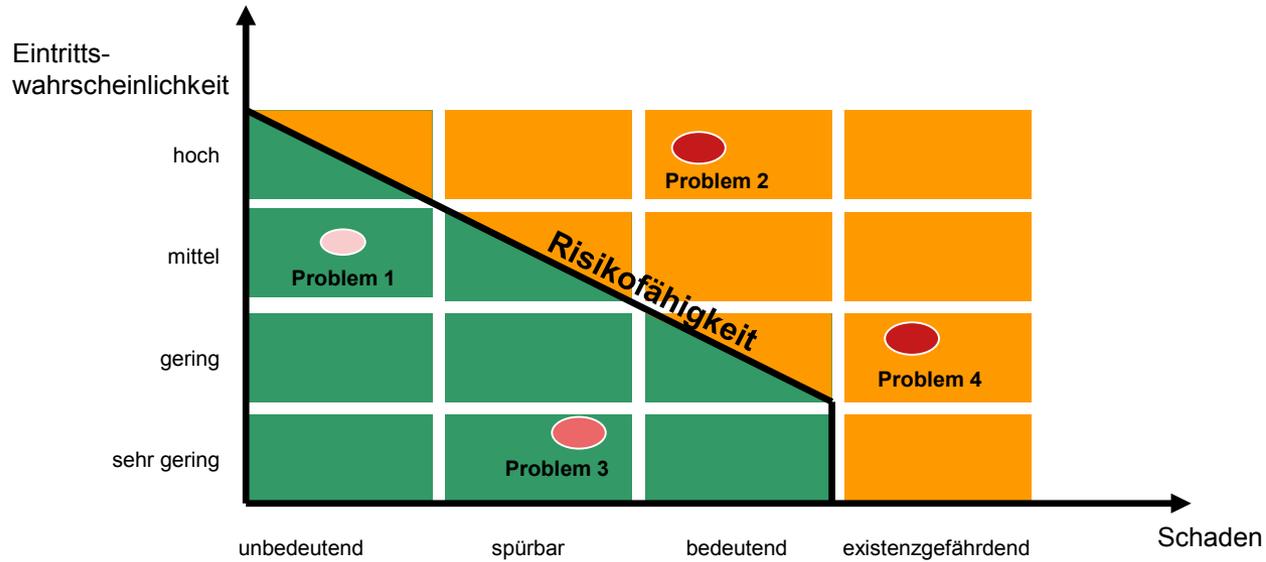
Umgesetzte Lösungen sind zu überwachen.

Die erwartete und die effektive Auswirkung haben übereinzustimmen, ansonsten sind Korrekturen vorzunehmen.

➔ Sicherstellung Umsetzung



ERKENNEN DER «WAHREN» PROBLEMSTELLUNG



Bedürfnisklärung / Analyse

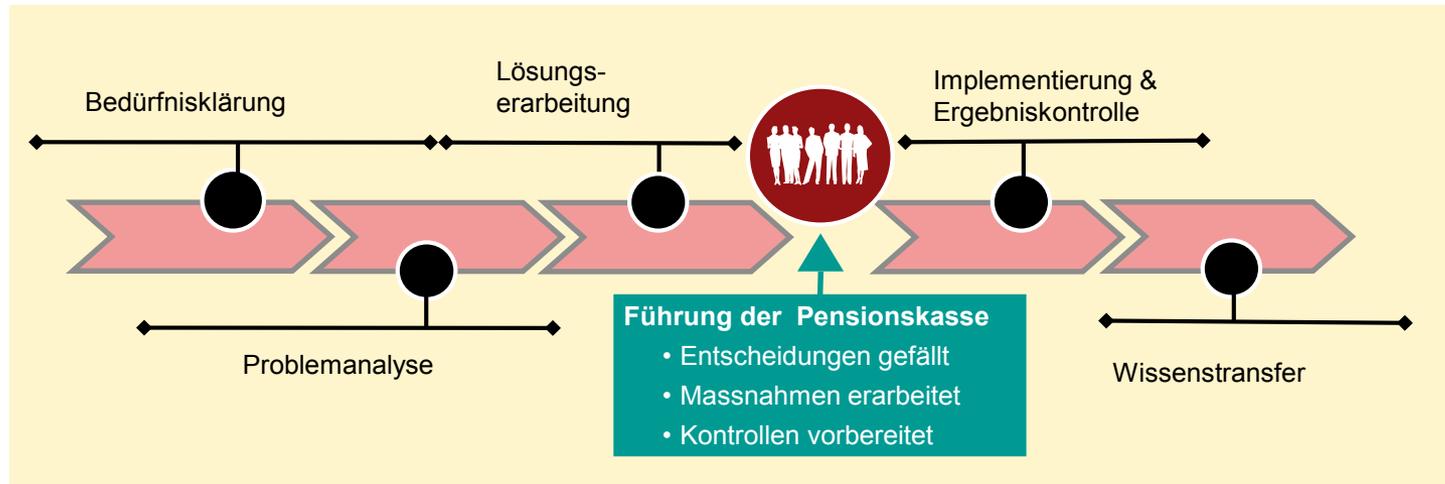
- Verstehen der Situation
- Problemstellung erkennen
- Priorisierung und Fokus
- Kommunikation / Diskussion

Mehrwert

Optimale Entscheidungsgrundlagen

AUFTRAGSERFÜLLUNG IST EIN PROZESS

Dienstleistung beinhaltet Erarbeitung der Lösung, Implementierung und Wissenstransfer



Dienstleistung beinhaltet Kontrolle

- Dienstleister haben für ihre Dienstleistungen interne Kontrollsysteme (IKS) einzuführen
- Die Qualitätsprüfung der Dienstleistungen betrifft nicht nur Pensionskassenverwaltung und -geschäftsführung sondern auch Beratungsdienstleistungen. Die Dienstleistungen können mittels Kontrollprozessen zusätzlich optimiert werden
- Ein ISAE3402 Typ II Kontrollbericht prüft Definition und Umsetzung der Kontrollprozesse des Dienstleisters sowie deren Wirksamkeit.

Perspektive Kunde

- Wahrgenommene Dienstleistung steuert die Qualitätseinschätzung
- Mehrwert muss erkennbar sein, d.h. Entscheidungen fallen in Kenntnis
 - der Alternativen
 - der Konsequenzen
 - der Kosten
 - des Verbesserungspotentials
 - der Korrekturmechanismen (Messung der erwarteten vs. der effektiven Wirkung)
- Entscheidvorbereitung auch für nicht delegierbare Aufgaben sichergestellt

Perspektive Dienstleister

- Die objektive Dienstleistungsqualität wird vorausgesetzt. Sie ist nachweisbar aufzuzeigen bzw. belegbar (erreichbar durch IKS bzw. ISAE 3402).
- Anwendung eines Dienstleistungskonzepts, das Analyse, Wertung, Szenarien, Massnahmen, Auswirkungen und Intervention prozessual verknüpft.
- Kommunikation, Kommunikation und Kommunikation



HERZLICHEN DANK!

