

Incidentenregeling
Stichting Pensioenfonds PostNL
(Versie november 2017)

Inhoud

AANLEIDING EN DOEL	2
SAMENHANG INTERNE REGELINGEN	2
1. DEFINITIES.....	3
2. ALGEMEEN	4
3. HET MELDEN VAN EEN INCIDENT	4
4. HET ONDERZOEK.....	4
5. ONDERZOEK NAAR EEN ZWAAR INCIDENT	5
6. UITKOMST ONDERZOEK	5
7. MAATREGELEN.....	5
8. REGISTRATIE	5
9. RAPPORTAGE	6
10. EXTERNE MELDING.....	6
12. SLOT BEPALING	7
ONDERTEKENING.....	7

Incidentenregeling St. Pf. PostNL

Aanleiding en doel

De Stichting Pensioenfonds PostNL (verder te noemen: Pf. PostNL) ziet de goede reputatie en integriteit van haar organisatie als een belangrijk vereiste om succesvol te opereren als pensioenfonds. Ondanks alle inspanningen, kunnen calamiteiten of incidenten zich voordoen. Dit kan bij Pf. PostNL zelf gebeuren, maar ook bij één van haar uitbestedingspartners. Ook in dat geval is Pf. PostNL eindverantwoordelijk.

Incidenten kunnen een gevaar vormen voor de integere en beheerste bedrijfsvoering van Pf. PostNL. Het doel van deze regeling is het voorkomen van schade aan de beheerste en integere bedrijfsvoering en goede naam van Pf. PostNL, alsmede het beperken van mogelijke gevolgschade. Daarom wordt met deze Incidentenregeling aan belanghebbenden duidelijk gemaakt op welke wijze incidenten moeten worden gemeld, vastgelegd, onderzocht en hoe zij aanleiding zijn voor het nemen van corrigerende maatregelen. Hierdoor kan Pf. PostNL niet alleen de ontstane situatie corrigeren, maar tevens leren van de situatie die zich heeft voorgedaan en herhaling zien te voorkomen. Pf. PostNL streeft ernaar een betrouwbare, transparante en lerende organisatie te zijn.

Met deze Incidentenregeling geeft Pf. PostNL uitvoering aan de eisen uit de Pensioenwet¹ en het Besluit financieel toetsingskader².

Samenhang interne regelingen

Binnen Pf. PostNL bestaan verschillende regelingen, processen en procedures waarin gedragsnormen opgenomen. Wat is de samenhang tussen de verschillende regelingen?

Het Integriteitbeleid van Pf. PostNL beschrijft het overkoepelend beleid op het gebied van een beheerste en integere bedrijfsvoering. In het Integriteitbeleid is beschreven in welke afzonderlijke regelingen dit beleid verder vorm heeft gekregen, waaronder de hieronder genoemde beleidsstukken.

In de Gedragscode zijn de algemeen geldende persoonlijke gedragsregels voor de verbonden personen beschreven.

Een incident is een gedraging of gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van Pf. PostNL. Een incident kan vele vormen aannemen, zoals een operationeel incident, een grove overtreding van wet- en regelgeving (misstand), of een beveiligingsincident. Ook andere vormen van Incidenten zijn denkbaar. De oorzaak kan zowel intern als extern gelegen zijn. Afhandeling van incidenten geschiedt conform deze Incidentenregeling.

Bij een misstand of onregelmatigheid is sprake van misbruik van een (machts- of kennis)positie of overtreding van (interne) regels door één of meerdere individuen. Een grove misstand kan echter tevens een incident zijn, indien deze misstand een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf.

Indien het belang van Pf. PostNL, van derden of de bescherming van de eigen positie van de verbonden persoon dit vraagt (bijvoorbeeld omdat hij vreest dat een melding nadelige gevolgen kan hebben voor zijn positie of indien aan een eerdere melding geen gevolg is gegeven), doet de verbonden persoon melding van een misstand conform de Regeling melden vermoeden misstanden.

¹ Artikel 143, Pw.

² Artikel 19a, Bftk.

In geval een verbonden persoon twijfelt of sprake is van een misstand, een onregelmatigheid, dan wel van een incident, kan hij vooraf altijd contact opnemen met de Vertrouwenspersoon, om gezamenlijk de meest passende route te kiezen.

1. Definities

1.1 Incident:

Een gedraging of gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van Pf. PostNL. Een incident kan vele vormen aannemen, zoals een operationeel incident, een grove overtreding van wet- en regelgeving (misstand), of een beveiligingsincident. Ook andere vormen van Incidenten zijn denkbaar. De oorzaak kan zowel intern als extern gelegen zijn.

Een incident kwalificeert zich als zwaar incident als er sprake is van:

- a. een ernstig gevaar voor de integere bedrijfsuitoefening van Pf. PostNL;
- b. een groot afbreukrisico in de media;
- c. een belangrijke invloed op de bedrijfsvoering;
- d. de betrokkenheid van het Openbaar Ministerie;
- e. fraude;
- f. een aanwijzing van de toezichthouder, een last onder dwangsom of het voornemen om een bestuurlijke boete op te leggen;
- g. een ander Incident dat een dusdanige impact heeft op Pf. PostNL dat afhandeling door de Onderzoekscommissie vereist is.

1.2 Datalek:

Een inbreuk op de beveiliging (zoals bedoeld in artikel 34a, lid 1, Wbp) waarbij persoonsgegevens zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking; dus blootgesteld aan datgene waartegen beveiligingsmaatregelen (artikel 13, Wbp) bescherming moesten bieden.

Van een Datalek is sprake als bij het (beveiligings)incident persoonsgegevens verloren zijn gegaan of wanneer onrechtmatige verwerking van de persoonsgegevens niet redelijkerwijs is uit te sluiten.

1.3 Melder:

Eenieder die een melding doet van een Incident, in het kader van deze regeling. Dit kunnen verbonden personen³ zijn van Pf. PostNL, maar tevens werknemers van uitbestedingspartners of andere belanghebbenden.

1.4 Meldloket:

De bestuursvoorzitter.

Indien:

- de melding (deels) betrekking heeft op de voorzitter van het bestuur, of
- als de Verbonden persoon vreest voor tegenmaatregelen, of
- als een eerdere melding (de oorzaak van) het incident niet heeft weggenomen, dan fungeert de voorzitter van de Raad van Toezicht als Meldloket.

1.5 Onderzoekscommissie:

Een Onderzoekscommissie ter uitvoering van een onderzoek en de behandeling van (zware) incidenten. Het bestuur is verantwoordelijk voor het samenstellen van deze commissie. Een Onderzoekscommissie bestaat uit ten minste drie onafhankelijke personen en zal door het bestuur worden ingehuurd voor de duur van de afhandeling van de betreffende kwestie.

³ Zie de Gedragscode van Pf. PostNL voor een definitie van verbonden personen.

- 1.6 Vertrouwenspersoon:
Degene die door het bestuur als Vertrouwenspersoon is aangewezen.

2. Algemeen

- 2.1 Het bestuur van Pf. PostNL is verantwoordelijk voor een tijdige en efficiënte afhandeling van Incidenten, de registratie daarvan en het nemen van passende corrigerende maatregelen.
- 2.2 Het bestuur van het fonds zal ervoor zorgdragen dat de Incidentenregeling bekend is bij alle verbonden personen van Pf. PostNL en de relevante werknemers van uitbestedingspartners of andere belanghebbenden.

3. Het melden van een Incident

- 3.1 Iedere verbonden persoon is verplicht een Incident, of een vermoeden daarvan, terstond te melden bij het Meldloket. Meldingen kunnen zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden.
- 3.2 Andere belanghebbenden met kennis van of vermoedens omtrent een Incident, worden uitgenodigd dit terstond onder de aandacht van Pf. PostNL te brengen.
- 3.3 De Melder en de compliance officer krijgen een schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de melding.
- 3.4 Het bestuur registreert meldingen van incidenten op datum van ontvangst in het incidentenregister. Gedurende het verdere proces worden in het dossier relevante documenten opgenomen, zoals de communicatie tussen de verschillende betrokkenen, de rapportages en de resultaten van eventueel onderzoek.
- 3.5 Bij zware Incidenten wordt de compliance officer doorlopend geïnformeerd.

4. Het onderzoek

- 4.1 Het Meldloket bespreekt een binnengekomen melding met het bestuur. Het Meldloket zal het bestuur adviseren de melding terzijde te leggen als uit een eerste analyse geen grond blijkt voor de melding.
- 4.2 Indien het Incident de bedrijfsvoering van een uitbestedingspartner betreft, wordt bij de afhandeling van het Incident zoveel mogelijk samengewerkt tussen Pf. PostNL en de uitbestedingspartner.
- 4.3 Als de eerste analyse serieuze indicaties geeft van een mogelijk Incident, dan zal het bestuur de melding nader laten onderzoeken. Hiervoor wijst zij een Onderzoekscommissie aan. De compliance officer wordt gelijktijdig hierover geïnformeerd.
- 4.4 Wanneer de Melding een Datalek betreft, treedt de Procedure Datalekken⁴ in werking. Alle andere Incidenten worden verder afgehandeld conform deze Incidentenregeling.
- 4.5 De Melder wordt geïnformeerd dat een onderzoek wordt ingesteld. De wijze van onderzoek en de termijn waarbinnen het onderzoek moet zijn afgerond, zijn afhankelijk van de aard van het Incident.

⁴ Voor het afhandelen van datalekken wordt gebruik gemaakt van de Procedure Datalekken van TKP. De afspraak over de procedure tussen PF en TKP is vastgelegd in de SLA. (Gebaseerd op email van Dhr. L. v.d.Wal, 14 juli 2017.)

- 4.6 Het bestuur bewaakt de voortgang van het onderzoek.
- 4.7 Wanneer bij het onderzoek naar personen plaatsvindt, worden de bepalingen uit de privacy wetgeving volledig in acht genomen.
- 5. Onderzoek naar een zwaar incident**
- 5.1 In aanvulling op artikel 4, rapporteert de Onderzoekscommissie, wanneer de melding een zwaar Incident betreft, regelmatig over de voortgang van de afhandeling aan het bestuur compliance officer.
- 5.2 Het bestuur beslist over de communicatie, zowel intern als extern, met betrekking tot het zware Incident. Men bepaalt of, in welke volgorde en op welk moment de volgende partijen op de hoogte dienen te worden gesteld en laat zich hierbij desgewenst adviseren door de compliance officer:
- a. de manager pensioenfonds,
 - b. de externe accountant,
 - c. het verantwoordingsorgaan,
 - d. de raad van toezicht,
 - e. de deelnemers,
 - f. de aangesloten werkgever,
 - g. de toezichthouders,
 - h. de pers,
 - i. het Openbaar Ministerie/de politie
 - j. de uitvoerder TKP⁵.
- 6. Uitkomst onderzoek**
- 6.1 De Onderzoekscommissie rapporteert de onderzoeksresultaten aan het bestuur en de compliance officer. De rapportage bevat een kort relaas van feiten en omstandigheden, de bewijsvoering in hoofdlijnen, de eventuele (tijdkritische) melding aan toezichthouder(s), alsmede het advies met betrekking tot de te nemen maatregel(en).
- 7. Maatregelen**
- 7.1 Op basis van de onderzoeksresultaten beoordeelt het bestuur en besluit ten aanzien van eventuele aanpassing van procedures en overige maatregelen voor het herstel van de bedrijfsvoering.
- 7.2 Als het Incident zich bij een uitbestedingspartner heeft voorgedaan, is deze zelf verantwoordelijk voor de te treffen maatregelen. Pf. PostNL wordt door de uitvoeringspartner over de te treffen maatregelen en de voortgang geconsulteerd en geïnformeerd.
- 7.3 Het veroorzaken van een Incident of anderszins daarbij betrokken zijn, kan leiden tot arbeidsrechtelijke maatregelen, waaronder ontslag op staande voet. In geval sprake is van opzettelijk en ernstige strafbare overtredingen, zoals misdrijven als genoemd in het Wetboek van Strafrecht en de Wet Economische Delicten, wordt in beginsel aangifte gedaan bij justitie of politie.
- 7.4 Namens het bestuur ziet de compliance officer toe op de implementatie en naleving van nieuwe procedures en maatregelen, die naar aanleiding van het Incident zijn getroffen.
- 8. Registratie**
- 8.1 Het bestuur houdt door middel van een incidentenregister een registratie bij van alle binnengekomen meldingen, de feiten en omstandigheden, de wijze van opvolging,

⁵ Op basis van de AC-vergadering van 30 juni 2017, concept notulen p.11.

ingestelde onderzoeken, onderzoeksresultaten, de genomen preventieve en repressieve maatregelen en de meldingen aan de toezichthouder(s). De systematische vastlegging is mede gericht op het inzichtelijk maken van Incidenten, zodat soortgelijke situaties voorkomen kunnen worden.

9. Rapportage

9.1 In zijn jaarlijkse compliance rapportage geeft de compliance officer inzicht in het aantal Incidenten dat zich de betreffende periode heeft voorgedaan en de aard daarvan. Tevens betreft de rapportage de voortgang van de afhandeling van eerder gemelde Incidenten.

10. Externe melding

10.1 Het bestuur kan naar aanleiding van het Incident aangifte doen bij de justitiële autoriteiten.

10.2 Daar waar van toepassing zal het bestuur, in overleg met de compliance officer, een melding doen bij de relevante toezichthouder(s). Indien het een Incident bij een uitbestedingspartner betreft, vindt tevens overleg met die partner plaats. Melding bestaat uit de relevante feiten en omstandigheden van het Incident, alsmede de maatregelen die naar aanleiding van het Incident zijn genomen of nog zullen worden genomen. De belangrijkste toezichthouders zijn De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)⁶.

10.3 Het bestuur raadpleegt de compliance officer en informeert onverwijld de DNB over een incident indien:

- aangifte zal worden gedaan bij justitiële autoriteiten, of
- het voortbestaan van Pf. PostNL wordt bedreigd of zou kunnen worden bedreigd, of
- sprake is van een ernstige tekortkoming in de opzet en werking van de maatregelen ter bevordering of handhaving van een integere bedrijfsvoering door Pf. PostNL, of
- mede gelet op verwachte publiciteit, rekening behoort te worden gehouden met een ernstige mate van reputatieschade voor Pf. PostNL, of
- de ernst, de omvang of de overige omstandigheden van het incident in aanmerking genomen, de toezichthouder in verband met haar toezichtstaak redelijkerwijs, of op basis van een wettelijke verplichting⁷, behoort te worden geïnformeerd.

10.4 De informatie die aan DNB wordt verstrekt omvat in elk geval:

- de feiten en omstandigheden van het Incident,
- informatie over de functie, hoedanigheid en positie van degene of degenen die het Incident heeft of hebben bewerkstelligd (indien van toepassing),
- de maatregelen die naar aanleiding van het Incident zijn genomen.

11. Bescherming

11.1 De Melder ondervindt geen negatieve gevolgen in welke zin dan ook, wanneer een melding te goeder trouw is gedaan.

11.2 Eenieder die uit hoofde van deze regeling informatie verkrijgt over (de melding van) een Incident betracht daarover uiterste geheimhouding tegenover derden, tenzij op basis van deze regeling of bij of krachtens de wet de bevoegdheid of de verplichting bestaat om die informatie aan een derde te verschaffen.

⁶ De AP wordt geïnformeerd wanneer het Incident een Datalek betreft.

⁷ Artikel 19a, lid 4, Bftk.

12. Slot bepaling

12.1 Deze Incidentenregeling treedt inwerking per 2 november 2017.

Ondertekening

Plaatsnaam, 2 november 2017

Namens het bestuur van Pf. PostNL