

Pensioendebiteuren in crisistijd

De pensioenuitvoerders zien hun debiteurensaldo op collectieve pensioenregelingen steeds verder oplopen. Toch blijft het kredietmanagement veelal beperkt tot de stappen die in de Pensioenwet zijn genoemd. Dit levert extra risico's op voor de uitvoerders. Het is tijd om kritisch naar het debiteurenproces voor collectieve pensioenen te kijken, de risico's te minderen en daarbij ook nog een positief imago bij de relatie te behouden.

Bij veel verzekeraars wordt gedoogd dat er een aanzienlijk debiteurensaldo openstaat bij collectieve pensioenen. Voor de werkgever is dit een relatief goedkope manier van 'geld lenen'. Het te agressief benaderen en dreigen met incasso's zou de relatie met de klant wel eens kunnen schaden, vooral bij de verlenging van het pensioencontract. Zeker in de huidige markt neemt het risico op faillissementen en bedrijfsbeëindigingen aanzienlijk toe. Dit risico op zichzelf zorgt al voor een grote kans op extra afboekingen. Behalve dat de reguliere debiteurenstand kan oplopen, is de verwachting dat de post 'dubieuze debiteuren' zal verdubbelen. Waar deze post normaliter 5 procent van de normale debiteuren betreft, zal dit percentage in de loop van dit jaar stijgen naar 10 procent. De kans is gering dat de openstaande saldi van deze debiteuren in deze markt terug te vorderen zijn. Dit heeft als gevolg dat verzekeraars minimaal 5 procent meer financieel risico op hun debiteurensaldo lopen en bovendien extra inspanning moeten leveren om toch een deel van het openstaande debiteurensaldo te ontvangen. Dit zorgt er bovendien voor dat

de uitvoering van de Pensioenwet extra onder druk komt en dat men een hoger renteverlies moet inschatten. Daarnaast hebben de uitvoerders een groter beleggingsrisico. De Pensioenwet is helder over de verantwoordelijkheden voor de uitvoerder. De pensioenuitvoerder is financieel aansprakelijk voor de risico's van de pensioenregeling. Zelfs als de werkgever niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan (of kan voldoen) is het mogelijk dat de uitvoerder de risico's wél volledig dient na te komen. Enkel wanneer de uitvoerder de Pensioenwet correct heeft nageleefd, door onder meer het voeren van een aantoonbaar debiteurenbeleid richting de werkgever bij een betalingsachterstand, heeft hij de mogelijkheid om de pensioenuitkering naar beneden bij te stellen. Een voordeel is dat eventuele incassokosten verhaald kunnen worden bij de werkgever. Bij de meeste pensioenuitvoerders wordt 4 procent rente doorberekend aan de debiteuren (via rekeningcourantverhouding). Door toename van faillissementen en bedrijfsbeëindigingen is de kans groot dat een deel van deze te verwachten interest niet wordt ontvangen. Er dient een extra afboeking plaats te vinden ter



hoogte van 4 procent op de extra dubieuze debiteuren. In de meeste gevallen wordt vooraf – voor ontvangst van de premie – al belegd door de pensioenuitvoerder. Als de premie uiteindelijk niet betaald wordt door de werkgever, is het beleggingsrisico voor de uitvoerder. Dit wordt niet afgewenteld op de pensioengerechtigde. De ervaring leert dat bij verdubbeling van faillissementen of bedrijfsbeëindigingen de verzekeraar minimaal 10 procent extra risico loopt op dubieuze debiteuren. Gelet op de ontwikkeling van de AEX het afgelopen jaar is dit risico momenteel nog veel hoger. Bij verlenging van het pensioencontract worden de ervaringen van de afgelopen jaren met de pensioenuitvoerder nogal eens onderschat. Door een combinatie van slecht debiteurenbeleid en een matige administratieve performance, kan de werkgever tijdens het verlengingstraject het besluit nemen om het contract bij een andere pensioenuitvoerder onder te brengen.

OPEN COMMUNICATIE

Om het debiteurenrisico te verminderen dienen uitvoerders het saldo van openstaande debiteuren zo effi-

ciënt en 'klantvriendelijk' mogelijk omlaag te brengen. Men zou kunnen denken aan het screenen en categoriseren in profielen en aan het naar voren halen van betalingen. Dit lukt echter alleen indien en voor zover er geen achterstand in de pensioenadministratie is. Een goed werkend intern proces wat betreft communicatie, uitvoering en verantwoordelijkheden is hierbij van essentieel belang. Vervolgens dient men open te communiceren met de werkgever over zijn betalingsmogelijkheden. Zo ontstaat een verhouding van partners in business. Hiervoor dient u wel regelmatig én structureel contact te onderhouden met al uw klanten. Tijdens dit contact staat het betalingsgedrag als vast onderwerp op de agenda en krijgt de pensioenuitvoerder inzicht in gedrag, problematiek en mogelijkheden van de klant, zodat er snel gezocht kan worden naar de juiste oplossingen. Uitgangspunt hierbij is 'Ken uw klant'. De financiële administratie en commerciële afdelingen van de pensioenuitvoerders staan nog voor grote uitdagingen. Kredietmanagement vanuit de pensioenuitvoerder krijgt hiermee een nieuwe invulling. ■