

# Leitlinien für die Kommunikation

Gültig ab 1. Januar 2020



**Sammeleinrichtung  
Pensionskasse**  
Stadt St.Gallen

## Inhaltsverzeichnis

1	Leitaussagen zum Thema Kommunikation .....	3
2	Kommunikationsgrundsätze .....	4
3	Dialoggruppen .....	4
4	Zentrale Botschaften .....	5
5	Externe Kommunikation .....	6
6	Interne Kommunikation .....	9
7	Informationsbeauftragte .....	10
8	Kommunikation in der Krise.....	10

## 1 Leitaussagen zum Thema Kommunikation

- Die Sammeleinrichtung Pensionskasse Stadt St.Gallen kommuniziert primär im Dienste der Versicherten und – soweit sinnvoll – im Dialog.
- Die aktive und offene Informationspolitik sorgt für Transparenz in Bezug auf die Vorsorgesituation, die Lage der Sammeleinrichtung und die zu erbringenden Leistungen.
- Die verschiedenen Dialoggruppen werden aktiv und zeitgerecht mit den für sie wichtigen Informationen versorgt.
- Feedbacks nutzen wir zur Weiterentwicklung.

## 2 Kommunikationsgrundsätze

Die Sammeleinrichtung informiert

- wahrheitsgetreu: was kommuniziert wird, entspricht der Wahrheit;
- verständlich: die Informationen sind klar, geordnet und so umfassend wie nötig;
- dialoggruppengerecht: die Kommunikation ist auf die Bedürfnisse des jeweiligen Empfängers ausgerichtet; dabei werden möglichst effizient verschiedene Vertriebsmittel in gegenseitiger Ergänzung eingesetzt (Mail, Internet, Postversand);
- respektvoll: im persönlichen Kontakt sind die Mitarbeitenden der Sammeleinrichtung hilfsbereit und höflich;
- verlässlich: der Service ist zeitgerecht.

Beim Eintreten einer ausserordentlichen Lage wird der Kommunikation von Anfang an grösste Aufmerksamkeit beigemessen.

## 3 Dialoggruppen

### Externe

- Versicherte: die aktiven Versicherten, die Rentenbezüger und Angehörige von Versicherten und deren Vertreter (z.B. Personalverbände)
- Arbeitgeber: die angeschlossenen Arbeitgeber und die potentiellen Neuanschlüsse
- Aufsicht und Kontrolle: die Aufsichtsbehörde, die Revisionsstelle, der Pensionskassenexperte und der Investment-Controller
- Geschäftspartner im Anlagebereich: der Global Custodian, die Portfolio Manager, die Immobilienbeauftragten, die Mieter, die Hypothekarschuldner
- Geschäftspartner allgemein: die Vertrauensärzte, die Partner im Informatikbereich, die Partner im Kommunikationsbereich, Medien
- Politik/Öffentlichkeit

### Interne

- Führungsorgane der Sammeleinrichtung (Verwaltungskommission, Vorsorgekommission, Anlagekommission)
- Mitarbeiter der Sammeleinrichtung

## 4 Zentrale Botschaften

### Dialoggruppe

### Botschaft der Sammeleinrichtung

Versicherte	<ul style="list-style-type: none"> <li>– verwaltet das ihr anvertraute Vermögen professionell und mit der Zielsetzung, das finanzielle Gleichgewicht und damit die Vorsorgesicherheit nachhaltig zu stärken;</li> <li>– bietet einwandfreie, kundenorientierte und effiziente Dienstleistungen;</li> <li>– bietet verschiedene Vorsorgepläne mit zusätzlicher Möglichkeit zum Kapitalaufbau;</li> </ul>
Arbeitgeber und potentielle Neukunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bietet konkurrenzfähige Vorsorgelösungen und unterstützt die Arbeitgeber in administrativer Hinsicht effizient;</li> </ul>
Aufsichtsbehörde und Kontrollbeauftragte	<ul style="list-style-type: none"> <li>– hält sich an die gesetzlichen und reglementarischen Vorgaben;</li> <li>– orientiert die Aufsichtsbehörde und die Kontrollverantwortlichen proaktiv;</li> </ul>
Geschäftspartner im Anlagebereich und andere	<ul style="list-style-type: none"> <li>– stellt das (finanzielle) Interesse der Versicherten bei der Anlagetätigkeit in den Vordergrund;</li> <li>– ist ein anspruchsvoller, herausfordernder, aber fairer Geschäftspartner;</li> <li>– bietet marktbezogene, korrekte Leistungen (z.B. Miet- und Hypothekenangebot) und verlangt diese auch;</li> </ul>
Politik und Öffentlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bietet konkurrenzfähige Vorsorgelösungen;</li> <li>– legt das ihr anvertraute Vermögen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und unter Berücksichtigung eines vertretbaren Risikos professionell an;</li> <li>– reagiert auf spezielle Situationen (z.B. mögliche Unterdeckung) mit einem abgestimmten Vorgehen mit «ruhiger Hand»;</li> </ul>
Organe	<ul style="list-style-type: none"> <li>– stellt verständliche Entscheidungsgrundlagen (wenn möglich mit Alternativen zur beantragten Lösung) zur Verfügung;</li> <li>– meldet gravierende Probleme sofort;</li> </ul>
Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bietet ein vielseitiges Arbeitsgebiet, ein offenes Klima, eine angemessene Entlohnung und einen sicheren Arbeitsplatz an zentraler Lage;</li> <li>– schätzt Ideen und Anliegen der Mitarbeitenden zur Weiterentwicklung der Service- und Prozessqualität.</li> </ul>

## 5

### Externe Kommunikation

Inhalt (Gefäss)	Adressat	Zeitpunkt / Häufigkeit	Kommunikationsmittel
<b>Geschäftsbericht</b>			
	Arbeitgeber, Kontrollstelle, PK-Experte, Investment-Controller, Aufsicht, Oberaufsicht, Interessierte	jährlich	Internet, per Post
<b>Termine / Änderungen / Stand</b>			
– Mitteilung der Termine für Lohnmeldungen – neue Koordinationsabzüge – Eintrittsschwelle – Kündigungsfrist – Neuerungen	angeschlossene Vorsorgewerke und Arbeitgeber	jährlich, Dezember	per Mail, per Post
<b>Versicherungsausweis</b>			
	alle Versicherten	bei Eintritt, jährlich im 1. Quartal, bei Mutationen (auf Anfrage)	per Post
<b>Heirat</b>			
	Versicherte	jährlich	per Post
<b>Scheidung</b>			
– Mitteilung der zu teilenden Austrittsleistung – Wohneigentumsvorbezüge – Einkäufe – Barauszahlungen	Gerichte	auf Anfrage	per Post
<b>Sozialunterstützung</b>			
	Sozialhilfebehörden, Zivilgerichte, Strafgerichte, Strafuntersuchungsbehörden, Betreibungsämter, Steuerbehörden	Dateneinsicht gem. Art. 86a BVG, auf Anfrage	per Post
<b>Akteneinsicht in begründeten Fällen</b>			
	Versicherte sowie Personen, die einen Nachweis erbringen können	Dateneinsicht gem. Art. 85b BVG, auf Anfrage	per Post
<b>Kurzfassung Geschäftsbericht</b>			
– Geschäftsgang – Jahresrechnung – finanzielle Lage – Organisation (Mitglieder paritätisches oberstes Organ) – gesetzliche Änderungen	alle Versicherten und Rentner, Interessierte	jährlich	Internet

Inhalt (Gefäss)	Adressat	Zeitpunkt / Häufigkeit	Kommunikationsmittel
<b>Weitere Geschäftsauskünfte</b>			
– Stand ihrer Versicherung – Geschäftstätigkeit der Pensionskasse	alle Versicherten und Rentner	auf Anfrage	nach Bedarf
<b>Rentenleistung</b>			
	Rentner	bei erstmaliger Fälligkeit, zu Jahresbeginn und bei wesentlichen Veränderungen	per Post
<b>Steuerbescheinigung für Aktive</b>			
Bescheinigung der Einkäufe		bei Erhalt des Einkaufs	per Post
<b>Steuerbescheinigung für Rentner</b>			
	Rentner	jährlich	per Post
<b>Steuerausweis Verstorbene</b>			
	Hinterbliebene	nach Meldung Todesfall	per Post
<b>Teuerungsmitteilung</b>			
	Angeschlossene, Rentner	nach Beschluss Verwaltungskommission	per Post/E-Mail/Internet
<b>Rechnung Teuerungsausgleich für Teuerungszusagen aus dem alten System</b>			
	Angeschlossene	monatlich oder jährlich	per Post
<b>Rechnung Beiträge</b>			
– Rechnung – Detailliste – Beitragsabgleichung	Angeschlossene	monatlich	per Post, E-Mail, Schnittstelle
<b>Revisionsunterlagen</b>			
– Jahresabschluss – jährliche Schätzung der Immobilien/Grundlagen für die Bewertung – Jahresrechnung Immobilien – Projektabschlüsse Immobilien – IKS-Grundlagen – ...	Kontrollstelle	jährlich, nach Bedarf	per E-Mail, Post, vor Ort
<b>Controlling-Grundlagen</b>			
– Custody-Report und Online-Zugriff – Protokolle Verwaltungskommission und Anlageausschuss – Anbieterdokumentationen – Jahresrechnung Immobilien – ...	Investment-Controller	monatlich, jährlich, fallbezogen	per E-Mail

## 5

### Externe Kommunikation

Inhalt (Gefäss)	Adressat	Zeitpunkt / Häufigkeit	Kommunikationsmittel
<b>Versicherungstechnische Daten</b>			
gemäss Spezifikation PK-Experte	PK-Experte	jährlich	per E-Mail mit Passwortschutz
<b>Gesetzliche Änderungen / Reglementarische Änderungen und Auswirkungen auf die Versicherten</b>			
	Arbeitgeber, aktiv Versicherte, Rentner	bei Bedarf	per E-Mail, Internet, Post
<b>Aufsichtsunterlagen</b>			
– umfassende Jahres- rechnung – Reglemente (erstmalig und bei Änderungen)	BVG- und Stiftungsaufsicht	jährlich, bei Bedarf	per Post
<b>Mietanpassung: Brief mit entsprechendem Formular und Vorlauf (Kündigungsfrist)</b>			
	Mieter	fallbezogen	per Post
<b>Mieterinformationen: fallweise (z.B. bei Stand zu Sanierung)</b>			
	Mieter	fallbezogen	per Post, mündlich, fallbezogen
<b>Ausserordentliche Ereignisse (Krisen)</b>			
	nach Bedarf	fallbezogen	fallbezogen
<b>Zusätzliche Informationen</b>			
besondere Ereignisse, bspw. Auswirkungen Finanzkrise	Mitarbeiter, Versicherte, Arbeitgeber	fallbezogen	fallbezogen
<b>Medien</b>			
– Projektwettbewerb – Grundsteinlegung für neue Immobilien	an die Medien gemäss Adressliste	fallbezogen	Medien
<b>Internetseite <a href="http://www.pk.stadt.sg.ch">www.pk.stadt.sg.ch</a></b>			
Umfassende Informationen über die Sammeleinrichtung, deren Grundlagen und über Neuerungen	Versicherte, Pensionierte, Arbeitgeber, Interessierte	permanent	Internet

## 6

### Interne Kommunikation

Dialoggruppen	Häufigkeit	Kommunikationsmittel
Mitarbeitende	laufend	Sitzungen, persönliche Gespräche, gesellschaftliche Anlässe
Verwaltungskommission, Vorsorgekommission	nach Bedarf, laufend	Sitzungen, Post, E-Mail
Anlageausschuss	nach Bedarf, ca. 4 Sitzungen p.a.	Sitzungen, Post, E-Mail

## 7

### Informationsbeauftragte

#### Verwaltungskommission

- Die Verwaltungskommission verabschiedet die Leitlinien für die Kommunikation. Sie prüft jährlich die Kommunikationsinhalte.
- Die Verwaltungskommission entscheidet jeweils am Ende ihrer Sitzung, ob und allenfalls mit welchen Mitteln sie kommuniziert.

#### Geschäftsstelle

- Die Geschäftsstelle informiert gemäss der unter Ziffer 5 dargestellten Vorgaben. Bei darüberhinausgehenden zusätzlichen Informationen an die versicherten Personen werden die Mitglieder der Verwaltungskommission vorab orientiert.
- Bei ausserordentlichen Ereignissen bereiten der Präsidialausschuss und der Geschäftsführer geeignete Kommunikationsmassnahmen vor, die dann der Verwaltungskommission zum Entscheid vorgelegt werden.

## 8

### Kommunikation in der Krise

Der Krisenstab Kommunikation besteht aus:

- Präsident der Verwaltungskommission
- Vize-Präsident der Verwaltungskommission
- Geschäftsleitung der Pensionskasse
- Fachexperten gemäss Bedarf

Kommunikation in einer Krise erfolgt immer unter erschwerten Bedingungen, da der Schaden bereits eingetroffen ist und zeitnahe Entscheide gefällt werden müssen. Der Kommunikation wird von Anfang an grösste Bedeutung beigemessen. Der Krisenstab ist zuständig für die ersten Informationen gegen aussen und erarbeitet das weitere Vorgehen zu Handen der Verwaltungskommission. Die Mitarbeiter der Sammeleinrichtung geben gegenüber Medien keine Auskünfte, bevor die Geschäftsleitung eine entsprechende Sprachregelung erlassen hat. Die allgemeine Sprachregelung lautet: Die Geschäftsleitung der Sammeleinrichtung Pensionskasse Stadt St.Gallen wird Sie mit einer Medienmitteilung über die Einzelheiten informieren.

St.Gallen, 6. Februar 2019

Für die Verwaltungskommission:

Thomas Scheitlin  
Präsident der Verwaltungskommission

Jürg Jakob  
Vizepräsident der Verwaltungskommission

**Sammeleinrichtung Pensionskasse Stadt St.Gallen**

Rathaus | 9001 St.Gallen | Tel. 071 224 64 25  
vorsorge@pk.stadt.sg.ch | [www.pk.stadt.sg.ch](http://www.pk.stadt.sg.ch)



**Sammeleinrichtung  
Pensionskasse**  
Stadt St.Gallen