

Assurance-rapport van de onafhankelijke accountant van Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. inzake de Tegemoetkomingsregeling individuele beleggingsverzekeringen

Aan: de directie van Nationale-Nederlanden Services N.V. en
Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.

Inleiding

Nationale-Nederlanden Services N.V. (label: IVR) te Den Haag (hierna: IVR) heeft naar aanleiding van de aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening een vaststellingsovereenkomst gesloten met de Stichting Verliespolis, Stichting Woekerpolis Claim, Vereniging van Effectenbezitters, Vereniging Eigen Huis en Vereniging Consument & Geldzaken. In deze vaststellingsovereenkomst is vastgelegd op welke wijze de individuele tegemoetkoming berekend dient te worden, zijnde het verschil tussen de daadwerkelijke op einddatum aan de polishouder uit te keren waarde van de beleggingsverzekering en de zogenaamde normkostenberekening.

Op basis van deze vaststellingsovereenkomst heeft IVR formules en uitgangspunten geformuleerd. Deze uitgangspunten en formules zijn gemodelleerd in rekenboxen waarin de individuele vergoeding wordt berekend.

IVR, respectievelijk Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., heeft tevens processen ingericht voor het informeren van polishouders van beleggingsverzekeringen en rondom schrijnende gevallen, conform de relevante bepalingen in de vaststellingsovereenkomst.

IVR heeft interne beheersingsdoelstellingen gedefinieerd met daaraan gekoppeld interne beheersingsmaatregelen om een adequate verwerking van de tegemoetkomingsregeling in haar processen te waarborgen.

IVR heeft ons gevraagd een oordeel te geven over de effectieve werking van de processen rondom de Tegemoetkomingsregeling individuele beleggingsverzekeringen (inclusief bijstorting op de polis en het aanmaken van de effectbrieven, en inclusief de coulancregeling "schrijnende gevallen") gedurende de verslagperiode van 1 augustus 2011 tot en met 31 maart 2014 alsmede een oordeel te verschaffen over de IVR formules en uitgangspunten welke zijn opgesteld door IVR op basis van de vaststellingsovereenkomst voor de bepaling van de normkostenberekeningen.

Reikwijdte

Wij hebben opdracht gekregen om te rapporteren over:

- 1 De beschrijving van IVR zoals opgenomen in bijlage 1 van dit rapport. In deze beschrijving zijn de criteria uit de vaststellingsovereenkomst opgenomen, die zijn vertaald in de formules en uitgangspunten voor de normkostenberekeningen. Tevens is aangegeven door IVR op welke wijze de gehanteerde formules en uitgangspunten voldoen aan de in de vaststellingsovereenkomst gestelde criteria.
- 2 Het proces inzake de Tegemoetkomingsregeling individuele beleggingsverzekeringen (inclusief bijstorting op de polis en aanmaken van de effectbrieven, en inclusief de coulancregeling "schrijnende gevallen") van IVR gedurende de verslagperiode van 1 augustus 2011 tot en met 31 maart 2014 (de beschrijvingen; zie bijlage 2 en 3), en over de opzet, bestaan en werking van interne beheersingsmaatregelen die verband houden met de interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving in bijlage 2 en 3 staan vermeld.

Inherente beperkingen in het onderzoek

Wij hebben geen onderzoek gedaan naar de juistheid en volledigheid van de bron data die voor de normkostenberekeningen zijn gehanteerd. Wel hebben wij onderzocht of de voor de berekening van de vergoeding gebruikte bron data juist en volledig zijn onttrokken aan de polis administratiesystemen van IVR.

Wij verrichten ons onderzoek naar de effectieve werking van de processen die de basis vormen voor een betrouwbare berekening van de vergoeding en een juiste opname in de effectbrief. Inherent aan ons onderzoek is het uitvoeren van deelwaarnemingen. Dit impliceert dat geen integrale controle is uitgevoerd op de juistheid van de berekeningen en de individuele effectbrieven.

Verantwoordelijkheden van IVR en Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.

IVR is verantwoordelijk voor het opstellen van de beschrijving, in bijlage 1 bij dit rapport, van de toepasselijke criteria en de beweringen over de wijze waarop, en de mate waarin is voldaan bij de keuze van formules en uitgangspunten voor de normkostenberekeningen.

IVR is verantwoordelijk voor het opstellen van de beschrijving in de bijlage 2 en 3 bij dit rapport, van haar proces Tegemoetkomingsregeling, conform de relevante bepalingen zoals gesteld in de vaststellingsovereenkomst, en bijgaande beweringen, met inbegrip van de volledigheid, het accuraat zijn en methode van presentatie van de beschrijving en beweringen; het vermelden van de interne beheersingsdoelstellingen; het opzetten, implementeren en effectief laten werken van interne beheersingsmaatregelen om de vermelde interne beheersingsdoelstellingen te bereiken.

Verantwoordelijkheden van de onafhankelijke accountant van Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.

Onze verantwoordelijkheid is, om op basis van onze werkzaamheden, een oordeel te geven over de beschrijving door IVR in bijlage 1 bij dit rapport, van de toepasselijke criteria en de beweringen over de wijze waarop, en de mate waarin is voldaan bij de keuze van formules en uitgangspunten voor de normkostenberekeningen.

Onze verantwoordelijkheid is, om op basis van onze werkzaamheden, een oordeel te geven over de beschrijving van IVR, in bijlage 2 en 3 bij dit rapport, en over de opzet en effectieve werking van interne beheersingsmaatregelen die verband houden met de interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving staan vermeld.

Werkzaamheden

Wij hebben onze opdracht uitgevoerd overeenkomstig Nederlands recht, waaronder *Standaard 3000 Assurance-opdrachten anders dan de opdracht tot controle en beoordeling van historische financiële informatie*. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en onze werkzaamheden zodanig plannen en uitvoeren dat: een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen over de vraag of, in alle van materieel belang zijnde aspecten, de bij de normkostenberekeningen gehanteerde formules en uitgangspunten voldoen aan de daaraan gestelde criteria, zoals opgenomen in de beschrijving in bijlage 1; en dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen over de vraag of de beschrijving in bijlage 2 en 3 toereikend is weergegeven en de interne beheersingsmaatregelen, in alle van materieel belang zijnde aspecten, op afdoende wijze in opzet zijn beschreven, bestaan en effectief over de verslagperiode hebben gewerkt.

Een assurance-opdracht om te rapporteren over de beschrijving, opzet en werking van interne beheersingsmaatregelen omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van assurance-informatie over de toelichtingen in de beschrijving van IVR van het proces en de opzet, het bestaan en de werking van interne beheersingsmaatregelen. Onze werkzaamheden zijn afhankelijk van de door ons toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de beschrijving niet toereikend is weergegeven en dat interne beheersingsmaatregelen in opzet niet op afdoende wijze bestaan of effectief werken. Onze werkzaamheden bevatten het toetsen van de werking van die interne beheersingsmaatregelen die wij noodzakelijk achten bij het verschaffen van een redelijke mate van zekerheid dat de interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving staan vermeld werden bereikt. Een assurance-opdracht van dit type omvat ook een evaluatie van het algehele beeld van de beschrijving, de geschiktheid van de interne beheersingsdoelstellingen die daarin staan vermeld en de geschiktheid van de criteria die door de organisatie zijn gespecificeerd en die staan beschreven. Onze opdracht kan in twee deelonderzoeken worden onderscheiden.

Voor deel 1 van ons onderzoek hebben wij de volgende werkzaamheden verricht:

- ▶ Het doornemen van de vaststellingsovereenkomst en het verkrijgen van kennis omtrent de interne beheersingsmaatregelen in het proces van vertalen van de criteria naar formules en uitgangspunten.
- ▶ Het inschatten van de risico's in het proces van het vertalen van de criteria naar formules en uitgangspunten.
- ▶ Het reageren op de ingeschatte risico's door middel van het ontwikkelen van specifieke toetsingswerkzaamheden.
- ▶ Het uitvoeren van verdere controle werkzaamheden, met name de toetsing of de gekozen formules en uitgangspunten in overeenstemming zijn met de vaststellingsovereenkomst. Hiertoe hebben wij vastgesteld of de in de rekenspecificaties beschreven -maximaal in te houden- normkosten en risicopremies, gelijk zijn aan de in de vaststellingsovereenkomst afgesproken opslagen, vastgesteld of in de rekenspecificaties het netto normrendement is afgeleid van het netto fondsrendement, gecorrigeerd met de Total Expense Ratio (TER) en vastgesteld of de beschreven rekenregels met betrekking tot afkoop, grote polissen, hefboom- en inteer conform de vaststellingsovereenkomst is.
- ▶ Het evalueren van de toereikendheid van de door IVR verstrekte assurance-informatie.

Voor deel 2 van ons onderzoek hebben wij de volgende werkzaamheden verricht:

- ▶ Het doornemen van de beschrijving van het proces van de Tegemoetkomingsregeling individuele beleggingsverzekeringen (inclusief bijstorting op de polis en aanmaken van de compensatiebrieven, en inclusief de coulanceregeling "schrijnende gevallen"), conform de relevante bepalingen zoals gesteld in de vaststellingsovereenkomst, en het verkrijgen van kennis omtrent de interne beheersingsmaatregelen in het proces.
- ▶ Het identificeren en inschatten van de risico's in het proces.
- ▶ Vaststellen of de door ons geïdentificeerde risico's in opzet voldoende worden gemitigeerd door de door IVR geïmplementeerde beheersingsmaatregelen.
- ▶ Het toetsen van de door IVR geïmplementeerde beheersingsmaatregelen op een effectieve werking over de verslagperiode door middel van het houden van interviews en het uitvoeren van deelwaarnemingen.
- ▶ Het evalueren van de toereikendheid van de door IVR verstrekte assurance-informatie.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel

Deel 1:

De criteria waarvan wij gebruik hebben gemaakt bij het vormen van ons oordeel zijn de criteria die in de bewering van IVR in bijlage 1 bij dit rapport zijn beschreven. Naar ons oordeel voldoen de formules en uitgangspunten die door IVR worden gehanteerd voor de normkostenberekeningen in alle van materieel belang zijnde aspecten aan die criteria.

Deel 2:

Ons oordeel is gevormd op basis van de aangelegenheden die in deze rapportage zijn uiteengezet. De criteria waarvan wij gebruik hebben gemaakt bij het vormen van ons oordeel zijn de criteria die in de bewering van IVR in bijlage 2 en 3 staan beschreven. Naar ons oordeel, in alle van materieel belang zijnde aspecten:

- a geeft de beschrijving, het proces van de Tegemoetkomingsregeling individuele beleggingsverzekeringen (inclusief bijstorting op de polis en aanmaken van de effectbrieven, en inclusief de coulanceregeling "schrijnende gevallen") juist weer zoals deze gedurende de verslagperiode van 1 augustus 2011 tot 31 maart 2014 is opgezet en geïmplementeerd;
- b zijn de interne beheersingsmaatregelen die verband houden met de interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving zijn opgenomen gedurende de verslagperiode in opzet op afdoende wijze opgezet en geïmplementeerd; en
- c werkten de getoetste interne beheersingsmaatregelen, die noodzakelijk waren om een redelijke mate van zekerheid te verschaffen dat de in de beschrijving vermelde interne beheersingsdoelstellingen waren bereikt, gedurende de verslagperiode van 1 augustus 2011 tot 31 maart 2014 effectief.

Benadrukking van Herberekeningen

Wij vestigen de aandacht op punt 3 van bijlage 2, waarin IVR uiteenzet dat herberekening van de tegemoetkoming plaatsvindt voor minder dan 1% van de polissen. Deze situatie doet geen afbreuk aan ons oordeel.

Beoogde gebruikers en doel

De in de bijlagen opgenomen beschrijvingen zijn opgesteld door IVR in het kader van haar afspraken zoals die zijn opgenomen in de vaststellingsovereenkomst. De bijlagen geven daarmee inzicht in de wijze waarop IVR invulling geeft aan haar verantwoordelijkheden.

De beschrijvingen en ons assurance-rapport daarbij kunnen derhalve niet voor een ander doel worden gehanteerd, dan in het kader van de afspraken van IVR, zoals die zijn opgenomen in de vaststellingsovereenkomst.

Den Haag, 4 april 2014

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. J. Niewold RA