

Rapportage van het Intern Toezicht 2016

Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Klanttevredenheid
3. Werkvoorraad en doorlooptijden
4. Kwaliteit
5. Klachten
6. Debiteurenbeleid

Rapportage van het Intern Toezicht in het kader van Pension Fund Governance over de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen van Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. in 2016.

1. Algemeen

Nationale-Nederlanden hecht veel belang aan een goede organisatie en interne controle. Met deze rapportage bieden wij u meer inzicht in de manier waarop het Interne Toezicht het klantbelang in onze organisatie bewaakt.

In 2016 hebben wij de conversie van onze bestaande producten naar de nieuwe producten Comfort-, Bewust- en Essentie Pensioen gecontinueerd. Ook is in 2016 het nieuwe product voor het Direct Ingaand Pensioen (Actief Pensioen) volwaardig in de markt gezet en zijn de voorbereidingen getroffen voor de invoering van een propositie die hoort bij de Wet Verbeterde Premiereregeling (ook wel Doorbeleggen genoemd). Ingangsdatum hiervan is 1 januari 2017.

Aan het eind van 2016 was ongeveer 60% van onze portefeuille qua jaarlijks terugkerende premie overgeheveld naar deze nieuwe producten. Dit jaar ligt de focus van deze rapportage dan ook op de klantbediening vanuit deze producten. Perspectief ligt hier met name op de bediening voor Comfort Pensioen en Bewust Pensioen. De administratie voor Essentie Pensioen wordt uitgevoerd binnen dochteronderneming AZL. Binnen de nieuwe producten wordt meer dan 80% van de mutaties door Straight Through Processing (STP) volledig automatisch verwerkt. Er zijn in 2016 investeringen gedaan om dit percentage verder te verhogen.

Door het werken in een structuur waar alle werkzaamheden voor een groep klanten gebundeld zijn in een team kunnen we klanten integraal bedienen, zowel tijdens de looptijd van hun contract, als op het moment van verlenging van het contract. Dit heeft ons in de gelegenheid gesteld om extra aandacht te besteden aan het verder verbeteren van onze dienstverlening aan onze klanten. Het traject van de conversie heeft hierbij extra aandacht gekregen. In 2016 is de betrouwbaarheid van dit traject verhoogd. Ambitie is om in 2017 ook de communicatie naar onze klanten gedurende dit traject verder te verbeteren.

In deze rapportage over 2016 leest u over de manier waarop wij onze pensioenklanten hebben bediend en de invloed die de diverse onderwerpen hierop hebben gehad.

2. Klanttevredenheid

Wij hechten veel waarde aan de mening van onze klanten over onze dienstverlening. Daarom onderzoeken we regelmatig hoe tevreden zij zijn. De mening van onze klanten over onze prestaties helpt ons onze dienstverlening te verbeteren en daarin de juiste prioriteiten aan te brengen. We maken onderscheid in relationele en transactionele metingen. De relationele metingen zijn in 2016 gedaan onder werkgevers en adviseurs, en de deelnemers aan pensioenregelingen die worden uitgevoerd door NN PPI. De transactionele metingen vooral onder deelnemers.

Relationeel

Bij de relationele metingen geven klanten en adviseurs een oordeel over hun relatie met NN Pensioen. Dit ongeacht of er recent een transactie (contact) is geweest. Gevraagd wordt naar de totale ervaring over de afgelopen twaalf maanden. Imago en algemene beeldvorming over NN en de branche kunnen hierbij een rol spelen.

De relationele tevredenheid wordt één keer per jaar in een vaste periode gemeten. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder werkgevers met een pensioencontract bij Nationale-Nederlanden en adviseurs waarmee we samenwerken op het gebied van pensioen. Ter vergelijking wordt het onderzoek ook uitgezet onder klanten van vier concurrenten die gezamenlijk de benchmark vormen. In 2016 is voor het eerst ook een relationele meting gedaan onder de werkgevers en deelnemers in Essentie Pensioen. De onderzoeken onder zowel de werkgevers als de adviseurs worden uitgevoerd door een onafhankelijk extern bureau. De meting onder de deelnemers is door Nationale-Nederlanden zelf uitgevoerd. In de onderzoeken richten we ons op een aantal hoofdaspecten van onze dienstverlening die het meest bepalend zijn voor de tevredenheid. Per hoofdaspect (zoals administratie, communicatie en accountmanagement) wordt de tevredenheid gevraagd over een aantal deelaspecten (zoals snelheid, duidelijkheid, klantvriendelijkheid). In de meting over 2016 was een significant onderscheid waar te nemen in de waardering van klanten die recentelijk een conversietraject hadden doorlopen en nieuwe klanten. Nieuwe klanten beoordeelden onze dienstverlening met een hogere score.

Transactioneel

Bij transactionele metingen staat de tevredenheid over een specifiek proces of specifieke transactie centraal. Bijvoorbeeld: een offerteproces, een klacht, een telefoongesprek of pensioeningang. De meting vindt snel na het proces of de transactie plaats. Klanten ontvangen direct na het contact een online vragenlijst om de dienstverlening te beoordelen. Nationale-Nederlanden meet deze vorm van klanttevredenheid via de methodiek van Net Promotor Score (NPS). Centraal hierbij staat de vraag "Hoe waarschijnlijk is het dat u op basis van deze recente ervaring Nationale-Nederlanden aanbeveelt bij anderen?". Naast de NPS-vraag stellen we ook vragen over specifieke aspecten van het proces, de transactie en de betrokken medewerker van Nationale-Nederlanden. Bijvoorbeeld: de

duur van een proces, de tijdigheid van de uitkering of het inlevingsvermogen van de medewerker. De NPS is een eenvoudige manier om de loyaliteit en tevredenheid van klanten te meten. De feedback van klanten wordt direct gebruikt als input om onze processen te verbeteren.

3. Werkvoorraad en doorlooptijden

In 2016 heeft de focus gelegen op de verdere verbetering van onze dienstverlening door het administratieplatform verder te optimaliseren. Door de groei van portefeuille in Comfort- en Bewust Pensioen is de werkinstroom ten opzichte van 2015 fors toegenomen. De STP graad van de opgeleverde processen lag in 2016 gemiddeld op 83%. Resultaat hiervan is dat in 2016 meer dan 90% van onze mutaties binnen een dag is verwerkt. Voor de processen die niet volledig geautomatiseerd verwerkt worden, wordt gewerkt met een handmatige procedure. Op die manier wordt geborgd dat alle processen die behoren bij een correcte uitvoering van de pensioenregeling kunnen worden uitgevoerd.

Uitgangspunt in 2016 was om de voorraad stabiel te houden en de doorlooptijden te waarborgen. Door werven en opleiden van nieuw personeel en het doorvoeren van een aantal verbeteringen in de processen zijn de doorlooptijden in vergelijking met 2015 gelijk gebleven.

De bestaande producten worden geconverteerd naar de nieuwe proposities Comfort-, Bewust en Essentie Pensioen. In de teams waarin de bestaande producten worden beheerd is de werkvoorraad in 2016 zoals gepland teruggebracht naar lagere aantallen. De achterstand van de echtscheidingsmutaties is niet volledig weggewerkt, maar wel verminderd.

4. Kwaliteit

Voor Nationale-Nederlanden blijft kwaliteit onveranderd een van de belangrijkste prioriteiten. In 2016 is veel aandacht gestoken in de opzet en implementatie van een raamwerk om het inzicht in de verbetergebieden te vergroten en de benodigde acties te ondernemen om de kwaliteit verder verbeteren.

Een omgeving waar processen grotendeels STP worden verwerkt houdt niet in dat er in het geheel geen handmatige processen meer voorkomen. Door middel van workshops met medewerkers, IT-specialisten en kwaliteitsmanagers zijn initiatieven genomen om structureel meer inzicht te verkrijgen in het verbeterpotentieel.

Vanuit dit inzicht hebben wij een aantal verbeteringen direct al geïmplementeerd in de uitvoering van onze processen. Hierdoor is de kans op fouten verkleind. Bij het vormgeven van de structurele oplossingen betrekken wij niet alleen de medewerkers binnen Pensioen New Business, ook maken we daarbij gebruik van de expertise van Compliance, Finance en Operationeel Risicomanagement. Dit met als doel om alle factoren mee te nemen in de aanpassing van

het proces. Dat daarbij het belang van de klant voorop staat is evident.

Ook hebben we in 2016 de voorbereidingen getroffen voor de implementatie van een nacontrole op de belangrijkste momenten in muterende processen. We kijken hierbij vooral naar processen die impact kunnen hebben op de hoogte van het verzekerd pensioen. Daarnaast zullen wij ook meer preventieve controles inrichten. Doel hiervan is om de kans op fouten te verkleinen. Op deze manier werken we aan een volledig kwaliteitsplan om onze dienstverlening telkens verder te verbeteren.

5. Klachten

De Wet op het Financieel Toezicht (WFT) verplicht een verzekeraar te zorgen voor een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten van consumenten over financiële producten of diensten. Wij streven er naar dat de klant onze klachtbehandeling als klantvriendelijk, snel, zorgvuldig en betrokken ervaart. De klachten bereiken ons via diverse kanalen. Steeds meer klanten zoeken contact met ons via onze website nn.nl. Voor de afhandeling van een klacht zoeken we zoveel mogelijk telefonisch contact met de betreffende klant. In het gesprek bevestigen we dat de klacht bij ons is binnengekomen, nemen we de klacht gezamenlijk door en spreken we een datum af wanneer wij met een oplossing of reactie verwachten te komen.

Is de klacht volledig afgehandeld, dan bellen wij enige tijd na de afhandeling van de klacht de klant om de tevredenheid over de klachtafhandeling te meten. Bij dit zogenaamde nabellen betrekken we zo veel mogelijk managers, collega's en directieleden uit de organisatie. Op deze manier geven we de klanten aandacht en ontstaat er in de organisatie een goede focus op klachten. Ook gebruiken we deze gesprekken om te toetsen of de klacht voor de klant volledig en naar zijn tevredenheid is behandeld. Deze werkwijze waarderen de klanten zeer.

Het klachtenproces levert hiermee een belangrijke bijdrage aan het verhogen van de klanttevredenheid. Bovendien geeft het ons inzicht in de mogelijkheden om onze processen verder te verbeteren. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de verbetering van de door ons in deze processen gebruikte briefteksten. Ook bij klachten meten we de Net Promotor Score. Klanten vullen als onderdeel van deze enquête ook een rapportcijfer in. In 2016 hebben we – meer dan in voorgaande jaren – dit rapportcijfer gebruikt om de kwaliteit van ons klachtenproces te monitoren. Daarnaast hebben we ook voor het klachtenproces een nacontrole ingericht om te kijken welke elementen van het klachtenproces verder verbeterd kunnen worden.

6. Debiteurenbeleid

Het debiteurenbeleid heeft als doel de financiële risico's te beperken en de betalingsachterstanden terug te dringen volgens de voorschriften van de Pensioenwet. In deze wet is vooral het beschermen van de deelnemers geregeld. Deze bescherming komt tot uitdrukking in de termijn voor het premie- vrijmaken met terugwerkende kracht (ten hoogste vijf maanden). Hierbij rekenen we vanaf het moment dat deelnemers ingelicht zijn over het bestaan van een betalingsachterstand van de werkgever. De verzekeraar is verantwoordelijk voor het informeren van deelnemers over de betalingsachterstand.

Nationale-Nederlanden heeft gerichte acties ondernomen om het inzicht in de financiële verhouding te vergroten en de termijn van de betalingsachterstand te verkleinen.

Doordat de meeste betalingen bij Comfort Pensioen en Bewust Pensioen via automatische incasso plaatsvinden is het risico op betalingsachterstand verkleind. Bij mogelijke betalingsproblemen zoeken wij in een vroegtijdig stadium contact met de klant, de werkgever, om mogelijke oplossingen te bespreken. De rapportage waarin de betalingsachterstand per werkgever wordt weergegeven is geprofessionaliseerd. Deze rapportage wordt periodiek besproken door de managers van de operationele teams.

Raad van Commissarissen Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.

Dorothee van Vredenburg
Delfin Rueda
Jan-Hendrik Erasmus

Den Haag, december 2016