

Rapportage van het Intern Toezicht 2017

Inhoudsopgave

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

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 2017.

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 wordt bewaakt.

De start van de integratie met Delta Lloyd was een belangrijke gebeurtenis in 2017. Eind 2016 was al aangekondigd dat NN Group en Delta Lloyd overeenstemming hadden bereikt over de aanbevolen transactie. Het begin van 2017 stond in het teken van het succesvol afronden van deze transactie en het zetten van de eerste stappen in de integratie met Delta Lloyd in Nederland en België. Samen werken we aan een sterk, gecombineerd bedrijf. Doelstelling is de kwaliteiten van Nationale-Nederlanden en Delta Lloyd te combineren en daarmee de klantbediening in de komende jaren stap voor stap te verbeteren. Daar zijn we in 2017 mee gestart en geven we in 2018 en volgende jaren verder invulling aan. Beide bedrijven zijn in de loop van 2017 formeel gecombineerd. Delta Lloyd Levensverzekering NV is in 2017 als onderdeel van NN Group blijven bestaan. Om deze reden zijn voor Nationale-Nederlanden en voor Delta Lloyd nog separate rapporten opgesteld.

In 2017 hebben wij de conversie van onze bestaande producten naar de nieuwe producten Comfort-, Bewust- en Essentie Pensioen (PPI) verder gecontinueerd. Bij het product voor het Direct Ingaand Pensioen (Actief Pensioen) is in 2017 naast de al bestaande mogelijkheid tot aankoop van een vast pensioen, ook de mogelijkheid geïntroduceerd om door te beleggen na ingang van het pensioen. Hiermee hebben wij invulling gegeven aan de mogelijkheden die de Wet Verbeterde Premiereregeling biedt.

Aangezien het merendeel van de terugkerende premie inmiddels is overgeheveld naar deze nieuwe producten, ligt de focus van deze rapportage ook dit jaar op de hierbij behorende klantbediening. Perspectief ligt hier alleen op de bediening voor Comfort Pensioen en Bewust Pensioen. De administratie voor Essentie Pensioen wordt uitgevoerd binnen dochteronderneming AZL en de PPI maakt deel uit van een andere juridische entiteit dan Nationale-Nederlanden Leven.

De wetgeving op het gebied van Pensioen is nog altijd in beweging. In 2017 is gewerkt aan de voorbereidingen voor het doorvoeren van alle wettelijke wijzigingen die per 1 januari 2018 van kracht zullen zijn. Dit betreft onder andere de verhoging van de pensioenrichtleeftijd voor pensioenopbouw naar 68 jaar. Handhaving van pensioenrichtleeftijd 67 jaar is, in combinatie met een verlaagde pensioenopbouw, ook mogelijk. Wij hebben er voor gekozen om alle pensioenregelingen in de producten Comfort-, Bewust-, en Essentie Pensioen aan te passen zodat pensioenopbouw vanaf 1 januari 2018 plaatsvindt op leeftijd 68. In 2017 hebben we alle adviseurs en klanten geïnformeerd over deze aanpassing van de regeling. In de eerste maanden van 2018 zullen we de aanpassing in de regeling ook daadwerkelijk doorvoeren.

Binnen de nieuwe producten wordt meer dan 80% van de mutaties door Straight Through Processing (STP) volledig automatisch verwerkt. Er zijn in 2017 beperkt investeringen gedaan om dit percentage te verhogen. Daarnaast is er gewerkt aan een plan om hier in 2018 weer grotere stappen in te zetten.

In onze ambitie om de dienstverlening aan onze klanten verder te verbeteren, heeft het traject van de conversie in 2017 extra aandacht gekregen. In 2017 hebben we de communicatie naar onze klanten gedurende dit traject verder verbeterd. Elke klant krijgt gedurende het traject van conversie toegang tot een gepersonaliseerde online omgeving, waarop de stand van zaken en vervolgstappen makkelijk inzichtelijk zijn. De eerste resultaten die zijn gemeten over het jaar 2017 zijn bemoedigend en laten een stijgende klanttevredenheid zien voor klanten die een conversietraject doorlopen.

In deze rapportage over 2017 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 onze klanten 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 2017 gedaan onder werkgevers en adviseurs. De transactionele metingen zijn vooral uitgevoerd 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. De onderzoeken onder zowel de werkgevers als de adviseurs worden uitgevoerd door een onafhankelijk extern bureau. 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).

De tevredenheid van de werkgevers is in 2017 duidelijk toegenomen, met name bij klanten die een conversietraject hebben doorlopen. Nationale-Nederlanden scoort hiermee echter nog steeds lager dan de benchmark. Hierbij kan aangetekend worden dat er geen specifieke benchmark is van concurrenten die soortgelijke conversietrajecten vormgeven. Er is – net als in 2016 nog steeds een verschil in de waardering van klanten die recentelijk een conversietraject hadden doorlopen en nieuwe klanten. Nieuwe klanten beoordelen de meeste aspecten van onze dienstverlening met een hogere score.

De tevredenheid bij adviseurs is in 2017 licht toegenomen. Daarbij zijn adviseurs positiever over de dienstverlening rondom de nieuwe proposities dan de bestaande producten. Ook bij de adviseurs-tevredenheid scoort Nationale-Nederlanden ondanks de stijging nog lager dan de benchmark. Gezien de tevredenheid van adviseurs over de dienstverlening van Delta Lloyd zijn we in 2017 reeds gestart met gezamenlijke bijeenkomsten om met adviseurs in gesprek te gaan over mogelijkheden om onze dienstverlening en propositie-ontwikkeling te verbeteren. Dit initiatief continueren we in 2018.

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.

Wij zijn in 2017 ook voor Comfort Pensioen en Bewust Pensioen gestart met het meten van de NPS na telefonisch klantcontact en bij pensioeningang. Aan de hand van de ontvangen feedback hebben wij bijvoorbeeld de registratie

rondom klantcontact geüniformeerd en geprofessionaliseerd. Doordat we meer inzicht hebben in eerder gevoerde gesprekken, kunnen we klanten beter helpen. Vanuit de NPS feedback kijken we momenteel ook naar mogelijkheden om te zorgen dat deelnemers met alle vragen op een centrale plek terecht kunnen binnen Nationale-Nederlanden.

3. Werkvoorraad en doorlooptijden

In 2017 heeft de focus gelegen op het creëren van een volwaardige Defined Contribution (DC)-propositie. Er zijn mede daardoor in 2017 beperkt investeringen gedaan in de automatisering van de processen. Hierdoor is de STP-grad voor onze processen in 2017 vergelijkbaar met het jaar 2016. Net als in 2016 zijn meer dan 90% van onze mutaties in 2017 binnen een dag verwerkt. Daarnaast hebben we in 2017 gewerkt aan het verminderen van de ouderdom van de nog openstaande processen. Hierin hebben we grote stappen gezet. Ook hebben we in 2017 gewerkt aan het vergroten van de stabiliteit van processen die niet volledig geautomatiseerd verwerkt worden. Dit betekent dat ook voor deze processen de procesbeschrijving is verbeterd. Op die manier wordt geborgd dat alle processen die behoren bij een correcte uitvoering van de pensioenregeling kunnen worden uitgevoerd op uniforme wijze. Daarnaast was het uitgangspunt in 2017 om – ondanks een groeiende portefeuille – de totale voorraad stabiel te houden. Mede door het opleiden van het personeel en de nauwere samenwerking met IT is de totale voorraad zelfs gedaald.

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 2017 zoals gepland teruggebracht naar lagere aantallen en is de achterstand in werkvoorraad sterk verminderd. Ambitie voor 2018 is om te zorgen dat er voor het grootste deel van de portefeuille medio 2018 geen of nauwelijks achterstand in de werkvoorraad aanwezig zal zijn. Uitzonderingen zijn de werkstroom echtscheidingen en een deel van de individuele portefeuille. Doel is om deze situatie daar ultimo 2018 te bereiken.

4. Kwaliteit

Voor Nationale-Nederlanden blijft kwaliteit onveranderd een van de belangrijkste prioriteiten. In 2017 zijn we over de gehele linie bezig geweest met kwaliteit en de nacontrole. Voor de belangrijkste werkzaamheden binnen een aantal essentiële processen is de nacontrole geïmplementeerd. De eerste resultaten zijn goed, er worden vrijwel geen fouten geconstateerd. In 2018 zal deze nacontrole ook voor andere muterende processen worden geïmplementeerd. Daarnaast zijn er ook meer preventieve controles ingericht. Doel hiervan is om de kans op het ontstaan van fouten verder te verkleinen. Daarnaast doen wij ook steekproeven om de kwaliteit van onze data te controleren. Een voorbeeld hiervan zijn data met betrekking tot de hoogte van salaris en parttime-percentage. Een aantal beslisregels geeft aan welke

posten mogelijk aangepast moeten worden. Zo kijken we bijvoorbeeld extra kritisch naar posten met een parttime-percentage van 10% of lager, een salaris van 300.000 euro of hoger of een combinatie van een relatief hoog salaris en relatief laag parttime-percentage. Op deze posten wordt eerst een detail-controle gedaan. Hiervoor nemen we contact op met de werkgever. Waar nodig worden de posten daarna gecorrigeerd. Aan de hand van de uitkomst van deze analyses geven we nadere invulling aan het inrichten van structurele controles achteraf, maar zeker ook preventieve controles vooraf.

In 2017 is daarnaast veel aandacht gestoken in de implementatie van een raamwerk om het inzicht in de verbetergebieden te vergroten. Dit zogenaamde Integrated Control Framework (ICF) is een instrument waarmee alle processen met bijbehorende risico's en maatregelen in kaart zijn gebracht. Doel is om gerichte acties te kunnen nemen om onze dienstverlening te verbeteren. Door periodiek te monitoren of de processen nog passend zijn bij de veranderingen in bijvoorbeeld organisatie, wetgeving en systeemontwikkelingen blijven wij continue volgen of wij de juiste acties doen om kwaliteit te kunnen leveren. Dit raamwerk zorgt er bovendien voor dat we gerichte acties kunnen nemen om de kwaliteit verder verbeteren. Met name daar waar er handmatige stappen in onze processen voorkomen kijken we welke mogelijkheden er zijn om de betrouwbaarheid van onze processen te verbeteren. Dit doen wij in samenwerking met collega's vanuit de hele keten. Medewerkers van de klantadministratie, IT-specialisten en kwaliteitsmanagers werken hierbij bijvoorbeeld samen. Zo zijn we het afgelopen jaar gestart met beveiligd mailen. Mails en bestanden met persoonlijke gegevens worden nu in een beveiligde constructie verstuurd naar klanten en adviseurs. Vanuit dit inzicht voeren we bij voorkeur meteen de verbeteringen door; daar waar dat meer tijd in beslag neemt of complexere trajecten treft bewaken wij dat dit op een later moment wordt uitgevoerd. Bij het vormgeven van de structurele oplossingen betrekken wij niet alleen de medewerkers die direct klantcontact hebben, 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 en de kans op fouten te verkleinen. Dat daarbij het belang van de klant voorop staat is evident.

5. Klachten

Nationale-Nederlanden zorgt voor een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten van consumenten over financiële producten en diensten. Wij streven er naar dat de klant onze klachtbehandeling als klantvriendelijk, snel, zorgvuldig en betrokken ervaart. Klachtbehandeling biedt ons ook een kans. De kans om goed naar de klant te luisteren, te leren en daarmee onze dienstverlening verder te verbeteren.

De klachten bereiken ons via diverse kanalen. Steeds meer deelnemers zoeken contact met ons via onze website nn.nl. Werkgevers en adviseurs maken veelal gebruik van hun bestaande contactpersonen. 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. Klachten die via het Kifid binnenkomen, of aan de directie zijn gericht worden in het centrale klachtenteam van de Pensioen-organisatie afgehandeld. Alle andere klachten worden vanuit de klantenteams opgepakt waar ook de reguliere klantbediening van klanten met een Comfort Pensioen of Bewust Pensioen plaatsvindt. Bij klachten die in het centrale klachtenteam worden afgehandeld, 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. 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. Ook in 2017 leverde het klachtenproces hiermee een belangrijke bijdrage aan het verhogen van de klanttevredenheid. Bovendien geeft het ons inzicht in de mogelijkheden om onze processen verder te verbeteren. Zo kregen we veel signalen dat de brieven voor pensioeningang onvoldoende duidelijk zijn. We zijn daarom gestart met het verbeteren van de teksten van de brieven voor pensioeningang. Deze worden in 2018 in gebruik genomen.

Omdat we veel klachten en vragen kregen over de werking van onze portals hebben we bovendien een nieuwe werkwijze geïntroduceerd om klanten hierbij te ondersteunen. We kijken bij een telefoongesprek direct mee in hun portal en kunnen hen daardoor beter ondersteunen.

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.

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. Tegelijkertijd is het uitgangspunt dat we de maningsbrieven naar werkgever en deelnemers altijd versturen, tenzij er specifieke redenen zijn om dit niet te doen.

Om mogelijke discussies over de hoogte van de te betalen premie te voorkomen, hebben we dit jaar proactief een screening uitgevoerd op opvallende aangeleverde salarissen en parttime-gegevens. We zoeken contact met de werkgevers om te kijken of de gegevens correct zijn of aanpassing van de administratie nodig is. In ongeveer de helft van de geïdentificeerde dossiers blijkt dat aanpassing nodig is. Hiermee voorkomen we op een later moment een gesprek over de te betalen premie.

De rapportage waarin de betalingsachterstand per werkgever wordt weergegeven, wordt periodiek besproken met zowel de afdeling Debiteurenbeheer als 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, maart 2018