

# Rapportage van het Intern Toezicht 2015

# 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 2015.

## 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.

De wetgeving op het gebied van Pensioen is nog altijd in beweging. Ook in 2015 was de impact hiervan op de pensioensector en ook op Nationale-Nederlanden aanzienlijk, omdat het verwerken van de aanpassingen veel operationele capaciteit vergt.

In 2015 hebben we uitvoering gegeven aan de verwerking van de verdere versobering van pensioenregelingen. De versoberingen komen voort uit de Wet Verlaging maximumopbouw- en premiepercentages pensioenen en maximering pensioengevend salaris (hierna te noemen 'wettelijke aanpassingen per 1 januari 2015'). De belangrijkste veranderingen als gevolg van deze wet zijn dat de mogelijkheden om pensioen op te bouwen worden beperkt en dat mensen die meer verdienen dan € 100.000,- niet meer automatisch over hun hele salaris pensioen opbouwen. Deze maatregel kan gevolgen hebben voor de opbouw van zowel ouderdomspensioen als nabestaandenpensioen. Nationale-Nederlanden heeft producten ontwikkeld waarmee een daling van het pensioen kan worden opgevangen.

Verder heeft 2015 voor een groot deel in het teken gestaan van de conversie van onze bestaande producten naar de nieuwe producten; Comfort,- Bewust en Essentie Pensioen. Het nieuwe product voor het Direct Ingaand Pensioen is in ontwikkeling. Aan het eind van 2015 was ongeveer 20% van onze portefeuille overgeheveld naar deze nieuwe producten. Binnen de nieuwe producten wordt meer dan 80% van de mutaties door Straight Through Processing volledig automatisch verwerkt. Er wordt gewerkt om dit percentage verder te verhogen.

Tenslotte hebben we in 2015 extra aandacht besteed aan het verder verbeteren van onze dienstverlening aan onze klanten. Door het continueren van Operational Management, de inrichting van waardeketens en structurele aandacht voor continu verbeteren, hebben we vorderingen gemaakt in het beter beheersen van onze werkvoorraden en hebben we onze efficiency verbeterd.

In deze rapportage over 2015 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. Vanaf 2016 doen wij jaarlijks mee aan het onderzoek VerzekeraarsInBeeld. De resultaten hiervan kunt u terugvinden op de site van verzekeraarsinbeeld.nl. 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 2015 alleen gedaan onder werkgevers en adviseurs. De transactionele metingen vooral onder werknemers.

### 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. Imago en algemene beeldvorming over NN en branche kunnen hierbij een rol spelen. De relationele tevredenheid wordt een keer per jaar in een vaste periode gemeten. De verhouding in het onderzoek is ongeveer gelijk aan de verhouding in onze portefeuille van 2015. Het onderzoek is uitgevoerd onder werkgevers met een pensioencontract bij Nationale-Nederlanden. Ter vergelijking is het onderzoek ook uitgezet onder klanten van 4 concurrenten die gezamenlijk de benchmark vormen. Daarnaast hebben adviseurs waarmee we samenwerken op het gebied van pensioen hun mening gegeven. De onderzoeken onder zowel de werkgevers als de adviseurs zijn uitgevoerd door een onafhankelijk extern bureau. In het onderzoek richten we ons op een aantal hoofdaspecten die voor de werkgever of de adviseur de tevredenheid het meest bepalen. Per hoofdaspect (zoals Administratie en Accountmanagement) wordt de tevredenheid gevraagd over een aantal deelaspecten (zoals snelheid, duidelijkheid en klantvriendelijkheid).

### Transactioneel

Bij transactionele metingen staat een specifieke transactie (klacht, telefoongesprek, mutatie doorvoeren, etc.) centraal. De meting vindt meestal snel na de transactie plaats. Nationale-Nederlanden meet deze vorm van klanttevredenheid via de methodiek van Net Promotor Score (NPS). De NPS is een eenvoudige manier om de loyaliteit van klanten te meten. Werknemers die ervaring opdoen met de dienstverlening van Nationale-Nederlanden, ontvangen direct na het contact een online vragenlijst om deze dienstverlening te beoordelen. Wij hanteren deze methodiek momenteel op vier trajecten van de bestaande producten. In 2016 wordt begonnen met het meten van een aantal stromen van de nieuwe producten. De feedback van klanten wordt direct gebruikt als input om onze processen te verbeteren. De NPS richt zich op stromen als Pensioeningang en Klanten Service Pensioen. Klanten krijgen, naast de NPS-vraag, ook vragen over bijvoorbeeld de tijdigheid van de uitkering of het inlevingsvermogen van de medewerker.

### 3. Werkvoorraad en doorlooptijden

In 2015 is onze werkvoorraad ten opzichte van het jaar daarvoor stabiel gebleven. De doorgevoerde reorganisatie bij Operations en de sluiting van ons pand in Heerlen hebben zoals verwacht een beperkte invloed gehad op onze werkvoorraad. De werkvoorraden zullen gaan afnemen doordat wij alleen nog maar nieuwe pensioenproducten verkopen en de bestaande producten converteren naar deze nieuwe producten. Er is extra aandacht besteed aan de werkvoorraden bij de Pensioeningangen. Door extra inzet van personeel, overwerkacties en het doorvoeren van een aantal verbeteringen in dit proces, zijn de doorlooptijden weer conform onze normen.

Ook hebben we de eerste stappen gezet op het gebied van het wegwerken van de achterstanden van echtscheidingsmutaties. Door het schonen van onze administratie en het verbeteren van de aanlevering van gegevens hebben we nu de door te voeren wijzigingen in kaart gebracht. Wij verwachten aan het eind van 2016 onze werkvoorraad te hebben teruggebracht naar lagere aantallen.

Nieuwe pensioencontracten en contracten die wij converteren naar onze nieuwe producten worden geadmistreerd in een modern en flexibel systeem. Binnen dit systeem werd in 2015 meer dan 90% van onze mutaties binnen een dag afgehandeld. Een aantal key-processen zijn (af)gebouwd, waaronder waardeoverdrachten voor Bewust pensioen, waardoor het mogelijk was om dit traject voor onze eindklanten op te starten en af te kunnen ronden. Ook in 2016 zal de focus liggen op verdere verbetering van onze dienstverlening door enerzijds ons platform te optimaliseren en anderzijds proactief met klanten in gesprek te gaan en waar mogelijk verbeteringen door te voeren.

### 4. Kwaliteit

Voor Nationale-Nederlanden blijft kwaliteit onveranderd een van de belangrijkste prioriteiten. In 2015 is veel aandacht gestoken in de uitbreiding van kwaliteitsmanagement om het inzicht in de verbetergebieden te vergroten en de benodigde acties te ondernemen om de kwaliteit verder te verbeteren. Sturing op kwaliteit is een vast onderdeel van operationele sturing en wordt in diverse vormen van het Operationeel Management principe toegepast. Door middel van workshops worden medewerkers bewust gemaakt van het belang van kwaliteit en de verantwoordelijkheid die daarin Nationale-Nederlanden heeft richting deelnemers en werkgevers.

In 2014 lag de focus van de nacontrole op fouten waarbij een risico bestaat dat ze direct invloed hebben op de aanspraken van deelnemers. In 2015 hebben we deze scope uitgebreid. Dit jaar is dus ook gekeken naar fouten in communicatie en fouten die mogelijk in de toekomst invloed kunnen hebben op de aanspraken van deelnemers.

De resultaten van de diverse kwaliteitscontroles komen samen in het kwaliteitsmodel. Het kwaliteitsmodel biedt de mogelijkheid om gedetailleerde analyses uit te voeren op het gebied van de kwaliteit van de uitgevoerde mutaties. Op deze manier kunnen we bepalen welke maatregelen getroffen moeten worden om de kwaliteit te verbeteren. De analyses worden uitgevoerd door de kwaliteitsmanagers. De verbeteracties die hieruit voortkomen worden opgepakt binnen de diverse afdelingen.

In een samenwerkingsverband van de Operationeel managers met de andere disciplines binnen Kwaliteit - controleurs, procesmanagers, blackbelts en kwaliteitsmanagers - wordt door middel van de kwaliteitsplannen invulling gegeven aan een periodieke verbetercyclus met als doel verbeteringen van processen en de verhoging van het kwaliteitsbewustzijn van de medewerkers te realiseren. Op deze wijze wordt blijvend geïnvesteerd in kwaliteit.

### 5. Klachten

De Wet op het Financieel Toezicht (WFT) verplicht een verzekeraar te zorgen voor een snelle 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. 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.

Naast het nabellen, meten we ook bij klachten de Net Promotor Score. Vanuit dit traject ontvangt een klant na de klachtbehandeling een e-mail waarin we hem vragen om zijn mening over de klachtafhandeling. Hij kan dan op diverse aspecten een rapportcijfer geven en aangeven wat er verbeterd kan worden, maar ook waar wij vooral mee door moeten gaan. Ook gebruiken we deze enquête om te toetsen of de klacht voor de klant volledig en naar zijn tevredenheid is behandeld.

## 6. Betalingsbeleid

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 nu verantwoordelijk voor het informeren van deelnemers over de betalingsachterstand. Dit geldt overigens niet als de verzekeringnemer een herv verzekerd pensioenfonds is. Hiervoor blijft de informatieplicht bij premieachterstand bij het herv verzekerde pensioenfonds liggen.

Nationale-Nederlanden heeft gerichte acties ondernomen om het inzicht in de financiële verhouding te vergroten en de termijn van de betalingsachterstand te verkleinen. De rapportage waarin de betalingsachterstand per werkgever wordt weergegeven is geprofessionaliseerd. Deze rapportage wordt periodiek besproken met zowel de afdeling Debiteurenbeheer als de managers van de operationele teams. Bij mogelijke betalingsproblemen zoeken wij in een vroegtijdig stadium contact met de klant, de werkgever, om mogelijke oplossingen te bespreken.

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

Dorothee van Vredenburg  
Delfin Rueda  
Doug Caldwell  
David Knibbe

Den Haag, oktober 2016