

Rapportage van het Intern Toezicht 2017

delta lloyd

Delta Lloyd Levensverzekering N.V.

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 Delta Lloyd Levensverzekering N.V. in 2017.

Delta Lloyd 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.

1. Algemeen

Samengaan Delta Lloyd en Nationale Nederlanden

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 Delta Lloyd en Nationale-Nederlanden nog separate rapporten opgesteld.

De meeste producten van Delta Lloyd krijgen in de komende twee jaar een andere naam

en/of worden overgezet naar een product van Nationale-Nederlanden. Dit doen we zorgvuldig. Voordat er iets verandert, informeren wij de klant tijdig.

Product en markt

In 2017 is een verdere focus aangebracht in capital light business. Met de lage rentestand groeit de omzet (extra) hard richting defined contribution (DC) regelingen. De DC product propositie blijft zich ontwikkelen. Delta Lloyd is daarbij in een doorlopende dialoog met de klant en adviseur. Er is een start gemaakt om tot één nieuw DC product te komen in de nieuwe organisatie. Op alle onderdelen wordt een afweging gemaakt waarbij het principe "best of both worlds" wordt gehanteerd.

In 2017 hebben we het Direct Ingaand Pensioen vernieuwd en uitgebreid. Deelnemers kunnen kiezen voor een vaste of een variabele pensioenuitkering. Bij een variabele pensioenuitkering blijven we met 15%, 30% of 45% van het pensioengeld nog een aantal jaren beleggen. Hierdoor hebben deelnemers een kans op een hogere uitkering dan bij een vast pensioen. Voor de deelnemers is een online rekentool ontwikkeld. Een deelnemer die binnenkort een pensioenuitkering moet kopen, kan hiermee snel berekenen wat de hoogte is van zijn verwachte uitkering bij een bepaalde keuze.

Pensioenleeftijd 68

De regering heeft de pensioenleeftijd gekoppeld aan de levensverwachting. Stijgt de levensverwachting? Dan stijgt de pensioenleeftijd. Per 1 januari 2018 is de pensioenrichtleeftijd van 67 naar 68 jaar gegaan. We hebben in 2017 onze administratiesystemen hierop aangepast, werkgevers en adviseurs geïnformeerd en voorstellen gestuurd voor aanpassing van de pensioenregeling.

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, adviseurs en de deelnemers aan pensioenregelingen die worden uitgevoerd door Delta Lloyd. De transactionele metingen zijn vooral uitgevoerd onder deelnemers.

Relationeel

Er wordt regelmatig onderzocht hoe tevreden adviseurs, werkgevers en deelnemers over ons zijn.

Voor de zesde keer op rij is Delta Lloyd in de Performancemonitor Pensioen 2017 op de eerste plek gekomen. De Performancemonitor wordt uitgevoerd door adviesbureau IG&H en brengt de tevredenheid van adviseurs over verzekeraars in kaart. Delta Lloyd wordt op de onderzochte onderdelen primaire proces, digitale dienstverlening, binnendienst, accountmanagement en producten gewaardeerd met een hoge score.

Daarnaast wordt bij werkgevers en deelnemers een klant tevredenheids-onderzoek uitgevoerd (KTO). Ook daar zien we een beperkte maar gestage groei. Bij werkgevers was de score 7,0 in 2014 en 2015. In 2016 en 2017 werd een 7,2¹ behaald. Het gemiddelde klanttevredenheidscijfer bij deelnemers was 6,0 in 2014 en 6,4 in zowel 2015 als 2016. In 2017 stijgt dit cijfer naar 6,7.

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. Wij stellen ook vragen over specifieke aspecten van het proces, de transactie en de betrokken

medewerker van Delta Lloyd. Dit alles om de dienstverlening verder te verbeteren.

Een voorbeeld van verbeterde dienstverlening is het proces “pensioeningangen”. Er is in 2017 een intensief onderzoek uitgevoerd onder klanten die met pensioen gaan. Klanten zijn bevestigd over verbeteringen in proces en communicatie. Gedurende het jaar zijn verschillende wijzigingen doorgevoerd. Met resultaat! Over heel 2017 geven klanten een keurig rapportcijfer van 7,5 voor dit proces.

3. Werkvoorraad en doorlooptijden

Ook in 2017 is er aandacht voor een verdere verbetering van onze dienstverlening. De levertijden en werkvoorraden worden gemonitord en periodiek besproken met directie via het Leven Operational Dashboard (LOD). Daarmee is er een continu inzicht in het serviceniveau en kan snel worden bijgestuurd indien nodig. In 2017 zijn er geen structurele afwijkingen van de gehanteerde normen geconstateerd.

In 2017 is fors geïnvesteerd in een verdere verbetering van de efficiency. Verschillende processen zijn aangepast en een aantal processen is voorzien van “robotics”. Deze robotics garanderen een meer snelle en foutloze verwerking.

In 2017 is ook ingezet op verdere digitalisering. De werkgever kan met een online portal steeds meer en eenvoudiger mutaties doorgeven. Deelnemers kunnen online hun actuele pensioenregeling inzien.

4. Kwaliteit

Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Het pensioenbedrijf van Delta Lloyd hanteert het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV). Daarmee wordt gewerkt conform de kwaliteitseisen die het keurmerk voorschrijft. Het keurmerk werkt met een brede definitie van het begrip klant. Het keurmerk is daarmee van toepassing op de werkgever, deelnemer, adviseur en overige partijen (bijv. Kifid). Met het voeren van het keurmerk worden

¹ Het KTO onderzoek is uitgevoerd voor de afdelingen DC en DB (niet voor Corporate Clients).

normtijden op www.deltalloyd.nl vermeld. De klant wordt hiermee vooraf geïnformeerd over de te verwachten reactietermijn en krijgt een betere waarborg op nakoming hiervan.

Het keurmerk schrijft ook een kwaliteitsbeleid voor en stelt eisen aan interne kwaliteitsaudits. Minimaal eens per twee jaar dient een interne kwaliteitsaudit uitgevoerd te worden volgens een vaste en beschreven procedure. In de audit wordt onderzocht of de keurmerkeisen worden nageleefd. Kwaliteit was altijd al een belangrijke pijler. Met het omarmen van het Keurmerk vindt er een verdere borging plaats.

Risk & Compliance Assessment

Jaarlijks wordt een Risk en Compliance Self Assessment gevoerd (RCSA). In dit zelfonderzoek worden de belangrijkste compliance en integriteitsrisico's bepaald. Daarop worden de beheersmaatregelen geïdentificeerd om het betreffende risico te beheersen. Deze maatregelen dienen de kans op het risico te verkleinen of de impact van het risico te verkleinen. De risico's zijn ingedeeld in vier categorieën; klant, persoonlijk gedrag, dienstverlening en organisatie. De resultaten van dit assessment, de maatregelen en het eventuele restrisico worden gepresenteerd en vastgesteld door de directie van Delta Lloyd.

Dit jaar is dit onderzoek in deze vorm voor het laatst uitgevoerd. Vanaf 2018 wordt dit onderzoek geïntegreerd in het operationeel plan van Compliance NN Life.

5. Klachten

Delta Lloyd zorgt voor een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten van consumenten over financiële producten en diensten. Klachtbehandeling biedt ons ook een kans. De kans om goed naar de klant te luisteren, iets van te leren en daarmee onze dienstverlening verder te verbeteren.

Delta Lloyd stelt de klant centraal. Daarbij hoort een integraal geïntegreerd klachtenbeleid, waar binnen goede klachtbehandeling van toegevoegde waarde is voor de klant en voor Delta Lloyd. Om te

zorgen dat onze klanten met een klacht gehoord en geholpen worden heeft Delta Lloyd een toegankelijke klachtdefinitie geformuleerd: "Iedere uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Delta Lloyd en haar partners." Deze definitie is door alle afdelingen binnen Delta Lloyd overgenomen en geïntegreerd. De lage klaagdrempel wordt gedragen van topmanagement tot aan de werkvloer. Hierbij wordt aan zowel harde (kpi's) als zachte (empathie) indicatoren van een klacht veel aandacht besteed. Bij elke ingediende klacht wordt gewerkt aan het tijdig, volledig en empathisch oplossen van ontvangen klachten om het klantvertrouwen weer te herstellen. Zodra de klant een klacht indient, streeft Delta Lloyd er naar de consument binnen een werkdag na het indienen van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging toe te sturen. En uiterlijk op de tiende werkdag na het indienen de consument van een inhoudelijk antwoord te voorzien. Indien wij meer tijd nodig hebben om inhoudelijk te reageren dan brengen wij de consument tijdig op de hoogte. Vier tot acht weken nadat een klacht afgehandeld is wordt de consument gebeld om te toetsen of de klacht afgehandeld is en of dit naar tevredenheid gebeurd is. Zo gebruiken we klachten om onze dienstverlening te verbeteren en daarbij continu te leren van de signalen die wij ontvangen, niet alleen om klachten op te lossen maar ook om klachten pro actief te voorkomen.

In 2017 zijn er voor de pensioenafdelingen in totaal 373 klachten ontvangen. 87% van de klachten is binnen de 10 werkdagen termijn afgehandeld, voor 48 klachten is dit niet gehaald.

Het aantal ontvangen klachten is ten opzichte van 2016 sterk gedaald. Uit onderzoek blijkt dat er meerdere redenen hiervoor zijn. Zo zijn er in 2016 enkele organisatorische wijzigingen doorgevoerd die tot een groot aantal klachten hebben geleid. In 2017 is dit niet voorgekomen. De verlaagde instroom is ook het effect van procesverbeteringen. Hierdoor wordt de service voor klanten verhoogd en ontstaan er minder klachten.

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 premievrij maken met terugwerkende kracht (ten hoogste vijf maanden). Hierbij rekenen we vanaf het moment dat deelnemers geïnformeerd zijn over het bestaan van een betalingsachterstand van de werkgever. De verzekeraar is verantwoordelijk voor het informeren van deelnemers over de betalingsachterstand. Delta Lloyd heeft gerichte acties ondernomen om het inzicht in de financiële verhouding te vergroten en de termijn van de betalingsachterstand te verkleinen.

Bij mogelijke betalingsproblemen zoeken wij in een vroegtijdig stadium contact met de werkgever om mogelijke oplossingen te bespreken. De rapportage waarin de betalingsachterstand per werkgever wordt weergegeven wordt maandelijks besproken door de (senior) managers van de operationele teams en de CFO van Delta Lloyd Levensverzekering NV.

Raad van Commissarissen Delta Lloyd Levensverzekering N.V.

Dorothee van Vredenburg
Delfin Rueda
Jan-Hendrik Erasmus

Amsterdam, maart 2018