

Inleiding

Nationale-Nederlanden (NN) heeft naar aanleiding van de aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening een Overeenkomst op Hoofdpijnen, inclusief Aanvullende overeenkomst en Bijlage 'Direct Afrekenen' ('de Vaststellings-overeenkomst') gesloten met de Stichting Verliespolis, Stichting Woekerpolis Claim, Vereniging van Effectenbezitters, Vereniging Eigen Huis en Vereniging Consument & Geldzaken ('de Stichtingen'). In deze Vaststellingsovereenkomst is vastgelegd hoe de individuele tegemoetkoming berekend hoort te worden: het verschil tussen de daadwerkelijke op einddatum aan de polishouder uit te keren waarde van de beleggingsverzekering ten opzichte van de zogenaamde normkostenberekening. Op basis van deze Vaststellingsovereenkomst heeft NN de afgelopen jaren per label een proces ingericht en beheersingsmaatregelen getroffen voor de berekening van de tegemoetkoming aan polishouders. Dit proces is door NN uitgewerkt in een aantal beschrijvingen en kan als volgt worden geïllustreerd:

Proces en beheersingsmaatregelen



Ook is een procedure ingericht voor de coulanceregeling voor 'schrijnende gevallen'.

Reikwijdte, werkzaamheden en oordeel

NN heeft ons gevraagd onderzoek te verrichten (ook wel 'assurance werkzaamheden') naar de processen van de tegemoetkomingsregeling. Onze werkzaamheden hadden betrekking op:

- ▶ het vertalen door NN van de Vaststellingsovereenkomst naar formules en uitgangspunten voor de berekening van de individuele tegemoetkoming
- ▶ de uitvoering door NN van het proces tegemoetkomingsregeling, inclusief de coulanceregeling schrijnende gevallen

Onze werkzaamheden waren erop gericht om voor alle materiële aspecten, een redelijke mate van zekerheid te geven over de opzet en de effectieve werking van deze processen. Het onderzoek gaat over de periode van 1 augustus 2011 tot en met 31 maart 2014. Wij hebben geen integrale controle uitgevoerd op de individuele tegemoetkomingsberekeningen en brieven.

Op basis van onze werkzaamheden en ons oordeel daarbij kan met een redelijke mate van zekerheid worden geconcludeerd dat de formules en uitgangspunten gehanteerd voor de normkostenberekeningen voldoen aan de gestelde criteria in de Vaststellingsovereenkomst.

Verder kan met een redelijke mate van zekerheid worden geconcludeerd dat over de verslagperiode het proces tegemoetkomingsregeling en de daarbij behorende interne beheersingsmaatregelen op afdoende wijze zijn opgezet en hebben gewerkt.

Ons volledige assurance rapport per label, inclusief de reikwijdte van ons onderzoek, bijhorende beperkingen, werkzaamheden en oordeel, is te benaderen via de website van NN: nn-beleggingsverzekering.nl