

Rapportage van het Intern Toezicht 2018

Nationale-Nederlanden

Inhoudsopgave

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

Rapportage van het Intern Toezicht in het kader van Pension Fund Governance over de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde regelingen van Nationale-Nederlanden Levensverzekeringsmaatschappij N.V. in 2018.

De Principes voor Pension Fund Governance (goed pensioenfondsbestuur) zijn erop gericht om de kwaliteit, de zorgvuldigheid en de openheid van pensioenuitvoerders op een hoger plan te brengen. De principes zijn verankerd in de Pensioenwet. In de pensioenwet wordt verwezen naar de Code rechtstreeks verzekerde regelingen, waarin de nadere invulling van goed (pensioen)bestuur is opgenomen. Nationale-Nederlanden hecht veel belang aan een goede organisatie en interne controle. De Raad van Commissarissen van NN Leven is de interne toezichthouder van Nationale-Nederlanden Levensverzekeringsmaatschappij N.V. De interne toezichthouder ziet toe op naleving van de principes die zijn opgenomen in de Code.

1. Algemeen

Nationale-Nederlanden en Delta Lloyd zijn in de loop van 2017 gecombineerd. Delta Lloyd Levensverzekering NV is in 2018 als onderdeel van NN Group blijven bestaan. Om deze reden is voor Delta Lloyd nog een separaat rapport opgesteld.

Per 1 januari 2019 heeft de juridische fusie van Nationale-Nederlanden Levensverzekeringsmaatschappij N.V. (hierna "NN Leven") en Delta Lloyd Levensverzekering NV (hierna "Delta Lloyd Leven") plaatsgevonden. Door de fusie zijn NN Leven en Delta Lloyd Leven juridisch samengegaan. Na de juridische fusie zal alleen NN Leven nog bestaan als juridische entiteit. Dit is daarmee het laatste jaar dat er een separate rapportage van het intern toezicht voor Delta Lloyd wordt opgesteld.

In 2018 hebben wij - in lijn met voorgaande jaren - de conversie van onze bestaande producten naar de nieuwe producten Comfort- en Bewust Pensioen verder gecontinueerd. Net als bij de rapportage over 2017, ligt de focus van deze rapportage ook dit jaar op de hierbij behorende klantbediening.

In de tweede helft van 2017 hebben we de eerste stappen gezet in de integratie met Delta Lloyd in Nederland en België.

In 2018 hebben we verder invulling gegeven aan onze ambitie om vanuit de gezamenlijke kwaliteiten van Nationale-Nederlanden en Delta Lloyd de klantbediening stap voor stap te verbeteren. Vanuit deze ambities is ook gekeken welke producten we klanten willen blijven aanbieden. In 2018 is besloten dat Comfort Pensioen het leidende product is voor salaris-diensttijd-regelingen voor klanten van NN Leven (hierna Nationale-Nederlanden) en Delta Lloyd Leven (hierna Delta Lloyd).

Voor de beschikbare premieregelingen (zogenaamde defined contribution of DC-regelingen) is deze stap nog niet gezet. Klanten van Nationale-Nederlanden hebben in 2018 op de einddatum van het contract een offerte voor Bewust Pensioen gekregen. We zagen in 2018 dat de trend om van een systeem van salaris-diensttijd regelingen over te stappen naar een DC-systeem zich doorzet. Daarmee is het essentieel de DC-propositie blijvend te ontwikkelen. Ook in 2018 hebben we het DC-product van Nationale-Nederlanden (Bewust Pensioen) op een aantal gebieden verbeterd, bijvoorbeeld door verdere ontwikkeling van de lifecycles. Nationale-Nederlanden heeft daarbij - in lijn met de werkwijze van Delta Lloyd - een doorlopende dialoog met de klant en adviseur gezocht. Het is onze ambitie om in 2019 de stap te zetten naar een gezamenlijk product voor beschikbare premieregelingen.

De propositie voor het Direct Ingaand Pensioen (DIP) was Actief Pensioen. Deze is in 2018 volledig vernieuwd. De nieuwe propositie heet de Persoonlijke Pensioen Uitkering (PPU). We hebben ervoor gekozen dit nieuwe product aan te bieden aan alle deelnemers met een expirerend kapitaal, ongeacht of dat bij Delta Lloyd of Nationale-Nederlanden is opgebouwd. De voorgaande DIP-producten van Nationale-Nederlanden en Delta Lloyd worden inmiddels niet meer verkocht. Net als het voorgaande product bevat de PPU de mogelijkheid een vast pensioen aan te kopen en door te beleggen na ingang van het pensioen. Het nieuwe product biedt deelnemers de keuze om dit met ondersteuning van een adviseur te doen of zelf te beslissen over de omzetting van hun expirerend kapitaal in een pensioenuitkering. Voor vragen kan een deelnemer natuurlijk altijd terecht bij collega's uit het PPU-team. De deelnemer wordt hierbij ondersteund door een persoonlijke portal waar veel informatie beschikbaar wordt gesteld over de diverse keuzemogelijkheden. Een deelnemer die binnenkort een pensioenuitkering moet kopen, kan hiermee snel berekenen wat de hoogte is van zijn verwachte uitkering bij een bepaalde keuze.

De wetgeving op het gebied van Pensioen is nog altijd in beweging. De regering heeft de pensioenleeftijd gekoppeld aan de levensverwachting. Per 1 januari 2018 is de pensioenrichtleeftijd voor pensioenopbouw naar 68 jaar verhoogd. Wij hebben alle pensioenregelingen in de producten Comfort- en Bewust-Pensioen aangepast 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 zijn de aanpassingen in de regeling ook daadwerkelijk doorgevoerd.

Ook hebben wij onze processen aangepast zodat wij ook alle klantverzoeken en wijzigingen voor polissen met pensioenleeftijd 68 goed kunnen verwerken. Hier zijn wij nog niet helemaal mee klaar. Voor een aantal relatief weinig voorkomende wijzigingen worden deze aanpassingen in 2019 afgerond.

Ook hebben we in 2018 tijd besteed aan de voorbereiding van een aantal wettelijke wijzigingen die in 2019 van kracht worden. Voorbeelden hiervan zijn de wetgeving die zorgt dat waardeoverdracht van kleine pensioenen direct geëffectueerd wordt bij overstap van een deelnemer naar een nieuwe werkgever en Uniforme Rekenmethodiek die eenduidigheid in de doorrekening van de huidige opgebouwde pensioenkapitalen en – aanspraken naar de situatie op pensioendatum regelt.

Binnen de nieuwe producten wordt meer dan 80% van de mutaties door Straight Through Processing (STP) volledig automatisch verwerkt. Er zijn – anders dan in voorgaande jaren - in 2018 belangrijke investeringen gedaan om de verwerking van mutaties te verbeteren. We hebben zowel aandacht besteed aan het verbeteren van bestaande processen als het bouwen van processen die nog niet goed ondersteund werden. Hierbij hebben we telkens gekeken naar de snelheid, kwaliteit en klantvriendelijkheid van de mutatieverwerking. We zijn hiermee nog niet klaar en zullen onze initiatieven in 2019 verder continueren.

In deze rapportage over 2018 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 2018 gedaan onder werkgevers, adviseurs en de deelnemers aan pensioenregelingen die worden uitgevoerd door Nationale-Nederlanden. De transactionele metingen zijn vooral uitgevoerd onder deelnemers.

Daarnaast vragen wij klanten om input bij de ontwikkeling van nieuwe proposities en dienstverlening. Door vooraf te kijken wat de klantervaring is bij een bepaald product of dienst, kunnen wij bij aanpassingen beter rekening houden met de klantwensen. Ook vragen wij gedurende het ontwikkelingsproces input van klanten. Bij de ontwikkeling van een nieuwe portal vragen wij klanten bijvoorbeeld om een eerste versie vast te gebruiken en ons te laten weten of de teksten goed te begrijpen zijn en schermen goed bruikbaar zijn.

Relationele metingen

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 periode. Imago en algemene beeldvorming over NN en de branche kunnen hierbij een rol spelen.

De tevredenheid onder adviseurs wordt gemeten met de Performancemonitor Pensioen 2018. De Performancemonitor wordt uitgevoerd door adviesbureau IG&H en brengt de tevredenheid van adviseurs over verzekeraars in kaart. Er wordt specifiek uitvraag gedaan naar de onderdelen primaire proces, digitale dienstverlening, binnendienst, accountmanagement en producten. Over het geheel genomen waren de scores vergelijkbaar met vorig jaar, waarbij de verbeterde waardering voor het primaire proces en afgenomen waardering voor de digitale dienstverlening opvielen. In deze meting wordt ook gevraagd naar het vertrouwen in de strategie van Nationale-Nederlanden. Dit vertrouwen is duidelijk toegenomen en vergelijkbaar met het vertrouwen in Delta Lloyd, wat een hoge waardering krijgt. Deze metingen geven ons handvatten om onze dienstverlening te verbeteren.

We krijgen hiertoe ook feedback in de gezamenlijke bijeenkomsten waarbij we met adviseurs in gesprek te gaan over hun ervaringen met onze dienstverlening en proposities. Dit initiatief continueren we in 2019. In een open dialoog vragen wij om feedback om onze aanpak en dienstverlening verder te kunnen verbeteren. Ook informeren wij de adviseurs over komende plannen en veranderingen. Adviseurs spreken in deze bijeenkomsten uit dat zij tevreden zijn over de manier waarop de integratie tot nu toe is vormgegeven.

Daarnaast wordt bij werkgevers een klant tevredenheids-onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek wordt door een onafhankelijk extern bureau uitgevoerd. Het werkgeversonderzoek is dit jaar geharmoniseerd met het onderzoek dat voorheen bij Delta Lloyd werd uitgevoerd. De meting is het afgelopen jaar twee keer uitgevoerd – kort voor de zomer en aan het einde van het jaar.

In dit onderzoek 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 lag iets hoger dan vorig jaar. Als verbeterpunt worden, naast duidelijkheid van de portals, de administratie en de snelheid (in het algemeen) het meest genoemd. Klanten geven aan tevreden te zijn over de persoonlijke dienstverlening.

De relationele meting naar tevredenheid van de deelnemers is in harmonisatie met Delta Lloyd opnieuw opgezet. De meting is eind 2018 voor het eerst uitgevoerd. De algemene tevredenheid in 2018 is beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,0. We zien hierbij dat uitkeringsgerechtigde deelnemers meer tevreden zijn dan actieve deelnemers.

Transactioneel

Bij transactionele metingen staat de tevredenheid over een specifiek proces of specifieke transactie centraal. Bijvoorbeeld: 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 2018 voor Comfort Pensioen en Bewust Pensioen doorgeslagen met het meten van de NPS na telefonisch klantcontact en bij pensioeningang. De NPS lag in 2018 hoger dan in 2017. Aan de hand van de ontvangen feedback hebben wij bijvoorbeeld de snelheid van beantwoording van vragen die via e-mail ontvangen worden verbeterd.

3. Werkvoorraad en doorlooptijden

In 2018 is er aandacht geweest voor een verdere verbetering van onze dienstverlening. Zo zijn er processen opgeleverd en geautomatiseerd, bijvoorbeeld voor start en wijziging van arbeidsongeschiktheid. Net als in 2017 zijn meer dan 90% van onze mutaties in 2018 binnen een dag verwerkt. Daarnaast hebben we in 2018 gewerkt aan het verder verminderen van de ouderdom van mutatieverzoeken. Hierin hebben we grote stappen gezet. Ook hebben we in 2018 verder 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 2018 om – ondanks een groeiende portefeuille - de totale voorraad stabiel te houden. Mede door het opleiden van het personeel, en investeringen in een verdere verbetering van de efficiency is dit goed gelukt. Zo zijn een aantal processen voorzien van "robotics". Deze robotics faciliteren een meer snelle en foutloze verwerking.

Tot slot is er in 2018 gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuwe werkgeversportal. We zullen deze in 2019 aan onze klanten beschikbaar stellen.

De bestaande producten worden geconverteerd naar de nieuwe proposities Comfort- en Bewust Pensioen.

In de teams waarin de bestaande producten worden beheerd is de werkvoorraad in 2018 zoals gepland teruggebracht naar lagere aantallen en is de achterstand in werkvoorraad sterk verminderd.

4. Kwaliteit

Voor Nationale-Nederlanden blijft kwaliteit van onze processen en mutatieverwerking onveranderd een van de belangrijkste prioriteiten. In 2018 is veel aandacht gestoken in het verder verbeteren van deze kwaliteit. Dit doen we aan de hand van het zogenaamde Integrated Control Framework, een instrument waarmee alle processen met bijbehorende risico's en maatregelen in kaart zijn gebracht. Het doel is om acties te kunnen nemen om onze dienstverlening te verbeteren. Uiteraard is dit een instrument dat periodiek moet worden gemonitord. Vragen die wij ons daarbij stellen zijn onder andere of processen nog bijdragen aan een optimale klantbediening, of wij de juiste maatregelen hebben ingericht om fouten te voorkomen en of we zeker weten dat deze maatregelen ook goed worden uitgevoerd.

Een belangrijke verbetering die we in 2018 hebben doorgevoerd is dat we bij beoordeling van de kwaliteit van een proces naar de verwerking van een klantverzoek kijken vanaf binnenkomst bij Nationale-Nederlanden tot volledige afronding. Op die manier voorkomen we dat eenzijdig naar kwaliteit wordt gekeken en bevorderen we dat dit vanuit verschillende invalshoeken gebeurt.

In 2018 hebben we ook specifieke aandacht besteed aan de wijze waarop wij omgaan met de persoonlijke data in het kader van de nieuwe privacywetgeving. Uiteraard willen wij borgen dat persoonlijke data bij ons in goede handen is en blijft. Daartoe hebben wij ons proces beoordeeld en waar nodig aangepast.

Ook richten wij ons – mede gelet op de toename van het belang van data en verdere digitalisering – steeds op de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de data in onze administratie. Dat doen we onder meer door steekproeven uit te voeren om de kwaliteit van onze data te controleren. De controle op data met betrekking tot de hoogte van salaris en parttimepercentage hebben wij gecontinueerd. Zo kijken we bijvoorbeeld extra kritisch naar posten met een parttimepercentage 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. Ook op andere gebieden hebben we in 2018 controles gestart. Wij kijken hier met name naar combinaties van mogelijk 'onlogische' data. Daarnaast is de nacontrole die we voor de belangrijkste werkzaamheden binnen een aantal essentiële processen uitvoeren uitgebreid naar nieuwe processen. De resultaten hierbij zijn goed - er worden vrijwel geen fouten geconstateerd.

Ook hebben wij de risico's op strategisch niveau bepaald en wordt dit middels het zogenaamde Effective Control Framework op directieniveau gemonitord. Hiermee is op alle niveaus binnen de organisatie de borging van onze kwaliteit geborgd.

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 2018 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 zijn in 2018 in gebruik genomen. Omdat we veel klachten en vragen kregen over de werking van onze portals zijn we bezig met de bouw van een nieuwe werkgeverportal. Deze zullen we in 2019 gaan gebruiken.

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. Hiervoor is goedkeuring van de manager vereist.

Om mogelijke discussies over de hoogte van de te betalen premie te voorkomen, voeren we gedurende het jaar per kwartaal proactief screenings uit op opvallende aangeleverde salaris- 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 2018 is gebleken dat in ongeveer 40% van de geïdentificeerde dossiers 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.

7. Ter afsluiting

Een goed functionerend en deskundig bestuur is belangrijk. Bij NN Leven wordt hierop toegezien door de Raad van Commissarissen van NN Leven. De Raad van Commissarissen ziet toe op het beleid, de besluitvorming, de financiële continuïteit en de risicobeheersing.

De directie brengt elk kwartaal verslag uit aan de Raad van Commissarissen over belangrijke onderwerpen. In het overleg tussen directie en Raad van Commissarissen licht de directie de financiële cijfers toe, wordt de commerciële rapportage besproken en de stand van zaken van risicomangement doorgenomen. In 2018 is hierbij speciale aandacht geweest voor de voortgang van de juridische fusie met Delta Lloyd Levensverzekering N.V. die per 1 januari 2019 geëffectueerd is en de overige activiteiten op het gebied van de integratie van beide bedrijven. Daarnaast maakt de afdeling Corporate Audit Services een kwartaal-rapportage die zij op elke bijeenkomst van de Raad van Commissarissen toelicht en bespreekt.

Door deze manier van werken oefende de Raad van Commissarissen in 2018 toezicht uit op belangrijke ontwikkeling van de belangrijkste financiële cijfers, zoals omzet, resultaat, liquiditeit en solvabiliteit, en op de belangrijkste business ontwikkelingen. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen toezicht gehouden op de effectiviteit van het risico-management systeem, de interne beheersmaatregelen en de wijze waarop en mate waarin voldaan werd aan wet- en regelgeving en vereisten van toezichthouders.