

# Rapportage van het Intern Toezicht 2018

## Delta Lloyd

## 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 Delta Lloyd Levensverzekering 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. Delta Lloyd hecht veel belang aan een goede organisatie en interne controle. De Raad van Commissarissen van Delta Lloyd Leven is de interne toezichthouder van Delta Lloyd Levensverzekering 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 zijn voor Delta Lloyd en Nationale-Nederlanden separate rapporten 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.

Zoals gezegd is 1 januari 2019 de ingangsdatum van de juridische fusie van NN Leven (hierna NN) en Delta Lloyd Leven (hierna Delta Lloyd). Het merk Delta Lloyd is in 2018 al vervangen door Nationale-Nederlanden. Op brieven, polissen en portals zien klanten inmiddels altijd het logo van Nationale-Nederlanden. Deelnemers kregen vaak ook een nieuwe portal, met nieuwe inlogcodes. We hebben hen hier telkens vooraf over geïnformeerd en de gelegenheid gegeven vragen te stellen bij problemen of onduidelijkheid, met als doel hen een warm welkom te geven in de nieuwe digitale omgeving.

In deze rapportage spreken we - om verwarring te voorkomen - voor heel 2018 nog over het merk Delta Lloyd.

In 2018 is besloten niet langer twee producten te handhaven voor salaris-diensttijd-regelingen. Het Comfort Pensioen dat bij NN al aan klanten werd aangeboden, is in 2018 ook aan Delta Lloyd klanten geoffreerd. Dit betekent dat werkgevers die een salaris-diensttijd-regeling hebben bij Delta Lloyd die in 2018 of per 1 januari 2019 de einddatum bereikte, in 2018 een offerte hebben gekregen voor Comfort Pensioen. We hebben in de communicatie extra aandacht besteed aan deze uitleg en benadrukt dat de overgang naar een nieuwe propositie geen wijziging in de dienstverlening met zich meebrengt.

Voor de beschikbare premieregelingen (zogenaamde defined contribution of DC-regelingen) is deze stap nog niet gezet. Klanten van Delta Lloyd met een DC-regeling kregen op de einddatum van het contract een offerte voor continuering van de bestaande DC-propositie van Delta Lloyd. 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 op een aantal gebieden verbeterd, bijvoorbeeld door verdere ontwikkeling van de lifecycles. Delta Lloyd is daarbij in een doorlopende dialoog met de klant en adviseur. Het is onze ambitie om in 2019 de stap te zetten naar een gezamenlijk product voor beschikbare premieregelingen.

Aangezien Delta Lloyd-propositie voor salaris-diensttijd regelingen niet langer actief verkocht wordt, en het merendeel van de terugkerende premie in de DC-portefeuille loopt, ligt de focus in de verdere rapportage op de hierbij behorende klantbediening.

De propositie voor het Direct Ingaand Pensioen (DIP) 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 NN is opgebouwd. De voorgaande DIP-producten van NN 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. We hebben in 2017 onze administratiesystemen hierop aangepast, werkgevers en adviseurs geïnformeerd en voorstellen gestuurd voor aanpassing van de pensioenregeling. In de eerste maanden van 2018 zijn de aanpassingen in de regeling van onze klanten ook daadwerkelijk doorgevoerd. Ook hebben wij onze processen aangepast zodat wij ook alle klantverzoeken en wijzigingen voor polissen met pensioenleeftijd 68 goed kunnen verwerken.

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.

## 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 Delta Lloyd. 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 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. Delta Lloyd wordt op de onderzochte onderdelen primaire proces, digitale dienstverlening, binnendienst, accountmanagement en producten – net als vorig jaar - gewaardeerd met een hoge score.

In deze meting wordt ook gevraagd naar het vertrouwen in de strategie van Nationale-Nederlanden. Dit vertrouwen krijgt ook dit jaar weer een hoge waardering. 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 Nationale-Nederlanden 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 lager dan vorig jaar. Als verbeterpunten 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 Nationale-Nederlanden opnieuw opgezet. De meting is eind 2018 voor het eerst uitgevoerd. De algemene tevredenheid in 2018 is beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. 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 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. Dit alles om de dienstverlening verder te verbeteren.

Delta Lloyd meet deze vorm van klanttevredenheid sinds eind 2018 ook via de methodiek van Net Promotor Score (NPS). Wij meten de NPS na telefonisch klantcontact en bij pensioeningang.

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. De NPS is een eenvoudige manier om de loyaliteit en tevredenheid van klanten te meten. De feedback van klanten zal gebruikt worden als input om onze processen te verbeteren.

### 3. Werkvoorraad en doorlooptijden

Het verbeteren van onze dienstverlening blijft ook in 2018 continu aandacht houden. De levertijden en werkvoorraden worden gemonitord en periodiek besproken met management en directie. Daarmee is er voortdurend inzicht in het serviceniveau en kan snel worden bijgestuurd indien nodig. In 2018 zijn er geen structurele afwijkingen van de gehanteerde normen geconstateerd.

De werkvoorraad is gestegen ten opzichte van 2017 doordat de portefeuille sneller is gegroeid dan was voorzien. Daarom is er in 2018 verder geïnvesteerd in een verbetering van de efficiency. Er zijn verschillende processen verbeterd en er zijn meer processen voorzien van “robotics”. Deze robotics faciliteren een meer snelle en foutloze verwerking.

Digitalisering bleef in 2018 een speerpunt. De STP graad is ook in 2018 boven de 80% gebleven. De werkgever kan met een online portal steeds meer en eenvoudiger mutaties doorgeven. Deelnemers kunnen online hun actuele pensioenregeling inzien.

### 4. Kwaliteit

Het pensioenbedrijf van Delta Lloyd gaat uit van de beginselen van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV). Daardoor wordt gewerkt conform de kwaliteitseisen die het keurmerk voorschrijft. De normtijden van verwerking worden op de site van ons bedrijf vermeld. De klant wordt op deze manier vooraf geïnformeerd over de te verwachten reactietermijn en krijgt een betere waarborg op nakoming hiervan.

Bovenstaande leidt tot een kwaliteitsbeleid dat hoge eisen stelt aan interne kwaliteit. Op regelmatige basis vinden er daarom interne kwaliteitscontroles plaats volgens een vaste en beschreven procedure. In deze controles wordt onderzocht of de keurmerkeisen worden nageleefd. Kwaliteit is en blijft hierdoor een belangrijke pijler voor onze werkzaamheden. Door te werken vanuit de beginselen van het keurmerk vindt er daarnaast een goede borging plaats.

Ook gebruiken wij deze controles om te kijken welke verbetering wij door kunnen voeren. Wij zien in de kwaliteitscontrole bijvoorbeeld relatief veel fouten in de interne archivering van correspondentie.

Wij kijken in 2019 welke mogelijkheden er zijn om de kwaliteit hiervan te verbeteren.

De opvoer van nieuwe regelingen was een foutgevoelig proces. Wij hebben dit jaar geïnvesteerd in betere digitale ondersteuning van dat proces. Hiermee kost opvoer van een nieuwe regeling minder tijd, en is het proces ook minder foutgevoelig geworden.

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.

### 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, waarbinnen 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.

Wij kregen vorig jaar bijvoorbeeld signalen dat onze rekening-courant-overzichten niet duidelijk genoeg waren. Hier hebben wij verbetering in aangebracht. Om klachten te voorkomen hebben we klanten daarnaast gevraagd naar verbeterideeën. Zij hebben bijvoorbeeld gevraagd of wij kritisch kunnen kijken naar de mogelijkheid om de papieren output te verminderen en digitale overzichten te versturen. Wij brengen daar momenteel verandering in aan.

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.

## 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 in 2018 net als voorgaande jaren gerichte acties ondernomen om het inzicht in de financiële verhouding te vergroten en de termijn van de betalingsachterstand te verkleinen. Zo hebben we bijvoorbeeld de rekening-courant overzichten verduidelijkt.

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 gedeeld met de (senior) managers van de operationele teams.

## 7. Ter afsluiting

Een goed functionerend en deskundig bestuur is belangrijk. Bij Delta Lloyd Leven wordt hierop toegezien door de Raad van Commissarissen van Delta Lloyd 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 Nationale-Nederlanden Levensverzekeringmaatschappij 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.