

Assurance rapport van de onafhankelijke accountant

Rapportage aan: Achmea Divisie Pensioen & Leven

Name: De heer R. Rikze

4 februari 2013

Van: Hinko van Beek

HvB/ts/13-160
4 februari 2013
1

Achmea Divisie Pensioen & Leven
De heer R. Rikze
Postbus 90106
5000 LA TILBURG

Opdracht

Achmea heeft naar aanleiding van het door de commissie Wabeke gepubliceerde rapport d.d. 4 maart 2008 een Regeling BeleggingsVerzekering (hierna: “de Regeling”) opgesteld. Deze Regeling ziet primair op het compenseren van polishouders met een beleggingsverzekering waarbij ten aanzien van deze verzekering mogelijk meer kosten in rekening zijn gebracht dan de door de commissie Wabeke vastgestelde en redelijk geachte maximale kosten.

Deze Regeling is in de vaststellingsovereenkomst en aanvullende overeenkomst d.d. 15 september 2010 vastgesteld tussen Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V en N.V. Interpolis BTL en de Stichting Woekerpolis Claim, de Stichting Verliespolis, de Vereniging Effectenbezitters, Vereniging Eigen Huis en de Vereniging Consument en Geldzaken. Deze vaststellingsovereenkomst strekt tot beëindiging van alle daadwerkelijke en mogelijke geschillen in verband met de voor beleggingsverzekeringen in rekening gebrachte kosten.

De Regeling bevat de uitgangspunten en bepalingen om te komen tot een compensatie voor polishouders van Achmea die een voor de Regeling in aanmerking komende polis hebben of hebben gehad. Op basis van de Regeling heeft Achmea rekenregels (hierna de Rekenregels) opgesteld ten einde het bedrag van de individuele compensatie (hierna: de Compensatie) te berekenen. De Compensatie wordt door Achmea door middel van een brief (hierna: de Compensatiebrief) aan de polishouders gecommuniceerd.

In een aantal gevallen zijn door Achmea wegens het niet (volledig) kunnen achterhalen van gegevens, aannames (hierna: Aannames) gedaan om de Compensatie te kunnen berekenen. Deze Aannames heeft Achmea op de Compensatiebrieven en op de websites van de relevante verzekeringslabels vermeld.

Achmea heeft als doelstelling: het juist en volledig uitvoeren van de Regeling. Hiervoor heeft Achmea op basis van de Regeling een normenkader (hierna: het Normenkader) opgesteld waarin de eisen, waaraan het proces dient te voldoen om de doelstelling te behalen, nader zijn uitgewerkt. De eisen in dit Normenkader zijn het uitgangspunt voor de inrichting van het Compensatieberekeningsproces en de bijbehorende beheersmaatregelen die de realisatie van de doelstelling van Achmea dienen te waarborgen.

HvB/ts/13-160
4 februari 2013
2

Wij hebben uitgebreid kennis genomen van de Regeling en deze is ons voldoende bekend. In de periode 1 februari 2011 tot en met 4 februari 2013 hebben wij het door Achmea, op basis van het Normenkader, ingerichte proces om de Regeling te vertalen naar Rekenregels onderzocht ten einde te beoordelen of dit proces waarborgt dat de Rekenregels in overeenstemming zijn met de uitgangspunten zoals geformuleerd in de Regeling.

Voorts hebben wij de door Achmea berekende Compensatie die door middel van Compensatiebrieven aan polishouders is gecommuniceerd, onderzocht ten einde vast te stellen dat de Compensatie conform de Rekenregels, juist en volledig is berekend.

Scope

Deze mededeling heeft uitsluitend betrekking op de op basis van de Regeling berekende Compensatie en de Compensatiebrieven die door Achmea zijn verstuurd met een verzenddatum die ligt in de periode 1 januari 2012 tot en met 21 december 2012. De scope van onze opdracht is beperkt tot de door Achmea opgestelde Regeling en de door Achmea, op basis van bijlage 1 van de Vaststellingsovereenkomst geselecteerde, voor de Regeling in aanmerking komende, set van polissen.

Het vaststellen van de juistheid en volledigheid van de bron data in de polis administratiesystemen van Achmea maakt geen onderdeel uit van de scope van onze opdracht.

De scope van ons onderzoek is beperkt tot de voor de berekening van de Compensatie relevante artikelen opgenomen in de vaststellingsovereenkomst en aanvullende overeenkomst d.d. 15 september 2010. Dit betreft de artikelen 1.1 tot en met 2.5, 3.2 tot en met 3.5 en artikel 4 van de vaststellingsovereenkomst d.d. 15 september 2010 en de artikelen 1.1 tot en met 2.6 van de aanvullende overeenkomst d.d. 15 september 2010.

Wij hebben niet onderzocht of Achmea heeft voldaan aan alle relevante wet- en regelgeving.

Ons onderzoek heeft zich gericht op het vaststellen van de effectieve werking van de beheersingsmaatregelen voorzover relevant voor de scope van dit assurance rapport.

Wij hebben geen individuele berekeningen onderzocht anders dan de deelwaarnemingen op berekeningen die wij in het kader van onze werkzaamheden hebben uitgevoerd.

Verantwoordelijkheden

Het bestuur van Achmea is verantwoordelijk voor het opstellen van de Regeling, de daaruit voortvloeiende Rekenregels en het berekenen van de Compensatie. Achmea is verantwoordelijk voor, het op basis van het Normenkader, inrichten van het proces en de bijbehorende beheersingsmaatregelen die dienen te waarborgen dat Achmea de Regeling juist en volledig uitvoert.

HvB/ts/13-160
4 februari 2013
3

Achmea is tevens verantwoordelijk voor de volledigheid van de polissen die in aanmerkingen komen voor de Regeling alsmede voor de volledigheid en juistheid van de bron data die gebruikt is voor het berekenen van de Compensatie.

Het is onze verantwoordelijkheid een assurance-rapport te verstrekken inzake de opzet, het bestaan en de werking van het proces, aangaande de vertaling van Regeling naar Rekenregels, dat dient te waarborgen dat de Rekenregels in overeenstemming zijn met de uitgangspunten zoals geformuleerd in de Regeling. Voorts is het onze verantwoordelijkheid dat de Compensatie, voor de in aanmerking komende polissen, conform de Rekenregels juist en volledig berekend is.

Het is onze verantwoordelijkheid om onze werkzaamheden zodanig in te richten dat een redelijke mate van zekerheid wordt behaald dat, het door Achmea ingericht proces aangaande de vertaling van Regeling naar Rekenregels dat dient te waarborgen dat de Rekenregels in overeenstemming zijn met de uitgangspunten zoals geformuleerd in de Regeling, is opgezet, bestaat en werkt. Het is voorts onze verantwoordelijkheid om onze werkzaamheden zodanig in te richten dat met een redelijke mate van zekerheid dat de Compensatie, voor de in aanmerking komende polissen, conform de Rekenregels juist en volledig berekend is.

De evaluatie van de effectiviteit van beheersmaatregelen in het kader van onze werkzaamheden hebben gegeven het projectmatige karakter van De Regeling geen betrekking op toekomstige perioden. De effectiviteit van de door Achmea getroffen beheersmaatregelen kent inherente beperkingen, waardoor fouten en fraude kunnen voorkomen die onopgemerkt blijven. Tevens is de projectie van iedere conclusie, gebaseerd op onze bevindingen, naar de toekomst toe onderhevig aan het risico dat verandering aan het stelsel van beheersmaatregelen, of het gebrek aan noodzakelijke veranderingen daaraan, de geldigheid van die conclusies kunnen wijzigen.

Werkzaamheden

Wij hebben ons onderzoek verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder Standaard 3000 “Assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle en beoordeling van historische financiële informatie”. Dienovereenkomstig dienen wij ons onderzoek zodanig te plannen en uit te voeren, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat het proces dat dient te waarborgen dat de Rekenregels in redelijke mate in overeenstemming zijn met de uitgangspunten zoals geformuleerd in de Regeling is opgezet, bestaat en werkt. Voorts dienen wij ons onderzoek zodanig te plannen en uit te voeren, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de Compensatie voor de in aanmerking komende polissen conform de Rekenregels juist en volledig berekend is.

Wij hebben onderzocht of het proces aangaande de vertaling van Regeling naar Rekenregel dat dient te waarborgen dat de Rekenregels in overeenstemming zijn met de uitgangspunten zoals geformuleerd in de Regeling is opgezet, bestaat en werkt.

HvB/ts/13-160

4 februari 2013

4

Wij hebben hiertoe de volgende activiteiten verricht:

- Uitvoeren van een risico analyse op basis van de Regeling. Bij een dergelijke risicoanalyse gaat het om het identificeren van “wat kan er fout gaan” bij het vertalen van de Regeling naar Rekenregels;
- Beoordelen of de door ons geïdentificeerde risico's voldoende zijn gemitigeerd door de door Achmea geïmplementeerde beheersmaatregelen en governance structuur;
- Beoordelen van het door Achmea opgestelde Normenkader waarin onder meer de risico's en beheersmaatregelen zijn gedocumenteerd;
- Het toetsen van de door Achmea, mede op basis van het Normenkader geïmplementeerde beheersmaatregelen voor wat betreft de opzet, het bestaan en de werking, door middel van het houden van interviews en deelwaarnemingen op bron documentatie.

Wij hebben voorts onderzocht of de Compensatie berekend is op basis van de door Achmea vastgestelde Rekenregels. Wij hebben hiertoe de volgende activiteiten verricht:

- Uitvoeren van een risico analyse op het proces van Rekenregels naar het berekenen van de Compensatie;
- Vaststellen dat de door ons geïdentificeerde risico's voldoende zijn gemitigeerd door de door Achmea geïmplementeerde beheersmaatregelen en governance structuur. Dat wil zeggen dat er voldoende waarborgen (beheersmaatregelen) in het proces zijn ingebouwd om, met een redelijke mate van zekerheid, te kunnen bepalen of de Compensatie conform de Rekenregels juist en volledig is berekend;
- Beoordelen van het door Achmea opgestelde Normenkader waarin onder meer de risico's en beheersmaatregelen zijn gedocumenteerd;
- Het toetsen van de, mede op basis van het Normenkader door Achmea geïmplementeerde beheersmaatregelen voor wat betreft de opzet, het bestaan en de werking, door middel van het houden van interviews en deelwaarnemingen op bron documentatie;
- Beoordelen van de juistheid van de Compensatie berekening door deelwaarnemingen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

Conclusie

Op grond van onze werkzaamheden hebben wij met een redelijke mate van zekerheid vastgesteld dat, het door Achmea mede op basis van het Normenkader, ingerichte proces en bijbehorende beheersmaatregelen die dienen te waarborgen dat de Rekenregels in overeenstemming zijn met de uitgangspunten zoals geformuleerd in de Regeling, is opgezet, bestaat en werkt.

HvB/ts/13-160
4 februari 2013
5

Daarnaast hebben wij vastgesteld dat met een redelijke mate van zekerheid de Compensatie, voor de in aanmerking komende polissen, conform de Rekenregels juist en volledig berekend is voor de Compensatiebrieven met een verzenddatum die ligt in de periode 1 januari 2012 tot en met 21 december 2012 en dat de voor de berekening van de compensatie gebruikte data juist en volledig is onttrokken aan de polis administratiesystemen van Achmea.

Overige aspecten - beperking in verspreidingskring en het gebruik

Dit assurance-rapport is opgesteld in het kader van de door Achmea opgestelde Regeling en derhalve uitsluitend bedoeld voor belanghebbenden van Achmea in het kader van de door Achmea opgestelde Regeling.

Amstelveen, 4 februari 2013

Met vriendelijke groet,
Deloitte Risk Services B.V.



drs. H.J. van Beek RA