

**VERTROUWELIJK**

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.

Weena 500  
3013 AL ROTTERDAM

Zwolle, 19 december 2012

Betreft: **opdrachtbevestiging assurance-opdracht inzake de formules en aannames die gehanteerd worden voor de Normkostenberekeningen en de modellering van deze formules in de rekenboxen**

Geachte heer

Met deze brief bevestigen wij dat wij graag de assurance-opdracht aanvaardden inzake de juiste vertaling van criteria uit de vaststellingsovereenkomst naar de formules en aannames, de modellering van deze formules in de rekenboxen alsmede de toetsing van een effectieve werking van de opzet, bestaan en werking van beheersingsmaatregelen rondom het proces van totstandkoming van de informatieverstrekking aan polishouders en de opzet van het proces rondom schrijnende gevallen. Middels deze brief bevestigen wij de gemaakte afspraken.

De scope van deze opdrachtbevestiging bevat de volgende labels:

- Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. (NNL).
- Voorheen R.V.S. Levensverzekering N.V. nu NNL.
- Voorheen Postbank Levensverzekering N.V. nu NN Services N.V.

In deze brief zal Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. als opdrachtgevers functioneren voor alle bovengenoemde labels en zal in deze brief in aanhef alleen NNL worden genoemd.

In deze brief leggen wij ook de belangrijkste punten van onze opdracht nog eens vast. Wij hebben deze punten samengevat in de volgende paragrafen:

- 1 Doelstelling en reikwijdte
- 2 Verantwoordelijkheden van Ernst & Young Accountants LLP (hierna: Ernst & Young Accountants)
- 3 Verantwoordelijkheden van Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.
- 4 Rapportage en planning
- 5 Honorarium
- 6 Team
- 7 Algemene voorwaarden
- 8 Bevestiging

## 1 Doelstelling en reikwijdte

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. (hierna NNL) heeft naar aanleiding van het door de commissie Wabeke gepubliceerde rapport een vaststellingsovereenkomst gesloten met de Stichting Verliespolis en Stichting Woekerpolis Claim. In deze vaststellingsovereenkomst is vastgesteld hoe de individuele kostencompensatie berekend dient te worden. De individuele kostencompensatie bestaat uit het verschil tussen de daadwerkelijke op einddatum aan de polishouder uit te keren waarde van de beleggingsverzekering en de zogenaamde Normkostenberekening. Op basis van de vaststellingsovereenkomst heeft NNL formules en aannames opgesteld. Deze formules zijn gemodelleerd in rekenboxen waarin de individuele compensatie wordt berekend. De compensatie wordt door NNL jaarlijks aan de polishouders gecommuniceerd.

NNL heeft aan Ernst & Young gevraagd om werkzaamheden te verrichten met als doel assurance te geven ten aanzien van de formules en aannames die gehanteerd worden voor de Normkostenberekeningen en de modellering van deze formules in de rekenboxen betreffende de Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.

Voorts heeft u ons gevraagd te rapporteren over de effectiviteit van de opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen vastgelegd door NNL ter waarborging van een adequate totstandkoming van de informatieverstrekking aan polishouders, waaronder schrijnende gevallen.

Wij bevestigen dat wij deze opdracht in overeenstemming is met "ING Group policy on external auditors' independence (valid from 1 June 2008)". De opdracht valt in categorie C8: "Attest Services not required by statute or regulation".

## 2 Verantwoordelijkheden van Ernst & Young Accountants

NNL heeft ons de opdracht gegeven om te rapporteren over de mate waarin de formules en aannames die worden gehanteerd voor de Normkostenberekeningen zoals opgenomen in de vaststellingsovereenkomst, voldoen aan de daaraan gestelde criteria. Deze criteria worden ontleend aan de Vaststellingsovereenkomst. Het is onze verantwoordelijkheid om op basis van onze werkzaamheden met een redelijke mate van zekerheid een oordeel te geven over de door NNL op te stellen beschrijving van de toepasselijke criteria en de beweringen over de wijze waarop, en de mate waarin, aan deze criteria is voldaan bij de keuze van formules en aannames voor de Normkostenberekeningen.

Daarnaast heeft NNL ons de opdracht gegeven om te rapporteren over de mate waarin de formules en aannames die worden gehanteerd voor de Normkostenberekeningen van NNL conform de vaststellingsovereenkomst in de rekenboxen zijn gemodelleerd welke in productie zijn. Het is onze verantwoordelijkheid om op basis van onze werkzaamheden met een redelijke mate van zekerheid een oordeel te geven of de formules en aannames in opzet en bestaan op juiste wijze zijn gemodelleerd in de rekenboxen.

Voorts heeft NNL ons gevraagd om te rapporteren over de effectieve werking van de processen rondom de Tegemoetkomingsregeling individuele beleggingsverzekeringen (inclusief bijstorting op de polis en verzending van de compensatiebrieven) gedurende de verslagperiode van 1 augustus 2011 tot en met 1 maart 2013.

Tot slot heeft NNL ons gevraagd om te rapporteren over de beschrijving van NNL van haar proces rondom polishouders die gelden als schrijvende gevallen conform de relevante bepalingen zoals gesteld in de vaststellingsovereenkomst en over de werking van interne beheersingsmaatregelen gedurende de verslagperiode van 1 augustus 2011 tot en met 1 maart 2013 die verband houden met de interne beheersingsdoelstellingen die in de beschrijving staan vermeld.

Onze werkzaamheden zullen wij verrichten in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder Standaard 3000 'Assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle en beoordeling van historische financiële informatie', aangevuld met overige werkzaamheden die wij in de gegeven omstandigheden noodzakelijk achtten.

Om misverstanden te voorkomen merken wij nog het volgende op:

- Wij hebben geen opdracht tot onderzoek gehad naar de juistheid en volledigheid van de bron data die voor de Normkostenberekeningen zijn gehanteerd.
- Wij hebben geen opdracht tot onderzoek gehad naar individuele berekeningen anders dan de deelwaarnemingen op berekeningen die wij in het kader van onze werkzaamheden hebben uitgevoerd.
- De informatie over de toetsing van de juiste modellering van de formules in de rekenboxen heeft betrekking op de in productie zijnde rekenboxen. Wanneer de conclusies die op ons oordeel zijn gebaseerd naar de toekomst worden doorgetrokken, bestaat het risico dat, als gevolg van veranderingen die zijn aangebracht in de formules deze conclusies hun geldigheid verliezen.
- Wij hebben geen opdracht tot onderzoek of NNL heeft voldaan aan alle relevante wet-en-regelgeving, met uitzondering van de voorwaarden zoals overeengekomen in de Vaststellingsovereenkomst.

Bij onze werkzaamheden zullen wij voor zover mogelijk en relevant gebruik maken van de eerdere werkzaamheden die wij hebben verricht bij de labels ten aanzien van de normkostenberekeningen.

## **3 Verantwoordelijkheden van Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.**

### **3.1 Beschrijvingen**

NNL is verantwoordelijk voor op te stellen beschrijvingen (per label) waaruit blijkt dat de formules en aannames die worden gehanteerd voor de Normkostenberekeningen in overeenstemming zijn met de vaststellingsovereenkomst. Dit zal worden toegevoegd als bijlage I bij ons Assurance rapport. Daarnaast is NNL verantwoordelijk voor het opstellen van de beschrijvingen van haar proces inzake het informeren van polishouders, en het proces rondom schrijvende gevallen, conform de relevante bepalingen zoals gesteld in de vaststellingsovereenkomst. In deze beschrijvingen dient de opzet van interne beheersingsmaatregelen die verband houden met de interne beheersingsdoelstellingen te worden vermeld. Dit zal worden toegevoegd als bijlage III, respectievelijk bijlage IV bij ons assurance-rapport.

### **3.2 Rekenboxen**

Op basis van de vaststellingsovereenkomst heeft NNL formules en uitgangspunten geformuleerd. Deze uitgangspunten en formules zijn gemodelleerd in rekenboxen waarin individuele compensatie wordt berekend. NNL dient aan te tonen dat de rekenboxen die in productie zijn genomen in overeenstemming zijn met de formules en uitgangspunten. NNL zal een lijst aanleveren met een identificatie van de rekenboxen (naam, datum, versienummer). Dit zal worden toegevoegd als bijlage II bij ons Assurance rapport. NNL is verantwoordelijk voor de juiste inrichting van de rekenboxen.

### **3.3 Beschikbaarheid informatie en personeel**

Voor een efficiënte uitvoering van de opdracht is het noodzakelijk dat u zorg draagt voor de beschikbaarheid van alle voor ons onderzoek benodigde informatie, correspondentie en bestanden. In overleg met u zal in de voorbereiding worden bepaald welke informatie dit betreft. Wij gaan ervan uit dat de review van de verschillende onderdelen zo veel mogelijk tegelijk wordt uitgevoerd.

Voorts zullen wij u vragen om de NNL beweringen die wij toetsen schriftelijk te bevestigen.

Eveneens dient u zorg te dragen dat de verantwoordelijke functionarissen volledig en tijdig ter beschikking staan voor het uitwisselen van deze informatie.

## **4 Rapportage en planning**

De uitkomsten van onze werkzaamheden zullen wij rapporteren in een assurance-rapport voor ieder label. Een concept hebben wij opgenomen in de bijlage. De strekking van de bewoordingen is afhankelijk van de uitkomsten op onze werkzaamheden. Wij willen hiermee benadrukken dat het bijgesloten conceptrapport daarmee een voorbeeld betreft. Daarnaast zullen wij een zogenaamde 'klantvriendelijke' toelichting op ons assurance-rapport maken waarin in duidelijke bewoordingen wordt uitgelegd welke werkzaamheden wij hebben verricht en wat onze conclusies zijn. Deze toelichting kunt u samen met het volledige assurance-rapport (inclusief bijlagen) opnemen op uw website. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om deze toelichting afzonderlijk te verspreiden.

Ons assurance-rapport en klantvriendelijke toelichting heeft als reikwijdte slechts een deel van het proces van de totstandkoming van de (individuele) kostencompensatie. Dit zullen wij moeten duidelijk maken in onze rapportages, met name wat buiten onze scope valt. Publicatie van onze rapporten is daarom alleen zinvol als tegelijkertijd NNL beschrijft hoe het gehele proces van berekening van de (individuele) kostencompensatie is georganiseerd en welke interne beheersingsmaatregelen zijn getroffen door NNL om te waarborgen dat er geen materiële fouten optreden in het proces.

Na ontvangst van de getekende opdrachtbevestiging zullen wij direct starten met onze werkzaamheden. Wij verwachten een doorlooptijd nodig te hebben voor onze werkzaamheden van circa zes maanden conform onderlinge afspraken. Wij zullen starten met de werkzaamheden voor oud label RVS en daarna IVR. In 2013 zullen wij starten met onze werkzaamheden voor NNL.

## **5 Honorarium**

Het totale honorarium voor onze werkzaamheden zal in rekening worden gebracht op basis van uren maal tarief op basis van de die van toepassing is

Deze kostenraming is opgesteld onder de veronderstelling dat alle labels tijdig en volledige documentatie aanlevert.

## **6 Team Ernst & Young Accountants**

De verantwoordelijke leden van het engagementteam zijn:

Vanuit Ernst & Young zal aanspreekpunt zijn.

## **7 Algemene voorwaarden**

Op onze werkzaamheden zijn de algemene voorwaarden van Ernst & Young van toepassing, welke voorwaarden als bijlage bij deze opdrachtbrief zijn gevoegd. In geval van inconsistentie tussen deze opdrachtbrief en de algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in deze opdrachtbrief. Indien een onderdeel in deze opdrachtbrief of in de algemene voorwaarden nietig zou zijn of vernietigd wordt, zullen de overige onderdelen volledig van kracht blijven.

## **8 Bevestiging**

U ontvangt deze brief in tweevoud. Als blijk van uw instemming met deze opdrachtbevestiging verzoeken wij u het tweede exemplaar te ondertekenen en naar ons terug te sturen. Het origineel van de brief kunt u behouden voor uw archief.

Zodra wij het door u getekende exemplaar van de brief hebben terugontvangen, zullen wij contact met u opnemen om afspraken te maken over de aanvang van onze werkzaamheden.

Ten slotte vermelden wij nog dat deze opdrachtbevestiging van kracht blijft totdat de opdracht wordt beëindigd of gewijzigd, dan wel door een andere wordt vervangen.

Wij zien met vertrouwen uit naar een prettige samenwerking.

Hoogachtend,  
Ernst & Young Accountants LLP

Bijlagen: algemene voorwaarden van Ernst & Young, versie juli 2008  
concept-assurance-rapport NNL  
procesplaat van NNL/RVS/IVR

**Voor akkoord:**  
Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.

Functie:  
Datum: