

On-sites Pensioenfondsen en verzekeraars

November 2022

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

Inleiding

Wat is een
on-site
onderzoek?

Wie zijn er betrokken
bij een on-site
onderzoek?

Hoe verloopt
een on-site
onderzoek?

Veelgestelde
vragen

Relevante
links en
publicaties

Inhoud

Inhoud

Inleiding

Wat is een on-site
onderzoek?

Wie zijn er betrokken bij een
on-site onderzoek?

Hoe verloopt een on-site
onderzoek?

Veelgestelde vragen

Relevante links en
publicaties

Inleiding

De missie van De Nederlandsche Bank (DNB) is om zich sterk te maken voor financiële stabiliteit en daarmee bij te dragen aan duurzame welvaart in Nederland. DNB werkt aan solide en integere financiële instellingen en houdt daarom toezicht op pensioenfondsen en verzekeraars.

Het toezicht van DNB is risicogebaseerd. Dit houdt in dat de keuzes die DNB maakt in haar toezicht onder andere afhangen van de impactklasse van een instelling. De impactklasse is op haar beurt weer afhankelijk van het belang van deze instelling voor de stabiliteit van het financiële stelsel. Voor pensioenfondsen en verzekeraars met een medium tot hoge impactklasse is het on-site onderzoek één van de mogelijke toezichtinstrumenten die DNB tot haar beschikking heeft.

Het doel van deze brochure is om instellingen te informeren over de on-site werkwijze van DNB. De scope van deze brochure beperkt zich tot on-site onderzoeken die worden uitgevoerd bij verzekeraars en pensioenfondsen. Voor on-sites die plaatsvinden bij banken verwijzen we naar de 'Guide to on-site inspections and internal model investigations' van de Europese Centrale Bank¹.

¹ Voor meer informatie over on-site onderzoeken bij banken zie [Guide to on-site inspections and internal model investigations \(europa.eu\)](https://www.europa.eu)

Wat is een on-site onderzoek?

Het on-site onderzoek is een diepgravend toezichtonderzoek dat grotendeels op locatie bij een financiële instelling plaatsvindt. Het is qua tijdsbesteding en diepgang het meest intensieve toezichtinstrument dat DNB tot haar beschikking heeft. Het onderzoek is gericht op het verkrijgen van een verdiepend risicobeeld en het realiseren van concrete verbeteringen en is complementair aan het reguliere accounttoezicht.

On-site onderzoeken richten zich op specifieke onderwerpen of thema's bij één of meerdere instellingen. Het onderzoek kenmerkt zich onder andere door:

- Een hoge intensiteit met een toegewijd en onafhankelijk onderzoeksteam
- Onderzoek dat grotendeels plaatsvindt ter plekke bij een instelling
- Een grote mate van flexibiliteit in de reikwijdte van het onderzoek (maatwerk)
- Identificatie van risico's die zijn getoetst aan het wettelijke kader
- Een eindrapportage gericht op aanknopingspunten voor concrete verbeteringen

DNB kent drie typen on-site onderzoeken voor pensioenfondsen en verzekeraars:

1. Bij een **gerichte on-site** identificeert DNB voor één instelling een risico waarvoor een diepgravend toezichtonderzoek ter plekke bij de instelling gewenst is.
2. Bij een **thematische on-site** identificeert DNB voor meerdere instellingen eenzelfde risico waarvoor een diepgravend toezichtonderzoek ter plekke bij deze instellingen gewenst is.
3. Bij een **validatie on-site** identificeert DNB voor één instelling tijdens een verbetertraject dat een diepgravend toezichtonderzoek ter plekke bij een instelling gewenst is. Het doel is om vast te stellen of de bevindingen die eerder door DNB zijn vastgesteld, bijvoorbeeld tijdens een andere on-site, zijn opgelost.

De precieze vraagstelling binnen een on-site onderzoek is maatwerk en wordt vastgesteld in samenwerking met accounttoezicht. Het komt geregeld voor dat onderzoeken aan meerdere onderwerpen en/of risicocategorieën raken en aansluiten op relevante maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de implementatie van nieuwe wetgeving rondom ESG-risico's of de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

Wie zijn betrokken bij een on-site onderzoek?

Accounttoezicht

Accounttoezicht is verantwoordelijk voor het doorlopende toezicht op een instelling, waaronder het vaststellen van de jaarlijkse toezichtkalender waarin het toezicht voor een instelling in het aankomende jaar wordt vastgelegd. Indien er risico's worden geïdentificeerd bij een instelling met een medium tot hoge impactklasse kan accounttoezicht een on-site onderzoek aanvragen.

Accounttoezicht is vervolgens nauw betrokken tijdens de voorbereidende fase van het on-site onderzoek. Tijdens de onderzoeksfase laat accounttoezicht het on-site onderzoeksteam een onafhankelijk oordeel over de situatie vormen. Het uiteindelijke rapport wordt zowel met accounttoezicht als de instelling gedeeld waarbij accounttoezicht vervolgens verantwoordelijk is voor de opvolging van het on-site onderzoek.

On-site onderzoeksteam

Een on-site onderzoeksteam bestaat meestal uit 3-5 medewerkers van DNB waarbij de volgende samenstelling gebruikelijk is:

1. De Head of Mission (HoM) is de projectleider en het centrale aanspreekpunt rondom het onderzoek. De HoM onderhoudt het contact met de instelling en stakeholders binnen DNB en zorgt voor een goede samenwerking.
2. Één of meerdere medewerkers van de afdeling On-site Toezicht Verzekeraars & Pensioenfondsen (OTPV). De teamleden van OTPV hebben een brede ervaring en expertise binnen diverse sectoren en risicogebieden.
3. Één of meerdere medewerkers van een expertisecentrum bij de afdeling Toezicht Pensioenfondsen (TP), Toezicht Verzekeraars (TV) of Toezicht Horizontale Functies & Integriteit (THI).

Tijdens iedere on-site zijn hiernaast diverse DNB'ers betrokken in een quality assurance rol om de kwaliteit en consistentie van de onderzoeken te waarborgen. In sommige gevallen kiest DNB ook voor externe inhuur om het on-site team te voorzien van de juiste expertise.

Pensioenfonds of verzekeraar

De instelling wijst ten minste één contactpersoon aan die tijdens het onderzoek het aanspreekpunt vormt richting DNB.

De instelling levert informatie aan die DNB nodig acht tijdens het onderzoek en organiseert de bijeenkomsten tijdens het on-site onderzoek (in nauw overleg met de HoM). Tijdens het on-site onderzoek is er ook veel aandacht voor inhoudelijke afstemming met de instelling, om zo te borgen dat alle partijen een overeenstemmend beeld hebben over de geconstateerde risico's.

Hoe verloopt een on-site onderzoek?

Het on-site onderzoek kent vijf verschillende fases: de voorbereidende fase, de onderzoeksfase, de rapportfase, de overdrachtsfase en de evaluatiefase. Figuur 1 toont het verloop van een on-site onderzoek van 12 weken waarbij de definitieve tijdslijn per onderzoek kan afwijken.

Vorbereidende fase

Accounttoezicht stelt overkoepelende risicoscores per instelling vast binnen het ATM-proces.² Een hoge risicoscore kan aanleiding vormen voor de inzet van een toezichtinstrument, waaronder een on-site onderzoek. De instelling die wordt geselecteerd voor een on-site onderzoek wordt daarover in december geïnformeerd

middels de toezichtkalender.³ Vervolgens wordt er een plan van aanpak geschreven door de afdeling on-site toezicht.

Ongeveer acht weken voor de startbijeenkomst ontvangt de instelling een aankondigingsbrief met meer details over het onderzoek waaronder het plan van aanpak op hoofdlijnen. De brief bevat een verzoek tot het aanleveren van relevante documentatie en optioneel het invullen van een (eerste) vragenlijst. Ook wordt er gevraagd om interviews te plannen met relevante personen binnen de instelling in een bepaalde tijdsperiode. In deze fase zal de instelling bezig zijn met het verzamelen van de gevraagde documentatie en de voorbereiding

voor de interviews. In deze fase wordt er vanuit DNB informeel contact gezocht om mogelijke vragen te beantwoorden en praktische zaken te bespreken.

Onderzoeksfase

De startbijeenkomst markeert het begin van de onderzoeksfase. Het onderzoeksteam geeft een presentatie over de onderzoeksvragen en de on-site werkwijze. Hierna volgt doorgaans een korte presentatie van de instelling die op hoofdlijnen de situatie rondom de onderzoeksvragen toelicht. Het doel van de startbijeenkomst is om kennis te maken en om de context rondom het onderzoek toe te lichten. Hierbij zijn een aantal betrokkenen van de instelling

Figuur 1: Verloop van de voorbereidende, onderzoeks- en rapportfase van het on-site onderzoek



² Voor meer informatie, zie de brochure "[ATM de vernieuwde toezichtsaanpak](#)".

³ In uitzonderlijke gevallen en in specifieke situaties kunnen on-site onderzoeken ad-hoc aangekondigd zonder voorafkondiging op de toezichtkalender.

aanwezig, zoals bestuurs- of directieleden en medewerkers die direct betrokken zijn bij het onderzoek, evenals het onderzoeksteam en accounttoezicht namens DNB.

Op basis van de aangeleverde documentatie, reeds beschikbare rapportages en overige informatie over een instelling, vormt het on-site team een beeld bij de onderzoeksvragen. De beelden uit de ontvangen documentatie worden tijdens interviews met de instelling geverifieerd en verdiept. De interviews zijn bedoeld om de situatie bij de instelling beter te doorgronden, bijvoorbeeld om te toetsen of de beschreven opzet ook in werking voldoet aan wet- en regelgeving. Naast interviews kunnen ook andere onderzoeksmethoden worden ingezet, zoals kennissessies, demonstraties van systemen, process mining en/of observaties van vergaderingen.

Tijdens het onderzoeksproces hanteert het on-site team een lijst met tussentijdse vragen (het Q&A proces). Van een instelling wordt verwacht binnen een termijn van enige dagen een antwoord hierop te formuleren en/of de betreffende documenten toe te zenden.

Rapportfase

Na de interviews vindt een terugkoppeling plaats van de eerste beelden vanuit het on-site team. Deze beelden vormen de aanzet voor het oordeel van het on-site team dat wordt vastgelegd in een on-site rapport. Het on-site rapport beschrijft de aangetroffen situatie waarbij de meeste aandacht uitgaat naar tekortkomingen

ten opzichte van een wettelijke norm (ook wel bevindingen). De bevindingen worden zo geformuleerd zodat er optimaal wordt aangesloten bij een eventueel vervolgotraject. Het rapport loopt hierbij niet vooruit op eventuele oplossingen. In het rapport kunnen ook observaties worden opgenomen die het on-site team relevant acht vanuit een vooruitkijkend perspectief, maar waar geen tekortkoming is geconstateerd ten opzichte van een wettelijke norm.

De tekortkomingen in het on-site rapport worden onderbouwd met feiten en worden getoetst aan geldende wet- en regelgeving. Tekortkomingen worden voorzien van een risicoscore. Figuur 2 weergeeft hoe een bevinding tot een risicoscore leidt. Bij de vaststelling van de risicoscore wordt er gekeken naar de kans dat het risico (dat gepaard gaat met de tekortkoming) zich manifesteert en de mate van impact die dan wordt veroorzaakt.

Figuur 2: Raamwerk voor de vaststelling van risicoscores on-site toezicht

		Kans			
		Laag	Medium-laag	Medium-hoog	Hoog
Impact	Hoog	3	4	4	4
	Medium-hoog	2	3	3	4
	Medium-laag	1	2	2	3
	Laag	1	1	1	2

Kans = waarschijnlijkheid dat het risico zich manifesteert bij instelling en impact veroorzaakt

Impact = mate van prudentiële impact indien het risico zich manifesteert

	Observatie (geen tekortkoming ten opzichte van wettelijke norm)
1	Tekortkoming: laag risico
2	Tekortkoming: medium-laag risico
3	Tekortkoming: medium-hoog risico
4	Tekortkoming: hoog risico

De instelling krijgt na ontvangst van het conceptrapport de mogelijkheid om te reageren op het rapport (hoor- en wederhoor). Deze reactie vindt plaats binnen een termijn van 2-3 weken na het delen van het conceptrapport. Het on-site onderzoeksteam rekent in beginsel ook 2-3 weken om deze reactie te verwerken in een eindrapport. In de meeste gevallen organiseert het on-site onderzoeksteam met de instelling een finale bespreking om de reactie op het conceptrapport te bespreken.

Overdrachtsfase

Na verzending van het eindrapport aan de instelling draagt het on-site team het eindrapport ook over aan de accounttoezicht-houder(s). Tijdens de overdracht wordt beoordeeld of het onderzoek leidt tot een aanpassing van het risicobeeld van de instelling en of er een verbetertraject nodig is. Uiteindelijk beslist accounttoezicht over de benodigde opvolging van het rapport. Tijdens de prioritering van de opvolging wordt er gebruik gemaakt van de risicoscores uit het on-site onderzoeksrapport.

Afhankelijk van de aard en opzet van het onderzoek kunnen er ook andere vormen van terugkoppeling zijn, zoals:

- Een sectorbreed rapport met bevindingen
- Good practices naar aanleiding van een thematisch onderzoek

Evaluatiefase

Na ieder on-site onderzoek vindt er een evaluatie plaats met de instelling om zo de on-site werkwijze te verbeteren. Dit gaat middels een evaluatieformulier die in sommige gevallen wordt besproken tijdens een overleg. Ook is er bij on-site toezicht

doorlopend aandacht voor ontwikkelingen in onderzoeksmethodieken en binnen de sector. Process mining is een voorbeeld van een innovatieve techniek die DNB recent heeft ingezet voor een on-site onderzoek (zie voorbeeld).

Innovatieve technieken in on-site

onderzoeken: Process mining

Process mining is een onderzoeksmethode voor het analyseren van gegevens zoals mutaties en schadebetalingen. Deze zijn vastgelegd in event-logs die bijhouden wanneer en door wie een handeling heeft plaatsgevonden. Anders dan bij een steekproef, is de analyse middels process mining gebaseerd op het volledige databestand met gelogde events. Op basis van event-logs worden de processtappen die aanleiding geven voor een mutatie, in kaart gebracht.

Samenwerking met de instelling

DNB heeft process mining bij een on-site onderzoek ingezet als middel om achteraf in detail vast te stellen of een proces beheerst is verlopen volgens verwachting en opzet van het proces. De samenwerking met de instelling was een doorslaggevende factor om het onderzoek tot een succes te maken. In het bijzonder betrof het de inzet van IT'ers om gegevens op een gecontroleerde manier uit de systemen te halen en van materiedeskundigen om de resultaten uit de procesanalyse te duiden.

De uitdagingen

Vergeleken met een traditioneel onderzoek op basis van interviews waren er bij dit onderzoek meer mensen betrokken wat het traject intensiever maakte. Er was meer afstemming nodig, onder andere omdat er gegevens nodig waren uit verschillende informatiesystemen.

Het resultaat

Met process mining is er een objectieve weergave van het procesverloop van premie-inning in kaart gebracht. Dit verkleint de kans dat er risicovolle situaties over het hoofd worden gezien. Ook is het eenvoudiger te detecteren waar onregelmatigheden in het proces voorkomen of opstoppingen in de afhandeling ontstaan, zoals klachten die niet worden opgelost. De procesanalyse laat ook zien waar het goed gaat in het proces. Dit alles leverde zowel voor DNB als de betrokken instelling diepgaande informatie op over de uitvoering.

Onze onderzoekservaring heeft aangetoond dat process mining geschikt is als (aanvullend) onderzoeksinstrument om het daadwerkelijke procesverloop in een gedigitaliseerde omgeving op een inzichtelijke manier in kaart te brengen. Het is de bedoeling om naar de toekomst toe vaker gebruik te maken van deze data gedreven onderzoeksmethode. In het bijzonder geldt dit voor onderzoeken naar hoogfrequente operationele processen die verregaand zijn geautomatiseerd.

Veelgestelde vragen

DNB is zich bewust van de operationele impact die een on-site onderzoek kan hebben op een pensioenfonds of een verzekeraar. Dit deel van de brochure heeft als doel om bij te dragen aan verwachtingen van het onderzoeksproces door middel van het beantwoorden van enkele veelgestelde vragen over on-site toezicht. DNB zal deze lijst periodiek bijhouden en hier, wanneer relevant, nieuwe vragen (en antwoorden) aan toevoegen.

Hoe onderscheidt een on-site onderzoek zich van andere DNB-onderzoeken?

Een accounttoezichthouder heeft de keuze uit de inzet van verschillende toezichtinstrumenten waarbij het onderscheid voornamelijk ligt op het gebied van diepgang. Zo kan DNB een risico-identificerend gesprek (RIG) organiseren, in aanvulling op de reguliere gesprekken, voor een verdiepend beeld van één of meer specifieke risico's. Daarnaast geeft een deep dive onderzoek DNB de mogelijkheid om, met diepgaand desktop onderzoek en eventueel een paar gesprekken, een bepaald risico beter in kaart te brengen bij een instelling. RIGs en deep dives kunnen een aanleiding vormen voor het uitvoeren van een on-site onderzoek.

Een on-site onderzoek onderscheidt zich in het algemeen door een grotere mate van diepgang waarbij het onderzoek

hoofdzakelijk plaatsvindt op locatie. On-site toezicht en accounttoezicht zijn complementair en vinden onafhankelijk, maar tegelijk in goede samenwerking met elkaar, plaats. Dit betekent enerzijds dat bevindingen buiten de context van het lopende toezicht worden gedaan en dat in de opvolging door accounttoezicht nadrukkelijk rekening kan worden gehouden met alle, voor het toezicht relevante, aspecten.

Hoe verschilt een on-site onderzoek in intensiteit?

Een on-site onderzoek kan verschillen in intensiteit. Dit hangt bijvoorbeeld af van de breedte van de scope, het type on-site onderzoek, de inzet van onderzoeksmethoden en de grootte van de onderzochte instelling. Bij de aankondiging van het on-site onderzoek worden daarom altijd de verwachte tijdslijnen toegelicht.

Wat kan ik verwachten van de optionele vragenlijst aan het begin van een onderzoek?

Aan het begin van de onderzoeksperiode wordt er in sommige gevallen met een vragenlijst gewerkt. De vragenlijst biedt DNB tijdens het onderzoek houvast bij de verwerking van de aangeleverde documentatie en een basis voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. DNB vraagt tijdens het onderzoek enkel

bestaande documentatie op. De interne afstemming bij een vragenlijst kan een instelling extra tijd kosten.

Hoe kan ik tijdens het onderzoek eventuele zorgen kwijt bij DNB?

DNB tracht de instelling zo goed mogelijk in het onderzoeksproces mee te nemen. Dit gebeurt onder andere door een startbijeenkomst en een mondelinge terugkoppeling van de eerste beelden van het onderzoek. Ook voorafgaand aan de startbijeenkomst vindt contact plaats over het on-site onderzoek met de accounttoezichthouder van de instelling en/of de Head of Mission van het onderzoek. We nodigen instellingen uit om hier gebruik van te maken om zo, in een vroeg stadium, duidelijkheid te verkrijgen over bijvoorbeeld de scope en de tijdslijnen.

Hoe word ik voorbereid op verschillende onderzoeken vanuit DNB in een korte periode?

Het kan voorkomen dat verschillende onderzoeken elkaar opvolgen, al dan niet gericht op verschillende onderwerpen. Door middel van de toezichtkalender aan het begin van het jaar wordt een instelling vooraf voorbereid op de planning van de verschillende onderzoeken zodat een instelling zich zo goed mogelijk hierop kan voorbereiden.

Wat gebeurt er met het on-site onderzoek na de afronding van het rapport?

De opvolging van een on-site onderzoek gebeurt door de accounttoezichthouder. Dit kan, afhankelijk van de resultaten van het onderzoek, leiden tot een verbetertraject.

Kan ik de informatie rondom het on-site onderzoek delen met uitbestedingspartners (zoals een PUO) die in scope vallen van het on-site onderzoek?

We moedigen u aan om deze brochure ook met eventuele uitbestedingspartners of andere stakeholders te delen indien een on-site onderzoek hen raakt. Dat kan helpen bij het voorbereiden van deze partijen.

Mochten er aan de hand van deze brochure nog vragen zijn, kunt u altijd contact opnemen met publieksvoorlichting van DNB (info@dnb.nl) die u kan doorverwijzen naar de afdeling on-site toezicht pensioenfondsen en verzekeraars.

Relevante links en publicaties

- Voor meer informatie over de visie op toezicht van DNB zie [Visie op Toezicht 2021-2024](#)
- Voor overige informatie rondom toezicht van DNB zie [Open Boek Toezicht \(dnb.nl\)](#)
- Voor meer informatie over de Actualisatie Toezichtmethodologie (ATM) zie [ATM de vernieuwde toezichtaanpak](#)
- Voor meer informatie over on-site toezicht op banken zie [Guide to on-site inspections and internal model investigations \(europa.eu\)](#)

De Nederlandsche Bank N.V.
Postbus 98, 1000 AB Amsterdam
020 524 91 11
dnb.nl

Volg ons op:



DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM