

## Overzicht flankerend beleid grote verzekeraars zomer 2011<sup>1</sup>

	Achmea	AEGON	ASR	Delta Lloyd	NN	Reaal
<b>1. Informeren klanten</b>						
Over individuele compensatie:						
a. klanten die in 2011 geïnformeerd worden	90%	85%	100%	100% <sup>2</sup>	klanten met een vervallen polis medio 2012	75-100%
b. moment informeren overige klanten	1 <sup>e</sup> helft 2012	1 <sup>e</sup> helft 2012	-	-		medio 2012
<b>2. Toegang tot advies</b>						
a. internettool	voor tussenpersonen <sup>3</sup>	voor klanten en tussenpersonen	voor klanten en voor tussenpersonen	voor klanten <sup>5</sup>	voor klanten	voor klanten en tussenpersonen <sup>6</sup>
b. faciliteren adviseur						
i. informatie verstrekken	v	v	v	v	v	v
ii. overig	interpolisklanten gratis advies bij Rabobank		bijdrage in adviesvergoeding van € 125 per klant	-	eigen adviseurs kosteloos voor hun klanten	SNS Bank klanten via (eigen) SNS advies
c. als geen adviseur (meer) beschikbaar is	lijst met alternatieve adviseurs <sup>4</sup>	doorverwijzing naar alternatief intermediair of AEGON zelf	doorverwijzing naar alternatief intermediair of ASR zelf	doorverwijzing naar alternatieve adviseur, bankkanaal of contact center	doorverwijzing naar alternatief intermediair of NN zelf	doorverwijzing naar alternatief intermediair
d. bijzonderheden voor klanten	-	uitlegsessies	ASR CompensatieCoach	informatievideo's op website	informatieavonden najaar 2011 en 1 <sup>e</sup> helft 2012	voorlichtingssessies
<b>3. Moment compensatie</b>						
a. Storting in de polis:						
i. op einddatum polis	-	v <sup>7</sup>	-	v <sup>8</sup>	-	-
ii. direct bij informeren klant over compensatie	v	-	v	-	v	v
b. Berekening compensatie	over gehele looptijd, ook de toekomst (na	over looptijd tot moment	over looptijd tot moment compensatie	over looptijd tot moment compensatie	over looptijd tot moment compensatie	over looptijd tot moment compensatie

<sup>1</sup> De informatie in deze bijlage is door verzekeraars zelf verstrekt. Zij staan in voor de juistheid van de informatie over het beleid. Deels gaat het om bestaand beleid, deels betreft het voornemens voor beleidswijzigingen.

<sup>2</sup> Klanten met een lopende polis worden sinds 2009 jaarlijks via Model 3 De Ruiter geïnformeerd.

<sup>3</sup> Wordt onderzocht, ten behoeve van het aanbod van alternatieve producten.

<sup>4</sup> Deze alternatieve adviseurs kunnen wel kosten rekenen.

<sup>5</sup> Eind 2011 beschikbaar.

<sup>6</sup> Beschikbaar in het tweede kwartaal van 2012.

	uitbetaling compensatie geen verlaging bij afkoop)	compensatie				
c. Geen kwijting bij uitbetalen compensatie	v	v	v	v	v	v
<b>4. Aanpassen lopend product</b>						
a. Klant attenderen op mogelijkheden	v	v	v	v	v	v
b. Kostenloos aanpassen naar goedkopere mogelijkheden beleggingen (TER)	voor deel portefeuille altijd gratis, voor ander deel één gratis aanpassing per jaar en één binnen drie maanden na compensatie	ten minste eenmalig <sup>9</sup> en na mailing compensatie	voor deel portefeuille geen switchkosten, voor ander deel een keer per jaar geen switchkosten en een keer geen switchkosten binnen 3 maanden na communicatie compensatie	v	v	v
c. Kostenloos aanpassen risicodekking	v	v <sup>10</sup>	v	v	v	v
<b>5. Alternatieve producten</b>						
a. Klanten attenderen op mogelijkheden	v	v	v	v	v	v
b. andere (goedkopere) beleggingsverzekeringen of andere producten (bijvoorbeeld bancaire) bieden	v	v	v	v	v	v
<b>6. Afkoopbelemmeringen</b>						
Bij afkoop <u>geen</u> kosten <sup>11</sup> :						
a. bij overstap intern	v	v	v	v	v <sup>14</sup>	v <sup>16</sup>
b. bij overstap naar product van een andere aanbieder	bij deel portefeuille max. € 150 <sup>12</sup>	v	v	v	v <sup>15</sup>	v <sup>17</sup>
c. voor verrekening reeds gemaakte kosten	v	bij 75% van de portefeuille geen verrekening eerste kosten <sup>13</sup>	v	v	v	v

<sup>7</sup> Onderzoekt de mogelijkheden voor eerdere compensatie.

<sup>8</sup> Onderzoekt de mogelijkheden voor eerdere compensatie voor zover het polissen betreft die geen garantie bieden.

<sup>9</sup> Indien in het product al één of meer andere fondsen worden aangeboden is overstap eenmalig kostenloos. Ook kan eenmalig kostenloos worden overgestapt naar een ander fonds (met ten hoogste dezelfde kosten als in het bestaande fonds) als in de toekomst sprake zou zijn van een niet marktconforme verhoging van de management fee in een beleggingsfonds.

<sup>10</sup> Met in acht name van contractuele en fiscale omstandigheden.

<sup>11</sup> Het betreft zowel afkoopkosten (zoals administratiekosten) als verkoopkosten van de beleggingen bij afkoop en expiratie.

<sup>12</sup> Maximaal, bij bepaalde producten kostenloos.

<sup>13</sup> Bij één type polis verrekening van kosten. Deze kosten worden over de gehele looptijd verdeeld terwijl dit normaal gesproken over 10 jaar plaatsvindt.

<u>7. Klachtenafhandeling</u>	v	v	v	v	v	v
a. interne procedure	v	v	v	v	v	v
b. Kifid/rechter	v	v	v	v	v	v
c. speciale procedure onafhankelijke commissie schrijvende gevallen <sup>18</sup>						

---

<sup>14</sup> Van 1-6-2011 tot 1-6-2014.

<sup>15</sup> Van 1-6-2011 tot 1-6-2014.

<sup>16</sup> Van 1-6-2011 tot 1-6-2014.

<sup>17</sup> Van 1-6-2011 tot 1-6-2014.

<sup>18</sup> In overleg met de stichtingen wordt conform de overeenkomst voor geschillen rond schrijvende gevallen in de categorie gedwongen afkoop een onafhankelijke commissie ingesteld die bindend advies geeft.