

Rapportage onderzoek
Best of class Flankerend beleid beleggingsverzekeringen

Uitgebracht aan: het Verbond van Verzekeraars

19 juni 2012

Deloitte Accountants B.V.
C.J. de Witt RA

Inhoudsopgave

1. Achtergrond en aanleiding	2
2. Managementsamenvatting	2
3. Doelstelling	14
4. Reikwijdte van het onderzoek	14
4.1 Reikwijdte	14
4.2 Beperking in het gebruik en de verspreiding	15
5. Aanpak en rollen en verantwoordelijkheden	15
6. Rapportage uitkomsten	17
6.1 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Achmea	18
6.1.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft	18
6.1.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt	21
6.1.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af	23
6.1.4 Overige	29
6.2 Resultaten detailwerkzaamheden inzake AEGON	30
6.2.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft	30
6.2.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt	33
6.2.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af	34
6.2.4 Overige	39
6.3 Resultaten detailwerkzaamheden inzake ASR	40
6.3.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft	40
6.3.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt	43
6.3.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af	44
6.3.4 Overige	49
6.4 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Delta Lloyd	50
6.4.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft	50
6.4.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt	54
6.4.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af	55
6.4.4 Overige	59
6.5 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Nationale Nederlanden	60
6.5.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft	60
6.5.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt	64
6.5.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af	66
6.5.4 Overige	70
6.6 Resultaten detailwerkzaamheden inzake REAAL	71
6.6.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft	71
6.6.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt	74
6.6.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af	76
6.6.4 Overige	80

Bijlage I Begrippenlijst

1. Achtergrond en aanleiding

De Tweede Kamer heeft de minister van Financiën (hierna: de Minister) verzocht haar voor het zomerreces van 2012 te informeren over de voortgang van het in de praktijk toepassen door verzekeraars van (de voornemens met betrekking tot) het flankerend beleid. Het flankerend beleid betreft het door de Minister in zijn brief van 24 november 2011 verwoorde best of class van het flankerend beleid (hierna: het Flankerend beleid). Dit beleid heeft als doelstelling het verbeteren van de (toekomstige) positie van klanten met een beleggingsverzekering. Met betrekking tot Flankerend beleid wordt van de verzekeraars verwacht dat zij op hun websites specifieke en meetbare informatie over het volledige Flankerend beleid opnemen. De Minister heeft de zes grote Nederlandse verzekeraars: Achmea, AEGON, ASR, Delta Lloyd, Nationale Nederlanden en REAAL (hierna: de Verzekeraars) verzocht hem te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de implementatie van het Flankerend beleid. Deloitte is door het Verbond van Verzekeraars verzocht om een onafhankelijk rapport op te stellen naar de stand van zaken op 1 juni 2012. De doelstelling van deze rapportage is om de Minister een volledig beeld te geven van de status ten aanzien van de implementatie van het Flankerend beleid per 1 juni 2012.

Deloitte beschrijft in dit rapport de uitkomsten van de feitelijke toetsing van de door de Verzekeraars aangeleverde bewijsstukken die de implementatie van het Flankerend beleid aantonen. Deloitte heeft haar werkzaamheden uitgevoerd op basis van de vragenlijst (zie paragraaf 5 ad1) welke als raamwerk diende voor dit onderzoek. De uitgevoerde werkzaamheden zijn in hoofdstuk 6 in detail beschreven en op basis van deze werkzaamheden zijn wij in hoofdstuk 2 tot een overzichtelijke samenvatting gekomen van de feitelijke waarnemingen. De beschrijving van de detailwerkzaamheden maakt onlosmakelijk deel uit van onze rapportage. Dit betekent dat de samenvatting niet los van ons volledige rapport gepresenteerd mag worden.

De doelstelling van het onderzoek treft u in hoofdstuk 3 aan en in hoofdstuk 4 zijn de reikwijdte en beperkingen van het onderzoek nader uitgewerkt. De aanpak van onze werkzaamheden is uitgewerkt in hoofdstuk 5. In bijlage I hebben wij een begrippenlijst opgenomen.

2. Managementsamenvatting

In november 2011 heeft de minister van Financiën middels een brief met kenmerk FM/2011/9694M, de Tweede Kamer geïnformeerd over het door de zes grote Nederlandse verzekeraars geïnitieerde Flankerend beleid inzake beleggingsverzekeringen. Deze brief bevatte tevens het door de Minister verwoorde best of class van het Flankerend beleid dat als doel heeft het verbeteren van de (toekomstige) positie van klanten met een beleggingsverzekering.

Dit Flankerend beleid betrof deels reeds geëffectueerd beleid en deels voornemens tot implementatie van beleid. Op verzoek van de Tweede Kamer heeft de Minister de Verzekeraars gevraagd om te rapporteren over de voortgang ten aanzien van het ingezette Flankerend beleid en de status per 1 juni 2012 te rapporteren. Deloitte is verzocht om het rapport over de stand van zaken op te stellen.

Op basis van het door de Minister verwoorde best of class van het Flankerend beleid heeft het Verbond een vragenlijst opgesteld voor de Verzekeraars. De vragenlijst is afgestemd met het ministerie van Financiën en vervolgens uitgezet bij de Verzekeraars. De Verzekeraars hebben deze vragenlijst ingevuld en de antwoorden onderbouwd met bewijsstukken.

Deloitte heeft de antwoorden van de Verzekeraars in de vragenlijst getoetst aan de hand van de bewijsstukken die door de Verzekeraars zijn aangeleverd. Deze bewijsstukken bestaan onder meer uit externe uitingen van de Verzekeraars via websites, schriftelijke correspondentie met klanten, overeenkomsten en dergelijke. Deloitte heeft met alle Verzekeraars (directie en senior management) interviews gehouden om de antwoorden op de vragenlijst in detail te bespreken en te toetsen mede op basis van de bewijsstukken. Deze bewijsstukken zijn voor zover mogelijk getoetst door verbanden te leggen met externe publicaties, de websites van de Verzekeraars te raadplegen, navraag te doen in de interviews, het leggen van verbanden en het professioneel kritisch beoordelen hiervan. Deloitte heeft de betrouwbaarheid van deze bewijsstukken, anders dan hiervoor aangegeven, niet getoetst. In dit rapport zijn de feitelijke waarnemingen van Deloitte opgenomen. Hieronder hebben wij een overzicht opgenomen van de uitkomsten van onze werkzaamheden. Deze waarnemingen zijn gebaseerd op de door ons verrichte werkzaamheden, welke in detail zijn weergegeven in hoofdstuk 5. Wij wijzen u erop dat de samenvatting niet los kan en mag worden gezien van onze detailwerkzaamheden aangezien die de basis vormen voor onze waarnemingen in deze samenvatting. Voor de reikwijdte van ons onderzoek verwijzen wij naar hoofdstuk 4.

In de hierna volgende tabel zijn de feitelijke waarnemingen naar de situatie per 1 juni 2012 ten aanzien van de implementatie van het Flankerend beleid per Verzekeraar opgenomen. Deze tabel is voor de verschillende onderdelen van het Flankerend beleid:

Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren klant
2. Toegang tot advies

Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten
5. Alternatieve producten
6. Afkoopbelemmeringen

Overig

7. Klachtenafhandeling

Vraag	Achmea	AEGON	ASR
Box 1: Klant weet wat hij heeft			
1. Informeren klant			
Percentage polishouders geïnformeerd over de individuele compensatie per ultimo 2012	100% van de polishouders zal zijn geïnformeerd over de compensatie over de volledige looptijd (inclusief de in de toekomst verschuldigde compensatie), welke direct in de polis wordt gestort.	100% van de polishouders zal zijn geïnformeerd over de compensatie over de volledige looptijd (inclusief de in de toekomst verschuldigde compensatie), welke direct in de polis wordt gestort.	100% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort. De toekomstig verschuldigde compensatie wordt periodiek (maar minimaal jaarlijks) in de polis gestort.
Percentage polishouders geïnformeerd over de individuele compensatie per 1 juni 2012	96,5% van de polishouders is geïnformeerd over de compensatie over de volledige looptijd, welke direct in de polis is gestort.	85% van de polishouders is geïnformeerd over compensatie op einddatum. Op 31 mei 2012 heeft AEGON bekend gemaakt de compensatie direct in de polis te storten.	100% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.
2. Toegang tot advies			
2.1 Informatieverstrekking aan klanten inzake de compensatie	<p>Klanten hebben toegang tot advies en informatie via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke correspondentie - website - helpdesk - advertentiecampagne - distributiepartners (adviseurs) <p>De aan klanten verstrekte informatie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.</p>	<p>Klanten hebben toegang tot advies en informatie via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - internettool (met de werking en mogelijkheden van hun product) - schriftelijke correspondentie - website - helpdesk - advertentiecampagne - distributiepartners (adviseurs) - informatiebijeenkomsten (voornemen) <p>De aan klanten verstrekte informatie in brieven is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.</p>	<p>Klanten hebben toegang tot advies en informatie via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - internettool (met hun persoonlijke situatie en mogelijkheden) - schriftelijke correspondentie - website - helpdesk - advertentiecampagne - distributiepartners (adviseurs) <p>De aan klanten verstrekte informatie in brieven is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.</p>
2.2. Informatieverstrekking aan adviseurs (naast bovengenoemde informatieverstrekking aan klanten)	<p>Adviseurs voor de labels Avéro en Interpolis zijn geïnformeerd over de informatie die aan klanten is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke correspondentie - de extranet digitale omgeving - informatiebijeenkomsten - helpdesk <p>Voor de labels Centraal Beheer en FBTO is dit niet van toepassing aangezien zij geen gebruik maken van adviseurs.</p>	<p>Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan klanten is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke correspondentie (nieuwsbrieven via email) - de extranet digitale omgeving - informatiebijeenkomsten met trainingen over beleggingsverzekeringen en nieuwe producten - helpdesk (Service Desk Vermogen) 	<p>Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan klanten is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke correspondentie - de extranet digitale omgeving - informatiebijeenkomsten - (reken)tools op de website

<i>Delta Lloyd</i>	<i>Nationale Nederlanden</i>	<i>REAAAL</i>
<p>100% van de polishouders is geïnformeerd over compensatie op einddatum. Op 8 maart 2012 heeft Delta Lloyd Groep bekend gemaakt de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis te storten. De toekomstig verschuldigde compensatie wordt jaarlijks middels een evenredig en vast bedrag in de polis gestort.</p>	<p>100% van de polishouders zal zijn geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis wordt gestort.</p> <p>De toekomstig verschuldigde compensatie wordt periodiek (maar minimaal jaarlijks) in de polis gestort.</p>	<p>90% van de polishouders zal per ultimo 2012 geïnformeerd zijn over de berekende compensatie welke direct in de polis wordt gestort.</p> <p>De toekomstig verschuldigde compensatie wordt periodiek (maar minimaal jaarlijks) in de polis gestort.</p>
<p>100% van de polishouders is geïnformeerd over compensatie op einddatum. Op 8 maart 2012 heeft Delta Lloyd Groep bekend gemaakt de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis te storten. De toekomstig verschuldigde compensatie wordt jaarlijks middels een evenredig en vast bedrag in de polis gestort.</p>	<p>32% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis wordt gestort.</p>	<p>25% van de polishouders is geïnformeerd over de berekende compensatie op einddatum. REAAL is per november 2011 overgegaan naar best of class (direct bijstorten), per 1 juni 2012 is 18% van de klanten hierover geïnformeerd.</p>
<p>Klanten hebben toegang tot advies en informatie via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - internettool (met vergelijking alternatieve producten) - schriftelijke correspondentie - website - helpdesk - advertentiecampagne - distributiepartners (adviseurs) <p>De aan klanten verstrekte informatie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.</p>	<p>Klanten hebben toegang tot advies en informatie via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - internettool (met hun persoonlijke situatie en mogelijkheden) - schriftelijke correspondentie - website - helpdesk - advertentiecampagne - distributiepartners (adviseurs) - informatiebijeenkomsten - eigen service adviseurs <p>De aan klanten verstrekte informatie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.</p>	<p>Klanten hebben toegang tot advies en informatie via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - internettool (verzekeringscheck met de actuele polis gegevens en relevante alternatieve producten en mogelijkheden) - schriftelijke correspondentie - website - helpdesk - advertentiecampagne - distributiepartners (adviseurs) <p>Alle aan klanten via bovengenoemde bronnen verstrekte informatie alsmede het proces is wat betreft begrijpelijkheid en wenselijkheid voorgelegd en beoordeeld in consumentenonderzoeken.</p>
<p>Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan klanten is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke correspondentie - de extranet digitale omgeving - informatiebijeenkomsten - helpdesk - E-learnings voor ABN AMRO Bank adviseurs <p>Voor Delta Lloyd Leven is deze informatievoorziening verstrekt aan onafhankelijke adviseurs en voor ABN AMRO Verzekeringen aan ABN AMRO Bank adviseurs. Voor het label OHRA is dit niet van toepassing, aangezien zij geen gebruik maken van adviseurs.</p>	<p>Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan klanten is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke correspondentie - de extranet digitale omgeving - informatiebijeenkomsten - helpdesk - online seminars voor de eigen en onafhankelijke adviseurs training over beleggingsverzekeringen voor de eigen adviseurs 	<p>Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan klanten is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke correspondentie - website voor adviseurs - de extranet digitale omgeving - informatiebijeenkomsten - het (telefonisch en face to face) benaderen van 4.300 distributiepartners door regio en desk accountmanagers om hen persoonlijk te informeren over samen (REAAL en distributiepartners) klanten met een beleggingsverzekering te helpen.

Vraag	Achmea	AEGON	ASR
2.3 Klanten wijzen op alternatieve adviseurs	Als de klant geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk en de website. Interpolisklanten worden primair geadviseerd via de Rabobank. Via de Interpolis helpdesk worden Interpolisklanten van de Rabobank naar een alternatieve adviseur verwezen.	Als de klant geen adviseur (meer) heeft, wordt de klant via onder meer de website aanbevolen contact op te nemen met AEGON, die verwijst naar een alternatieve adviseur afhankelijk van de wensen van de klant.	Als de klant geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk, de website en de "Compensatie coach".
<i>Box 2: Klant weet wat hij krijgt</i>			
3.1 Moment van compensatie voor klanten	De tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie wordt direct in de polis gestort.	De tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie wordt direct in de polis gestort.	De tot nu toe verschuldigde compensatie is direct in de polis gestort.
3.2 Toetsing naleving regeling door externe accountant en rapportage gepubliceerd via website	Een externe accountant toetst de naleving van de regeling. De uitkomsten van deze toets zijn op de website beschikbaar voor de compensatiebrieven verstuurd in de periode 1 april 2011 tot 1 januari 2012. Voor de resterende brieven zullen deze uitkomsten openbaar worden gemaakt op website zodra de werkzaamheden zijn afgerond (vierde kwartaal 2012).	Een externe accountant toetst de naleving van de regeling. De uitkomsten van deze toets zullen zodra de werkzaamheden zijn afgerond (eind 2012) openbaar worden gemaakt op de website.	Een externe accountant toetst de naleving van de regeling. De uitkomsten van deze toets zullen zodra de werkzaamheden zijn afgerond openbaar worden gemaakt op de website (juli 2012).
3.3 Beroep op kwijting	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie er wordt tevens geen beroep gedaan op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie er wordt tevens geen beroep gedaan op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie er wordt tevens geen beroep gedaan op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.

<i>Delta Lloyd</i>	<i>Nationale Nederlanden</i>	<i>REAAAL</i>
Als de klant van Delta Lloyd en Erasmus geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk, de website en de Delta Lloyd Now App. Voor klanten van ABN AMRO Verzekeringen geldt dat ABN AMRO Bank adviseurs hen wijzen op de mogelijkheid een andere adviseur te kiezen.	Als de klant geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk en de website.	Als de klant geen adviseur (meer) heeft, wordt de klant via de website, helpdesk, brochure of internettool "Verzekeringscheck" gewezen op een alternatief. Voor klanten van SNS Bank geldt dat SNS Bank adviseurs hen wijzen op de mogelijkheid een andere adviseur te kiezen.
De per 31 december 2012 verschuldigde compensatie zal direct in de polis worden gestort.	De tot nu toe verschuldigde compensatie wordt direct in de polis gestort.	De tot nu toe verschuldigde compensatie wordt direct in de polis gestort.
Een externe accountant heeft de naleving van de regeling getoetst. De uitkomsten van deze toets zijn per 8 juni 2012 openbaar gemaakt via de website.	Een externe accountant toetst de naleving van de regeling. De uitkomsten van deze toets zullen zodra de werkzaamheden zijn afgerond openbaar worden gemaakt op de website (streven eerste kwartaal 2013).	Een externe accountant toetst de naleving van de regeling. De uitkomsten van deze toets zullen zodra de werkzaamheden zijn afgerond openbaar worden gemaakt op de website (april 2013).
Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie er wordt tevens geen beroep gedaan op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie er wordt tevens geen beroep gedaan op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie er wordt tevens geen beroep gedaan op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.

Vraag	Achmea	AEGON	ASR
Box 3: Klant is voor de toekomst beter af			
4. Aanpassen lopende producten			
4.1 Informatieverstrekking, percentage klanten geïnformeerd over mogelijke aanpassingen	100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.	85% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten. De resterende klanten zullen in de communicatie rondom de compensatie hierover geïnformeerd worden.	100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
4.2 Mogelijkheden aanpassen van lopende producten	<p>Aan klanten worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Voor het lopende product is het kosteloos wisselen naar alternatieve fondsen voor de labels Centraal Beheer en FBTO gratis, voor de labels Avéro en Interpolis geldt dat dit een keer per jaar gratis is en een keer gratis binnen 3 maanden na ontvangst van de compensatiebrief. - De mogelijkheid kosteloos de bestaande risicodkking in het lopende product aan te passen. En eventueel een separate overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. - Naar verwachting per 2013: het aanbieden van nieuwe beleggingsfondsen voor de labels Avéro en Interpolis wordt onderzocht. Deze nieuwe generatie fondsen kennen gemiddeld lagere kosten. - Interpolis klanten met een OpMaatverzekering worden door de Rabobank actief benaderd voor een adviesgesprek. <p>Klanten met een toekomstige nihilstelling worden hierop gewezen via het jaarlijkse overzicht van de waardeontwikkeling van hun beleggingsverzekering.</p>	<p>Aan klanten worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanbod tot extra keer kosteloos switchen naar alternatieve beleggingsfondsen tot 1 januari 2013. Dit geldt niet voor klanten van AEGON van Nierop (2% van de totale klanten portefeuille), aangezien deze actief beleggen. - Aanbod tot kosteloos switchen naar alternatief beleggingsfonds met een garantierendement. - Voor het lopende product is het mogelijk kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering dan wel kosteloos de bestaande risicodkking in het lopende product aan te passen. - Op drie fondsen na liggen de kosten van de fondsbeheerder onder de 0,60%, AEGON zal de klanten met deze drie fondsen in portefeuille in 2012 een goedkoper fonds aanbieden. - Per 1 januari 2013: de totale kosten (dus inclusief kosten voor beleggingsfondsen) voor beleggingsverzekeringen zijn gemaximeerd op 1,25% per jaar over de waarde van de verzekering. Voor een belegde waarde boven de 50.000 euro geldt dat de totale kosten voor het meerdere boven deze 50.000 euro gemaximeerd zijn op 0,5% van de belegde waarde. Voor garantieproducten is een additionele opslag van toepassing van tussen de 0,45 en 0,65%. <p>Klanten met een toekomstige nihilstelling zijn actief benaderd met de aanbeveling contact op te nemen met hun adviseur.</p>	<p>Aan klanten worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eenmalig kosteloos switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. - Voor het premievrijmaken dan wel premie verlagen worden geen kosten in rekening gebracht. In 2013 zullen alternatieve mix beleggingsfondsen met lagere kosten worden aangeboden. Deze fondsen zullen een Total Expense Ratio hebben die vergelijkbaar is met die van indextrackers. - De mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering (met vergelijkbare dekking) dan wel kosteloos de bestaande risicodkking in het lopende product aanpassen. <p>Klanten met een toekomstige nihilstelling zijn actief benaderd met de aanbeveling contact op te nemen met hun adviseur.</p>

Delta Lloyd	Nationale Nederlanden	REAAL
<p>100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.</p>	<p>100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.</p>	<p>100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.</p>
<p>Aan klanten worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klanten van Delta Lloyd Groep kunnen kosteloos switchen naar bestaande en nieuwe fondsen met een lagere Total Expense Ratio. - Het is mogelijk kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering (met vergelijkbare dekking) dan wel kosteloos de bestaande risicodekking in het lopende product aan te passen. - Klanten met een toekomstige nihilstelling zijn actief benaderd met mogelijkheid tot het afsluiten van een separate overlijdensrisicoverzekering <p>Klanten van Delta Lloyd Groep zijn actief benaderd over de mogelijkheid tot aanpassing van hun lopende product dan wel een alternatief product.</p>	<p>Aan klanten worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor het lopende product is het kosteloos wisselen naar goedkopere fondsen of van risicodekking eenmalig of binnen de periode van uitvoering van het flankerend beleid (tot 1 juni 2014) mogelijk. Per 1 januari 2013: de totale kosten (dus inclusief kosten voor beleggingsfondsen) voor beleggingsverzekeringen zijn gemaximeerd op 1,25% per jaar over de waarde van de verzekering. - Vanaf 2013 is het mogelijk te beleggen in indextrackers. - risicodekking in het lopende product aan - Tot 1 juni 2014 is het mogelijk kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering (met vergelijkbare dekking) dan wel kosteloos de bestaande risicodekking in het lopende product aan te passen. <p>Klanten met een toekomstige nihilstelling zijn actief benaderd met de aanbeveling contact op te nemen met hun adviseur.</p>	<p>Aan klanten worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanbod om de premie en risicodekking in de bestaande beleggingspolis kosteloos aan te passen. REAAL heeft bij 250.000 beleggingsverzekeringen de fondskosten verlaagd van duurdere (externe) fondsen tussen 0,52% en 3,49% naar goedkopere (interne) fondsen van 0,5% tot 1,25%), dit is een kostenverlaging voor al deze klanten. Het merendeel van de resterende portefeuille belegt al in deze goedkopere fondsen. Voor een klein deel (<5%) geldt nog dat REAAL bezig is met alternatieven om de kosten van de fondsen te verlagen. Daarnaast kunnen klanten kosteloos switchen naar goedkopere fondsen en worden klanten individueel benaderd om over te stappen naar bancaire producten of de nieuwe vermogensverzekering (met lage fondskosten van 0,35%). - Aanbod tot kosteloos switchen binnen de termijn zoals in de communicatie wordt vermeld. - Aanbod om zonder afsluitkosten de overlijdensrisicodekking aan te passen. <p>Klanten met een toekomstige nihilstelling zijn actief benaderd met de aanbeveling contact op te nemen met hun adviseur.</p>

Vraag	Achmea	AEGON	ASR
5. Alternatieve producten			
5.1 Informatieverstrekking, percentage klanten geïnformeerd over alternatieve producten	100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.	100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.	100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
5.2 Mogelijkheden alternatieve producten	<p>Aan klanten worden de volgende kosteloze mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Labels Centraal Beheer en FBTO: klanten wordt een alternatief product aangeboden. De totale kosten van deze producten komen (uitzonderingen daar gelaten) uit op een kostenbelading van 1,3 tot 1,8 % van de belegde waarde per jaar. - Labels Centraal Beheer en FBTO: vanaf 2013 wordt een alternatief product in de vorm van bank sparen aangeboden. - Label Interpolis: via de Rabobank worden alternatieven waaronder bank sparen aangeboden en Achmea onderzoekt de mogelijkheid om nieuwe beleggingsfondsen aan te bieden vanaf 2013. Deze nieuwe generatie fondsen kennen gemiddeld lagere kosten. - Label Avéro: klanten met een Allureplan product hebben een alternatief product aangeboden gekregen met lagere kosten, voor alle overige Avéro klanten geldt dat zij in het najaar van 2012 een alternatief product (banksparen) aangeboden krijgen of vanaf medio 2013 de mogelijkheid krijgen om in nieuwe fondsen te beleggen. Deze nieuwe generatie fondsen kennen gemiddeld lagere kosten. 	<p>Aan klanten worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Per 1 januari 2013: de totale kosten (dus inclusief kosten voor beleggingsfondsen) voor beleggingsverzekeringen zijn gemaximeerd op 1,25% per jaar over de waarde van de verzekering. Voor een belegde waarde boven de 50.000 euro geldt dat de totale kosten voor het meerdere boven deze 50.000 euro gemaximeerd zijn op 0,5% van de belegde waarde. Voor garantieproducten is een additionele opslag van toepassing van tussen de 0,45 en 0,65% (productverbetering is kosteloos). - AEGON is in 2012 voornemens klanten die evident kostenvoordeel kunnen behalen een specifiek en persoonlijk aanbod te doen voor een goedkoper product (overstappen is kosteloos). - Kosteloos overstappen naar "Verzekeren en Beleggen". - Kosteloos overstappen naar banksparen. Voor het lopende product is het mogelijk kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering. 	<p>Aan klanten worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kosteloos overstappen naar een bankspaarproduct of een nieuwe vermogensopbouwverzekering. - De mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering (met vergelijkbare dekking). - Inzicht in alternatieve producten van ASR via de internettool.
5.3 Product review- en ontwikkelingsproces aanwezig	Nieuwe en aangepaste producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.	Nieuwe en aangepaste producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.	Nieuwe en aangepaste producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.

<i>Delta Lloyd</i>	<i>Nationale Nederlanden</i>	<i>REAA</i>
100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.	100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.	100% van de klanten is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
<p>Klanten worden gewezen op het feit dat het verstandig is om met de eigen adviseur te bespreken of de beleggingsverzekering nog op de persoonlijke wensen aansluit; er worden o.a. de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieven aangeboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kosteloos overstappen naar banksparen (bancair sparen op basis van indextrackers of op basis van deposito). - kosteloos overstappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering (met vergelijkbare dekking) dan wel de bestaande risicodekking in het lopende product aan te passen. 	<p>Aan klanten worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kosteloos overstappen naar banksparen. - Per 1 januari 2013: de totale kosten (dus inclusief de kosten voor beleggingsfondsen) voor alle beleggingsverzekeringen zijn gemaximeerd op 1,25% per jaar over de waarde van de verzekering (bij een eventuele overstap worden geen overstapkosten gerekend). <p>Tot 1 juni 2014 is het mogelijk kosteloos een separate overlijdensrisicoverzekering (met vergelijkbare dekking) af te sluiten.</p>	<p>Aan klanten wordt een persoonlijke inlogcode voor de Verzekeringscheck aangeboden. Deze online portal biedt de klant inzicht in zijn actuele polisgegevens (inclusief het compensatiebedrag) en relevante alternatieven en mogelijkheden en de kosten daarvan. Per 1 juni 2012 heeft 5% van de klanten toegang tot deze portal. De planning is dat 25% van de klanten deze informatie in september 2012 heeft ontvangen en 50% per december 2012. Het overige deel van de klanten wordt in 2013 geïnformeerd.</p> <p>Aan klanten wordt daarnaast de mogelijkheid geboden om kosteloos naar de volgende alternatieve producten over te stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naar banksparen (lijffrente), bancair sparen of beleggen, of een Vermogensverzekering (de speciaal voor de huidige portefeuille ontwikkelde vermogensverzekering), voor al deze alternatieven geldt dat de totale kosten zijn gemaximeerd op 1,25%. - Een separate overlijdensrisicoverzekering.
Nieuwe en aangepaste producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.	Nieuwe en aangepaste producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.	Nieuwe en aangepaste producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.

Vraag	Achmea	AEGON	ASR
6. Afkoopbelemmeringen			
Afkoopbelemmeringen <i>Overige</i>	Voor klanten zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht. Alleen voor de labels Avéro en Interpolis geldt dat bij een externe overstap dan wel bij afkoop kosten in rekening worden gebracht conform de algemene voorwaarden, welke zijn gemaximeerd op € 150,-. Dit betreft maximaal 75% van deze portefeuilles.	Voor klanten zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet meer in rekening gebracht. Alleen voor de productlijn Fund/Safe geldt dat nog niet verrekende, gemaakte eerste kosten bij afkoop in rekening worden gebracht. Dit betreft maximaal 10% van de totale actieve AEGON portefeuille.	Voor klanten zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
7. Klachtenafhandeling			
Interne klachtenprocedure	Voor klanten is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijvende gevallen (coulance regeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Voor klanten is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijvende gevallen (coulance regeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Voor klanten is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijvende gevallen (coulance regeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.
Afspraken met consumentenstichtingen over schrijvende gevallen	Ja	Ja	Ja, mondeling overeenstemming bereikt.
Mogelijkheid Kifid/rechter staat vrij	Voor klanten zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.	Voor klanten zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.	Voor klanten zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.

<i>Delta Lloyd</i>	<i>Nationale Nederlanden</i>	<i>REAAL</i>
Voor klanten zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.	Voor klanten zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht tot 1 juni 2014.	Voor klanten zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht tot 1 juni 2014.
Voor klanten is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulance regeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Voor klanten is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulance regeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Voor klanten is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulance regeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.
Ja	Ja	Ja
Voor klanten zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.	Voor klanten zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.	Voor klanten zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.

3. Doelstelling

Zoals hiervoor is aangegeven heeft de Minister behoefte aan een feitelijke toetsing of de voor de Verzekeraars geformuleerde acties en uitgangspunten in het flankerend beleid door hen zijn uitgevoerd en geïmplementeerd per 1 juni 2012. De doelstelling van het onderzoek is het vaststellen of de Verzekeraars het best of class van het flankerend beleid hebben geïmplementeerd door het toetsen van alle relevante onderbouwende bewijsstukken ten aanzien van deze implementatie.

4. Reikwijdte van het onderzoek

4.1 Reikwijdte

Deloitte heeft haar werkzaamheden uitgevoerd op basis van de door het Verbond opgestelde vragenlijst (hierna: de Vragenlijst). De reikwijdte van ons onderzoek is beperkt tot de zes hieronder vermelde Verzekeraars, die onder de volgende (per 1 juni 2012 actieve) labels opereren:

<i>Verzekeraar</i>	<i>Labels</i>
Achmea	Avéro, Centraal Beheer, FBTO, Interpolis
AEGON	AEGON
ASR	ASR
Delta Lloyd Groep	Delta Lloyd, OHRA, Erasmus ABN AMRO Verzekeringen, Nationaal Spaarfonds
Nationale Nederlanden	Nationale Nederlanden, RVS, Postbank
REAAL Verzekeringen	REAAL, Zwitserleven

In deze rapportage refereren wij aan de Verzekeraar indien onze waarneming voor alle relevante labels van toepassing is. Indien onze waarneming afwijkt voor een bepaald label dan vermelden wij onze waarneming expliciet voor het specifieke label.

De vragen van de Minister inzake de acties van de Verzekeraars aangaande het instellen van een overkoepelende commissie voor schrijvende gevallen en het maken van afspraken over kapitaaloverdrachten zijn door het Verbond beantwoord en maken geen onderdeel uit van ons onderzoek.

Het beëindigen van een beleggingsverzekering kan als gevolg van wettelijke of juridische bepalingen consequenties hebben voor de verzekeringsnemer. Niet al deze consequenties van het beëindigen (afkopen) zijn beïnvloedbaar door de Verzekeraars. De niet door Verzekeraars

beïnvloedbare consequenties maken geen onderdeel uit van ons onderzoek. Belangrijke voorbeelden van deze consequenties zijn:

- Fiscale belemmeringen bij afkoop, bij afkoop is de Verzekeraar verplicht om belasting in te houden en af te dragen indien de beleggingsverzekering niet omgezet wordt in een alternatief product met gelijke fiscale behandeling;
- Kosten van het aanpassen van een eventuele verpanding indien de beleggingsverzekering is verpand aan een derde partij;
- Spaarkassen, dit product is een juridische structuur waarbij de deelnemers zowel delen in de beleggingsresultaten als de resultaten op sterfte. De uitkeringen worden gedaan, vanuit het opgebouwde kapitaal en de betaalde premies, aan de dan levenden. Bij uittreding van een deelnemer zal deze deelnemer als gevolg van de afspraken tussen de deelnemers een vergoeding betalen aan de resterende deelnemers. De Verzekeraar heeft geen recht op enig deel van deze vergoeding aangezien de Verzekeraar in deze structuur uitsluitend de deelnemende polishouders faciliteert maar is geen partij bij een eventuele uittreding (afkoop) van een deelnemer uit de spaarkas.

4.2 Beperking in het gebruik en de verspreiding

De door Deloitte in dit rapport gepresenteerde feitelijke waarnemingen zijn uitsluitend gebaseerd op de antwoorden die de Verzekeraars hebben gegeven op de door het Verbond opgestelde Vragenlijst en de bewijsstukken die door de Verzekeraars zijn aangeleverd ter onderbouwing van deze antwoorden. Wij hebben geen werkzaamheden verricht om de betrouwbaarheid van deze aangeleverde bewijsstukken te toetsen. Deloitte geeft geen oordeel over de kwaliteit dan wel kwantiteit van de invulling van het Flankerend beleid door de Verzekeraars.

Deze opdracht wordt niet uitgevoerd in het kader van een assurance-opdracht en derhalve wordt geen zekerheid verstrekt omtrent de getrouwheid van de informatie.

Dit rapport is uitsluitend bestemd voor het Verbond, de Verzekeraars, de Minister en de Tweede Kamer. Het rapport (of delen daaruit) mag (mogen) zonder onze uitdrukkelijke toestemming vooraf niet aan derden ter beschikking worden gesteld.

5. Aanpak, rollen en verantwoordelijkheden

Het onderzoek is uitgevoerd in 4 fasen, te weten:

- 1) Opstellen en afstemmen van de Vragenlijst;
- 2) Invullen van de Vragenlijst (inclusief documentatie);
- 3) Toetsen van de antwoorden;
- 4) Rapportage.

Hieronder hebben wij de uitgevoerde werkzaamheden per fase nader uitgewerkt.

Ad 1) Opstellen en afstemmen van de Vragenlijst

In deze fase heeft het Verbond een Vragenlijst opgesteld, deze Vragenlijst is afgestemd met het ministerie van Financiën. De Verzekeraars waren verantwoordelijk voor het aanleveren van de antwoorden op de vragen zoals opgenomen in de Vragenlijst, alsmede de bijbehorende bewijsstukken op basis waarvan antwoorden van de Verzekeraars zijn getoetst.

De Vragenlijst is opgesteld op basis van de volgende documenten:

- Brief ministerie van Financiën, d.d. 27 februari 2012 aan de Verzekeraars met kenmerk FM/2012/239M;
- Brief ministerie van Financiën d.d. 24 november 2011 aan de Tweede Kamer met als onderwerp Overzicht flankerend beleid beleggingsverzekeringen en Ombudsman Financiële Dienstverlening, inclusief de bijlage: Overzicht flankerend beleid grote verzekeraars, zomer 2011;

Ad 2) Invullen van de Vragenlijst (inclusief documentatie)

In deze fase hebben de Verzekeraars de Vragenlijst ingevuld en de bewijsstukken ter onderbouwing aangeleverd. Het resultaat van deze fase is de ingevulde Vragenlijsten naar de stand van 1 juni 2012 (toetsingsdatum) per Verzekeraar.

Ad 3) Toetsen van de antwoorden

Deloitte heeft in deze fase haar toetsingswerkzaamheden uitgevoerd om de implementatie van het flankerend beleid te kunnen vaststellen, deze werkzaamheden bestonden onder meer uit het volgende:

- Kennismaken van door de Verzekeraars aangeleverde bewijsstukken, bijvoorbeeld openbare informatie op websites, overeenkomsten met consumentenstichtingen, schriftelijke correspondentie met klanten, inzage in internet tooling voor klanten en adviseurs.
- Het houden van een interview per Verzekeraar met directieleden en/of senior management van de Verzekeraar om de verkregen bewijsstukken door te spreken;
- Interviews met medewerkers van de desbetreffende Verzekeraars;
- Het afstemmen van de uitkomsten van onze werkzaamheden met de Verzekeraars;
- Verrichten van toetsingswerkzaamheden op basis van de aangeleverde bewijsstukken.

Het resultaat van deze werkzaamheden is opgenomen in hoofdstuk 6 ‘Rapportage uitkomsten’, waarbij per Verzekeraar de resultaten zijn opgenomen in de tabellen met kolom ‘Feitelijke waarnemingen’.

Ad 4) Rapportage

Deloitte heeft op basis van de uitgevoerde werkzaamheden een rapportage opgesteld welke is afgestemd met het Verbond en de Verzekeraars.

6. Rapportage uitkomsten

In de volgende paragrafen van dit hoofdstuk heeft Deloitte haar feitelijke waarnemingen op basis van de door Deloitte uitgevoerde werkzaamheden opgenomen. De feitelijke waarnemingen zijn per Verzekeraar gerapporteerd. In de linker kolom zijn onze feitelijke waarnemingen opgenomen, in de rechter kolom is aangegeven welke bewijsstukken door de Verzekeraars zijn aangeleverd en door Deloitte zijn getoetst ter onderbouwing van onze feitelijke waarneming zoals gepresenteerd in de linker kolom.

6.1 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Achmea

6.1.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. <u>Informereren klant</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea op 1 juni 2012 96,5% van haar klanten heeft geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie over de volledige looptijd, berekend per peildatum die direct in de polis wordt gestort. Het overige deel van de klanten wordt in de tweede helft van 2012 geïnformeerd (Q3: 97,6%; Q4: 100%).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interne cijfermatige onderbouwing “IRBV aantallen” Q1 per 15 maart 2012 en resterende planning; - Informatiebrief Achmea, juli 2009; - Brochure Achmea, juli 2009; - Voorbeeldbrief compensatie Avéro, Centraal Beheer, FBTO, Interpolis, 2011.
2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar klanten op de volgende wijze heeft geïnformeerd:</p> <p>1. Schriftelijke correspondentie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Juli 2009; informatiebrief inclusief brochure over de compensatieregeling; - Oktober 2010: uitstel van compensatiebrief; - November-december 2010: informatiebrief inclusief brochure over ‘<i>Een duidelijk verhaal over uw beleggingsverzekering</i>’. - April 2011 – heden: compensatiebrief over de hoogte van de individuele compensatie inclusief 	<ul style="list-style-type: none"> - Informatiebrief Achmea, juli 2009; - Brochure Achmea, juli 2009; - Brief met uitstel van compensatie, oktober 2010; - Informatiebrief november/december 2010 met bijbehorende brochure ‘<i>Een duidelijk verhaal over uw beleggingsverzekering</i>’; - Voorbeeldbrief compensatie Avéro, Centraal Beheer, FBTO, Interpolis,

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<ul style="list-style-type: none"> - brochure over de compensatieregeling. <p>In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compensatieregeling; - Waar kan een klant terecht met vragen; - Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten. <p>De brieven en brochures die verstuurd zijn aan klanten zijn getoetst op onder meer begrijpelijkheid door een consumentenpanel.</p> <p>2. Via de website voor de labels Avéro, Centraal Beheer, FBTO en Interpolis (d.d. 01 juni 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overzicht flankerend beleid; - Vaststellingsovereenkomsten tussen verzekeraars en stichtingen; - Uitleg over de compensatieregeling; - Video's over bijvoorbeeld hefboom- en inteereffect; - Klachtenprocedure; - Helpdesk Achmea Avéro (033) 434 40 30; - Helpdesk Centraal Beheer (055) 579 8340; - Helpdesk Interpolis (013) 462 12 72; - Helpdesk FBTO (058) 234 54 15; - Bijzondere Situaties (dit betreft de coulanceregeling/ Schrijnende gevallen); - Vraag en antwoord. - 	<ul style="list-style-type: none"> - 2011 met bijbehorende brochure 'Korte uitleg over uw persoonlijke berekening'; - Consumentenpanel rapporten 'Conversie onderzoek' en 'Beleggingspolissen'. - Centraal Beheer: https://www.centraalbeheer.nl/prive/klantenservice/beleggingsverzekeringen-downloads https://www.centraalbeheer.nl/cbix/wcm/connect/6d5e0f80411f5624855c9deed1719f81/Brochure+Regeling+voor+klanten+met+een+beleggingsverzekering.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=6d5e0f80411f5624855c9deed1719f81 - Avéro Achmea: https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/achmea-regeling, https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/media/9872/een%20duidelijk%20verhaal%20over%20uw%20beleggingsverzekering.pdf - FBTO: https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/achmea-regeling > www.fbto.nl/fbto/.../Brochure_regeling_beleggingsverzekering.pdf - Interpolis: https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/achmea-regeling > https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/media/12798/een%20duidelijk%20verhaal%20over%20uw%20beleggingsverzekering_interpolis.pdf - https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/; - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>3. Advertentiecampagnes om klanten met een beëindigde polis op te roepen zich te melden en te wijzen op bijzondere situaties/schrijnende gevallen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Advertentie zoals geplaatst op 18 maart en 17 december 2010 in de Volkskrant, AD, Telegraaf, Metro en Spits.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Voor de verschillende labels van Achmea geldt dat: Avéro uitsluitend gebruik maakt van onafhankelijke adviseurs, Interpolis haar beleggingsverzekeringen uitsluitend aanbiedt via de Rabobank, Centraal Beheer en FBTO zijn direct writers en maken derhalve geen gebruik van tussenpersonen.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Avéro en Interpolis haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor klanten) heeft geïnformeerd over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het proces rondom het compensatiebedrag voor klanten; - aanpassing(en) die zijn of worden verricht aan de huidige producten (lopende producten); - het geven van advies voor alternatieve producten, het proces van switchen en procedures rondom wijzigingen; - de bepalingen in de vaststellingsovereenkomst; - transparantie over kostenvergoeding en provisieregelingen aan adviseurs; - de geboden ondersteuning vanuit Achmea voor adviseurs; - voorbeelden van vragen van klanten; - planning van informeren van klanten; - inzicht in wat klanten aan compensatie mogen verwachten; - afspraken over kosten van adviesgesprekken. <p>De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijke correspondentie (Avéro en Interpolis); - Helpdesk team beleggingsverzekeringen Achmea. (Avéro (088) 462 75 75 en Interpolis); - Persoonlijke bezoeken van Avéro aan adviseurs (Avéro); - Informatiebijeenkomsten (Avéro); - Extranet digitale omgeving (Avéro). 	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbeeld brief aan Avéro adviseur november 2010; - Voorbeeld brief aan Avéro adviseur september 2011; - Brochure Avéro voor adviseur, d.d. onbekend; - Gespreksverslagen met adviseurs en kantoorbezoeken 2011; - Extranet digitale omgeving: https://www.averoachmeaonline.nl/; - Beantwoording vragen (IPO) Interpolis inzake informatievoorziening adviseurs.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.3 Klanten wijzen op een alternatieve adviseur	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 1 juni 2012 de klant van Avéro Achmea wordt gewezen op een alternatief als de klant geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website: www.averoachmea.nl via de 'zoek adviseur-functie'; - Helpdesk: (033) 434 40 30. <p>Interpolisklanten kunnen terecht voor advies over hun Interpolisproducten bij de Rabobank kantoren.</p> <p>Dit is niet van toepassing voor FBTO en Centraal Beheer, aangezien dit direct writers zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.averoachmea.nl/Service/Pages/ZoekAdviseur.aspx. - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/.

6.1.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.1 Moment van compensatie voor klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea de tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie direct in de polis stort.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brochure beleggingsregeling Avéro, Centraal Beheer, Interpolis, FBTO oktober/november 2010; - Vaststellingsovereenkomst, 15 september 2010; - Website Interpolis, Centraal Beheer, Avéro, FBTO Vragen en Antwoorden, 'Hoe wordt de vergoeding verwerkt?': <ul style="list-style-type: none"> - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden#hoe-wordt-de-vergoeding-verwerkt_; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/vragen-en-antwoorden#hoe-wordt-de-vergoeding-verwerkt_; - https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/vragen-en-antwoorden#hoe-wordt-de-vergoeding-verwerkt_; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/vragen-en-antwoorden#hoe-wordt-de-vergoeding-verwerkt_.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een opdracht is verstrekt aan een externe accountant om de naleving van de regeling te toetsen. De uitkomsten van deze toets over de brieven, tussen 1 april 2011 en 1 januari 2012, zijn openbaar gemaakt via de website. Voor de brieven na 1 januari 2012 worden de uitkomsten van deze toets via de website openbaar gemaakt op het moment dat deze beschikbaar zijn. Ons is medegedeeld dat de uitkomsten van de toets voor deze brieven voor het eind van het vierde kwartaal 2012 verwacht wordt en op de website openbaar gemaakt zal worden.</p>	<p>Assurance-rapportages via website:</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/deloitte; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/deloitte; - https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/deloitte; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/deloitte.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.3 Kwijting	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea bij uitbetaling van de compensatie geen beroep zal doen op kwijting. Ons is medegedeeld dat geen beroep gedaan wordt op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellingsovereenkomst, 15 september 2010; - Website Interpolis, Vragen en Antwoorden, 'Moet ik bij Achmea ook een 'finale kwijting' ondertekenen?' - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-bij-achmea-ook-een-%27finale-kwijting%27-ondertekenen_-wat-betekent-dat-dan_; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/flankerend-beleid/geen-finale-kwijting; - https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/flankerend-beleid/geen-finale-kwijting; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/flankerend-beleid/geen-finale-kwijting.

6.1.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.1 <i>Klanten informeren over aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
In een interview is ons medegedeeld dat Achmea op 1 juni 2012 100% van haar klanten heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende polis middels een brochure.	<ul style="list-style-type: none">- Zie documentatie onder 2.1 informatieverstrekking aan klanten;- Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <i>Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>In een interview is ons medegedeeld dat Achmea 100% van haar klanten heeft geïnformeerd over de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de polis (hoogte overlijdensrisicoverzekering, hoogte aanvullende verzekeringen, samenstelling van beleggingen, voortijdig beëindigen beleggingsverzekering, premievrij maken van verzekering, premiewijzingen) middels een brochure bij de vervolgbrief en informatie op de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen; - Aanpassingsbrief en brochure FBTO en Centraal Beheer; - Website Interpolis, Centraal Beheer, Avéro, FBTO, Vragen en Antwoorden, <i>‘Ik wil mijn beleggingsverzekering aanpassen. Kan dat?’</i> - <i>‘Moet ik nog opzegkosten betalen als ik mijn verzekering beëindig?’</i> - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden#ik-wil-mijn-beleggingsverzekering-aanpassen.-kan-dat_; - https://beleggingsverzekeringen.avoachmea.nl/vragen-en-antwoorden#ik-wil-mijn-beleggingsverzekering-aanpassen.-kan-dat_; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/vragen-en-antwoorden#ik-wil-mijn-beleggingsverzekering-aanpassen.-kan-dat_; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/vragen-en-antwoorden#ik-wil-mijn-beleggingsverzekering-aanpassen.-kan-dat_; - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beeindig_; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beeindig_; - https://beleggingsverzekeringen.avoachmea.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beeindig_; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beeindig_.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <i>Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Voor het lopende product is het kosteloos wisselen naar alternatieve fondsen voor de labels Centraal Beheer en FBTO gratis, voor de labels Avéro en Interpolis geldt dat dit een keer per jaar gratis is en een keer gratis binnen 3 maanden na ontvangst van de compensatiebrief.</p> <p>- <i>Separate overlidensrisicoverzekering</i> Achmea biedt haar klanten de mogelijkheid kosteloos de bestaande risicodekking in het lopende product aan te passen. En eventueel een separate overlidensrisicoverzekering af te sluiten.</p> <p>Specifieke bepalingen per label: - <i>Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen</i> Achmea heeft ons medegedeeld dat het voor de merken Interpolis en Avéro de mogelijkheid onderzoekt om vanaf medio 2013 nieuwe beleggingsfondsen aan te bieden. Deze nieuwe generatie fondsen kennen gemiddeld lagere kosten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/flankerend-beleid/aanpassen-bestaande-verzekering; - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/flankerend-beleid/aanpassen-bestaande-verzekering; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/flankerend-beleid/aanpassen-bestaande-verzekering; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/flankerend-beleid/aanpassen-bestaande-verzekering; - Centraal Beheer aanpassingsbrief; - Interne beslissingnotitie afkoopkosten, 23 maart 2011; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beeindig - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beeindig. <ul style="list-style-type: none"> - http://www.averoachmea.nl/Pages/Av%C3%A9roBeleggingsverzekering.aspx; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/vragen-en-antwoorden#ik-wil-mijn-beleggingsverzekering-aanpassen.-kan-dat_; - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden#ik-wil-mijn-beleggingsverzekering-aanpassen.-kan-dat_; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/vragen-en-antwoorden#ik-wil-mijn-beleggingsverzekering-aanpassen.-kan-dat_. - Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen; - https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product; - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <i>Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>- <i>Interpolis en OpMaatverzekeringen</i></p> <p>Achmea heeft ons medegedeeld dat Interpolis klanten met een OpMaatverzekering door de Rabobank actief worden benaderd voor een adviesgesprek en dat alle Interpolis klanten met een beleggingsverzekering zich kunnen laten adviseren door de Rabobank. Hierbij kan door de Rabobank gekeken worden naar een alternatief voor de huidige beleggingsverzekering, bijvoorbeeld in de vorm van banksparen. Op de website wordt hierop gewezen.</p> <p>- <i>Nihilstellingen</i></p> <p>Wij hebben vastgesteld dat Achmea klanten via het jaarlijkse overzicht van de waardeontwikkeling van hun beleggingsverzekering wijst op een toekomstige nihilstelling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen; - Website Interpolis, Vragen en Antwoorden, ‘<i>Vallen OpMaatverzekeringen ook onder de regeling? Hier was toch al een regeling voor bij de Rabobank?</i>’ en ‘<i>Gaat u klanten ook concreet het aanbod doen om hun beleggingsverzekering over te sluiten naar een alternatief product?</i>’; - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden - Brief ‘<i>Waardeoverzicht OpMaatverzekering</i>’. - Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen. - Voorbeeld model 3, waardeoverzicht.
5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.1 <i>Klanten informeren over alternatieve producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>In een interview is ons medegedeeld dat Achmea 100% van haar klanten op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product, middels de vervolgbrief en informatie op de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zie documentatie onder 2.1 informatieverstrekking aan klanten; - Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen.

5. Alternatieve producten	
5.2 Aanbieden alternatieve producten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea klanten wijst op de mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een alternatief product via de beleggingsverzekeringswebsites van de verschillende labels. Ten aanzien van alternatieve producten voert Achmea per label haar beleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Interpolis:</i> Via de Rabobank worden alternatieven waaronder banksparen aangeboden aan klanten van Interpolis. Ons is medegedeeld dat Achmea de mogelijkheid onderzoekt om nieuwe beleggingsfondsen aan te bieden vanaf 2013. Deze nieuwe generatie fondsen kennen gemiddeld lagere kosten. - <i>Avéro:</i> Klanten met een Allure plan product (circa 10.000 polissen) hebben een alternatief product aangeboden gekregen met lagere kosten, namelijk Avéro Beleggingsverzekering. Aan dit nieuwe product zijn geen overstapkosten verbonden. - <i>Algemeen Avéro:</i> Ons is medegedeeld dat vanaf het najaar van 2012 Avéro haar klanten een alternatief product (banksparen) aanbiedt of vanaf medio 2013 nieuwe beleggingsfondsen. Deze nieuwe generatie fondsen kennen gemiddeld lagere kosten. - <i>Centraal Beheer en FBTO (direct writers):</i> Klanten van Centraal Beheer en FBTO krijgen tegelijk met de compensatie een nieuw product aangeboden. Namelijk: ‘CBA beleggingspolis’ en ‘FBTO beleggingspolis’. Aan dit nieuwe product zijn geen overstap kosten verbonden. In een interview is ons medegedeeld dat Achmea circa 90% van de klanten van FBTO, Centraal Beheer en voormalig Sterpolis een aanbod heeft gedaan en dat de resterende klanten zijn geïnformeerd over het feit dat ze een aanbod gaan krijgen voor een alternatief product. Deze producten komen (uitzonderingen daar gelaten) uit op een kostenbelading van 1,3 tot 1,8 % per jaar van de belegde waarde. Klanten van FBTO en Centraal Beheer wordt vanaf 2013 een alternatief product aangeboden in de vorm van banksparen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Website Interpolis, Vragen en Antwoorden, ‘<i>Gaat u klanten ook concreet het aanbod doen om hun beleggingsverzekering over te sluiten naar een alternatief product?</i>’ - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden; - Website Interpolis alternatief product: - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product. - Avéro Allure aanbieding alternatief product. - Website Avéro alternatief product: https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product. - Centraal Beheer en FBTO compensatiebrief, inclusief omzetting nieuw product; - Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen. - Brief antwoord vragen Stichting Verliespolis m.b.t. invulling flankerend beleid, 26 juli 2011.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.3 Product Approval Proces	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea een Product Approval Proces (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten en is per 5 maart 2012 geïmplementeerd. Via dit proces is gewaarborgd dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe producten via de KNVB (kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk) principes worden opgesteld; - Senior management (onder andere de Directeur Finance & Risk, de Compliance Officer, de Riskmanager en het Actuarieat) heeft zitting in de Project Review Commissie. Deze commissie geeft een dwingend advies aan de directie. <p>Het PAP proces is bij de AFM voorgelegd en beoordeeld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Charter Project Review Commissie, mei 2012; - Product Approval Proces, d.d. onbekend; - Normenkader Product Approval Proces dP&L d.d. 16 maart 2012; - Aanbiedingsnotitie product approval policy; - Agendavoorstel AFM, 8 september 2011; - Gespreksverslag AFM, 26 september 2011.

6. <u>Afkoopbelemmeringen</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Achmea geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn, met uitzondering van Avéro en Interpolis; bij een externe overstap en bij het afkopen zonder voortzetting worden kosten in rekening gebracht conform de algemene voorwaarden, welke zijn gemaximeerd op € 150,-.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Website Interpolis, Vragen en Antwoorden, ‘Ik wil mijn beleggingsverzekering aanpassen. Kan dat?’ en ‘Ik wil mijn beleggingsverzekering beëindigen. Kom ik dan nog in aanmerking voor een vergoeding?’ - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/flankerend-beleid/afschaffing-afkoopkosten; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/flankerend-beleid/afschaffing-afkoopkosten; - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/flankerend-beleid/maximering-afkoopkosten; - https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/flankerend-beleid/maximering-afkoopkosten; - Interne beslisnotitie afkoopkosten, 23 maart 2011.

6.1.4 Overige

7. <u>Klachtenafhandeling</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een Achmea een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registreren van klachten; - Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; - Structuur en inrichting op hoofdlijnen; - Rapportage van het aantal geregistreerde klachten ten behoeve van klant(signaal)management; - Specifiek onderdeel hiervan is het afhandelen van coulouance/schrijnende gevallen. <p>Klanten worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke correspondentie, waarin altijd wordt verwezen naar de helpdesk; - de algemene website van de labels van Achmea. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid, waarbij expliciet wordt benoemd dat de klacht wel bekend moet zijn bij de verzekeraar. <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat met de consumentenstichtingen afspraken zijn gemaakt over de behandeling van schrijnende gevallen.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het klanten van Achmea altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. Achmea wijst haar klanten op deze mogelijkheid via de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Klachtenmanagement Achmea 2.0, juli 2011; - Proces klachten, 28 maart 2011; - DNB klachtenrapportage, 24 april 2012; - Governance afhandeling Leven klachten, d.d. onbekend; - https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/vragen-en-antwoorden#waar-kan-ik-terecht-met-klachten_; - https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/vragen-en-antwoorden#waar-kan-ik-terecht-met-klachten_; - https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden#waar-kan-ik-terecht-met-klachten_; - https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/vragen-en-antwoorden#waar-kan-ik-terecht-met-klachten_; - http://www.fbto.nl/nsecure/fbto/overige_index.jsp?forwardPage=/fbto/algemeen/jsp/overige/klantenman.jsp&param1=soortProduct&paramValue1=null&param2=vorigproduct&paramValue2=null&param3=fbto&paramValue3=null. <ul style="list-style-type: none"> - Vaststellingsovereenkomst d.d. 15 september 2010 artikel 3; - http://www.averoachmea.nl/Service/Pages/KlachtDoorgeven.aspx; - https://www.centraalbeheer.nl/prive/klantenservice/meld-uw-klacht; - http://www.interpolis.nl/klantenservice/contact/klacht_indienen/default.aspx; - http://www.fbto.nl/nsecure/fbto/overige_index.jsp?forwardPage=/fbto/algemeen/jsp/overige/klantenman.jsp&param1=soortProduct&paramValue1=null&param2=vorigproduct&paramValue2=null&param3=fbto&paramValue3=null.

6.2 Resultaten detailwerkzaamheden inzake AEGON

6.2.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. <u>Informerer klant</u> Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Op 1 juni 2012 heeft AEGON tenminste 85% van haar polishouders geïnformeerd over de compensatie op einddatum. Ons is medegedeeld dat de overige klanten na 1 juni 2012 geïnformeerd zullen worden, waarbij naar verwachting op 1 juli 2012 tenminste 95% geïnformeerd zal zijn over de hoogte van de compensatie en aan het eind van het derde kwartaal 2012 100% van de klanten. Op 31 mei 2012 heeft AEGON bekend gemaakt de compensatie direct in de polis te storten. De polishouders die reeds geïnformeerd zijn over de compensatie op einddatum zullen in de tweede helft van 2012 worden geïnformeerd over de compensatie die direct in polis gestort wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verzendplanning website: <ul style="list-style-type: none"> o http://www.aegon.nl/particulier/nieuws/verzendplanning-brieven; o http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/verzendplanning-brieven/; - Dashboardinformatie 'Detailplanning' d.d. 10 mei 2012; - 'Toelichting Aegon regeling' op de website http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/?int_source=/beleggingsverzekeringen/ - Persbericht 'AEGON keert tegemoetkoming in één keer uit en verlaagt toekomstige kosten beleggingsverzekeringen', 31 mei 2012 via: http://www.aegon.nl/particulier/nieuws/persbericht-aegon-keert-tegemoetkoming-uit; - Interview met AEGON d.d. 7 mei 2012 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar klanten op de volgende wijze heeft geïnformeerd:</p> <p>1. Schriftelijke correspondentie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oktober 2009: informatiebrief, inclusief bijlagen over compensatieregeling; - Juli 2010: uitstel van verzending compensatiebrief; - Juli 2011 - heden: uitleg en informatie over berekende compensatie inclusief brochure. <p>In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compensatieregeling; - Waar kan een klant terecht met vragen/klachten; - Mogelijkheden tot aanpassen lopende en overstappen naar alternatieve producten. <p>De aan klanten verstrekte informatie in brieven is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.</p> <p>2. Via de website www.aegon.nl (d.d. 1 juni 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toelichting over de AEGON regeling; - Internettool 'Beleggingsverzekering Check', voor inzicht in werking/eigenschappen van de verzekering en het maken van een inschatting of de verzekering nog aan de wensen van de klant voldoet; - Video over de 'Beleggingsverzekering Check'; - Verzendplanning waarin is aangegeven per productgroep welke polishouders wel en niet zijn geïnformeerd; - Helpdesk (088 344 1234) (sclovereinkomst@aegon.nl) of via optie 'Chat met medewerker'; - Coulancregeling en toelichting; - Vraag en antwoord; - Hierboven vermelde brochures; - Vaststellingsovereenkomsten tussen verzekeraars en stichtingen; - Uitleg over de compensatieregeling; - Klachtenprocedure. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compensatiebrieven 2009; - Uitsstelbrief 2010; - Voorbeeldbrief Compensatieregeling 'Uitleg over de opbrengst van uw Beleggingsverzekering', maart 2012; - Brochure 'Een akkoord! Wat betekent dat voor u?', juli 2011; - Consumentenpanel rapport over de compensatiebrief; - AEGON: 'Toelichting AEGON regeling' via http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/. <ul style="list-style-type: none"> - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/; - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/check-nieuw/; - http://www.aegon.nl/particulier/nieuws/verzendplanning-brieven - https://www.aegon.nl/particulier/formulieren/klacht/; - Persbericht 'AEGON keert tegemoetkoming in één keer uit en verlaagt toekomstige kosten beleggingsverzekeringen', 31 mei 2012 via: http://www.aegon.nl/particulier/nieuws/persbericht-aegon-keert-tegemoetkoming-uit.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>3. Deelname aan Uitlegssessies (voornemens in de vorm van een webinar) over onder meer de compensatieregeling en het aanpassen van lopende en alternatieve producten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voornemen tot uitlegssessies genoemd (voornemens), geen concrete documentatie; - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/.
<p>4. Advertentiecampaagnes om klanten met een beëindigde polis op te roepen zich te melden, waarin tevens de compensatieregeling is uitgelegd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Advertentie ‘<i>Het doel is u te informeren over uw AEGON beleggingsverzekering</i>’ in Telegraaf, Trouw, AD, NRC Handelsblad en Volkskrant, 9 oktober 2010.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>AEGON maakt voor het adviseren van klanten uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor klanten) heeft geïnformeerd over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het proces rondom het compensatiebedrag voor klanten; - De nieuwe productlijn ‘Verzekeren & Beleggen’ per 1 januari 2008 met een bancaire kostenstructuur en lagere kosten; - De bepalingen in de vaststellingsovereenkomst; - De geboden ondersteuning vanuit AEGON voor adviseurs; - Planning van informeren van klanten; - Inzicht in wat klanten aan compensatie mogen verwachten. <p>De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijke correspondentie (nieuwsbrieven via e-mail en op het extranet); - Extranet digitale omgeving AEGON Intermediair Portal; - Informatiebijeenkomsten met trainingen over beleggingsverzekeringen en nieuwe producten; - Service Desk Vermogen (058- 244 68 00). 	<ul style="list-style-type: none"> - Interview met AEGON d.d. 29 mei 2012 met de Accountmanager Leven/Hypotheek/Bancair en Projectleider GVM; - Compensatiebrieven 2011 en brochures voor klanten; - Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2009; - Uitnodiging voor de workshop van 15 februari 2011; - Presentatie ‘<i>Kostenmaximering beleggingsverzekeringen</i>’; - Presentatie ‘<i>Themabijeenkomsten versie 21 januari</i>’; - Aanwezigheidslijst ‘<i>Kostenmaximering beleggingsverzekeringen</i>’; - Themabijeenkomst ‘<i>De wereld verandert. Gaat u mee?</i>’ over de productlijn ‘Verzekeren en Beleggen’; - Screen shots van de digitale omgeving met daarop de correspondentie per klant; - Voorbeeld nieuwsbrief ‘<i>Ruim 50% van onze klanten met een beleggingsverzekering is geïnformeerd</i>’, 8 juli 2011.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
<i>2.3 Klanten wijzen op een alternatieve adviseur</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 1 juni 2012 de klant via de website wordt opgeroepen contact met AEGON op te nemen, wanneer deze geen adviseur (meer) heeft. AEGON verwijst naar een alternatieve adviseur afhankelijk van de wensen van de klant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/.

6.2.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. <u>Moment compensatie</u>	
<i>3.1 Moment van compensatie voor klanten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON de tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie direct in de polis stort.</p> <p>In een interview is ons medegedeeld dat AEGON vanaf 13 oktober 2012 tot 31 december 2012 de compensatie in de polis zal storten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2009; - Voorbeeldbrief Compensatieregeling, maart 2012; - Brochure 'Een akkoord! Wat betekent dat voor u?'; - Advertentie 'Het doel is u te informeren over uw AEGON beleggingsverzekering' in Telegraaf, Trouw, AD, NRC Handelsblad en Volkskrant, 9 oktober 2010; - Persbericht 'AEGON keert tegemoetkoming in één keer uit en verlaagt toekomstige kosten beleggingsverzekeringen', 31 mei 2012 via: http://www.aegon.nl/particulier/nieuws/persbericht-aegon-keert-tegemoetkoming-uit; - Interview met AEGON d.d. 25 mei met de Directeur Leven.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een opdracht is verstrekt aan een externe accountant om de naleving van de regeling te toetsen. Ons is medegedeeld dat de uitkomsten van deze toets, zodra de externe accountant haar werkzaamheden heeft afgerond (eind 2012), openbaar worden gemaakt op de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtverstrekking Ernst & Young, 15 juli 2010; - Interview met AEGON d.d. 7 mei 2012 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.3 Kwijting	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON bij uitbetaling van compensatie geen beroep zal doen op kwijting. Ons is medegedeeld dat geen beroep gedaan wordt op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/.

6.2.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.1 Klanten informeren over aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>In een interview is ons medegedeeld dat AEGON op 1 juni 2012 tenminste 85% van haar klanten heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende polis. Per 1 juli 2012 is dit tenminste 95% en in het derde kwartaal 2012 100% van de klanten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zie documentatie onder 1 en 2.1 informatieverstrekking aan klanten; - Interview met AEGON d.d. 7 mei 2012 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <i>Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>In een interview is ons medegedeeld dat AEGON tenminste 85% van haar klanten heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende polis (een wijziging aanbrengen in de beleggingen, aanpassen risicodekking, nihil stellingen, duurinkorting) door middel van een brochure bij de vervolfbrief en informatie op de website.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON op 1 juni 2012 haar klanten heeft geïnformeerd over de volgende (doorgevoerde) aanpassingen in de lopende polis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen</i> <p>AEGON heeft haar klanten het aanbod gedaan om naast de reguliere mogelijkheid 1 keer per jaar kosteloos te switchen een extra keer kosteloos te switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. Voor klanten van AEGON geldt dat zij hier tot 1 januari 2013 gebruik van kunnen maken. Dit is niet van toepassing op de klanten van AEGON Van Nierop (2% van de totale klantenportefeuille) omdat deze klanten hun beleggingen zelf actief beheren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verzendplanning website: <ul style="list-style-type: none"> - http://www.aegon.nl/particulier/nieuws/verzendplanning-brieven/; - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/verzendplanning-brieven/; - Brief ‘Garantie op uw beleggingsverzekering’, juni 2011; - Brochure ‘Een akkoord! Wat betekent dat voor u?’, juli 2011; - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/; - Persbericht ‘AEGON keert tegemoetkoming in één keer uit en verlaagt toekomstige kosten beleggingsverzekeringen’, 31 mei 2012 via: http://www.aegon.nl/particulier/nieuws/persbericht-aegon-keert-tegemoetkoming-uit/; - Interview met AEGON d.d. 7 mei 2012 met de Chief Special Operations en Directeur Leven; - Interview met AEGON d.d. 25 mei 2012 met de Directeur Leven. <ul style="list-style-type: none"> - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/; - Persbericht ‘AEGON keert tegemoetkoming in één keer uit en verlaagt toekomstige kosten beleggingsverzekeringen’, 31 mei 2012 via: http://www.aegon.nl/particulier/nieuws/persbericht-aegon-keert-tegemoetkoming-uit/; - Brochure ‘Een akkoord! Wat betekent dat voor u?’, juli 2011; - Brief ‘Garantie op uw beleggingsverzekering’, juni 2011; - Interview met AEGON d.d. 7 mei 2012 met de Chief Special Operations en Directeur Leven; - Interview met AEGON d.d. 25 mei 2012 met de Directeur Leven.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <i>Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Op een drietal fondsen na (AEGON Emerging Markets Fund 0,85%; AEGON Garantie Click 95 Fund 0,64%; AEGON Comfort Europe Fund 2,00%) liggen de kosten van de fondsbeheerder onder de 0,60% (op jaarbasis). AEGON is voornemens om klanten die in deze drie fondsen beleggen actief te benaderen in 2012 om ze te wijzen op goedkopere fondsen of de fondsen aan te passen.</p> <p>Per 1 januari 2013 zijn de totale kosten (dus inclusief kosten voor beleggingsfondsen) voor beleggingsverzekeringen gemaximeerd op 1,25% per jaar over de waarde van de verzekering. Voor een belegde waarde boven de 50.000 euro geldt dat de totale kosten voor het meerdere boven deze 50.000 euro gemaximeerd zijn op 0,5% van de belegde waarde. Voor garantieproducten is een additionele opslag van toepassing van tussen de 0,45 en 0,65%.</p> <p>AEGON heeft haar klanten, die nog niet gebruik maken van de mogelijkheid om te beleggen in een fonds met een garantierendement, schriftelijk benaderd om te switchen naar een fonds met een gegarandeerd rendement. Het switchen naar een fonds met garantierendement is kosteloos.</p> <p>- <i>Aanpassen risicodekking</i> Klanten van AEGON worden geïnformeerd over de mogelijkheid om voor het lopende product kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering dan wel kosteloos de bestaande risicodekking in het lopende product aan te passen. Hiermee wordt het hefboomeffect uit de bestaande beleggingsverzekering gehaald.</p> <p>- <i>Nihilstellingen</i> In een interview is ons medegedeeld dat AEGON haar klanten met een zogenaamde nihilstelling (de polissen zonder garantie) actief benadert via schriftelijke correspondentie, met de aanbeveling om de mogelijkheden met een adviseur te bespreken om verdere leegloop te voorkomen.</p> <p>- <i>Duurinkorting</i> De nog niet verrekende eerste kosten worden niet in rekening gebracht als de verdienperiode van de polis nog niet voorbij is (geen afkoopboetes).</p> <p>Voor de productlijn Fund/Safe worden nog niet verrekende kosten in rekening gebracht (eerste kosten worden over de gehele looptijd verspreid en daarom worden voor deze productlijn wel afkoopkosten in rekening gebracht).</p>	<p>- http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/.</p> <p>- Interview met AEGON d.d. 7 mei 2012 met de Chief Special Operations en Directeur Leven;</p> <p>- Interview met AEGON d.d. 25 mei 2012 met de Directeur Leven.</p> <p>- http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/;</p> <p>- Intern document; kosten Fund/Safe bij afkoop.</p>

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.1 <i>klanten informeren over alternatieve producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON 100% van haar klanten via de website heeft geïnformeerd over alternatieve producten. In een interview is ons medegedeeld dat AEGON in 2012 voornemens is om de klanten die evident kostenvoordeel kunnen behalen actief en persoonlijk te wijzen op de kostenvoordelen van een alternatief product. Informatie hierover staat ook op de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/; - Interview met AEGON d.d. 25 mei 2012 met de Directeur Leven.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.2 <i>Aanbieden alternatieve producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON klanten via de website wijst op de (eventuele) mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een product met garantie.</p> <p>AEGON vergelijkt huidige beleggingsverzekeringen met het product AEGON ‘Verzekeren en Beleggen’. Als klanten beter af zijn met dit product zal AEGON klanten actief per brief benaderen in 2012. Extra (administratieve) kosten worden niet in rekening gebracht.</p> <p>AEGON biedt haar klanten banksparen via AEGON Bank aan, overstappen is kosteloos.</p> <p>AEGON biedt haar klanten de producten “Verzekeren en Beleggen” aan, overstappen is kosteloos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/; - Interview met AEGON d.d. 7 mei 2012 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.3 <i>Product Approval Proces</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON een ‘Kwaliteitsbeleid klant en product’ heeft met onderliggend het Product Approval Proces (PAP). Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten en is per december 2011 geïmplementeerd. Via dit proces is gewaarborgd dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe producten via de KNVB (kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk) principes worden opgesteld; - Een Product Approval Board is ingesteld. <p>Het PAP proces is aan de AFM voorgelegd en beoordeeld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitsbeleid klant en product; - Product Approval Process; - AFM terugkoppeling projectreview, 22 februari 2012.

6. <u>Afkoopbelemmeringen</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij AEGON geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht. Voor de productlijn Fund/Safe worden nog niet verrekende kosten in rekening gebracht. Dit betreft in totaal 25% van de totale AEGON portefeuille, waarbij opgemerkt wordt dat 10% van de totale AEGON portefeuille nog premiebetalend is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/; - Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2009; - Intern document; kosten Fund/Safe bij afkoop; - Email van Chief Special Operations en Directeur Leven op 1 juni 2012, 12:38.

6.2.4 Overige

7. <u>Klachtenafhandeling</u> Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structureel vastleggen van klachten; - Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om binnen 10 dagen af te handelen – van klachtontvangst van klant tot besluit). <p>Klanten worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de website waarop de Coulancregeling/schrijvende gevallen wordt uitgelegd; - schriftelijke correspondentie en brochure waarin wordt verwezen naar de coulancregeling; - de website van AEGON. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid, waarbij expliciet wordt benoemd dat de klachtenprocedure bij AEGON dient te zijn doorlopen. <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat met de consumentenstichtingen afspraken zijn gemaakt over de behandeling van schrijvende gevallen.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het klanten van AEGON altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. AEGON wijst haar klanten op deze mogelijkheid via de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - BLL jaarrapportage 2011 uitingen van ongenoegen t.b.v. Keurmerk gericht Verzekeren, 16 maart 2012; - http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aegon-regeling/; - https://www.aegon.nl/particulier/formulieren/klacht/; - Brochure ‘Een akkoord! Wat betekent dat voor u?’; - Aantallen aanmeldingen coulancregeling, 18 april 2012; - Bijlage bij de rapportage voortgang flankerend beleid, april 2012; - Klachtenreglement AEGON Nederland N.V. 2012; - Interne klachtenprocedure, Hoofd directieklachten. <ul style="list-style-type: none"> - Uitwerking van artikel 3.1 van de Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2009 ‘Coulancregeling kostenmaximering beleggingsverzekeringen AEGON’.

6.3 Resultaten detailwerkzaamheden inzake ASR

6.3.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. <u>Informereren klant</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR op 1 juni 2012 100% van de klanten is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verzendplanning website: https://compensatie.asr.nl/vergoeding/bericht_vergoeding; - Dashboardinformatie, inclusief cijfermatige onderbouwing van de 100%; - Informatie website: - https://compensatie.asr.nl/wijzigen/mogelijkheden/; - https://compensatie.asr.nl/compensatieregeling/Decompensatieregeling; - Compensatiebrieven 2011 en brochure ‘Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland’, gedateerd juni 2011 (Hierna: Compensatiebrieven 2011): - ‘Compensatiebrief beëindigd afkoop’, 12 juli 2011; - ‘Compensatiebrief erven’, 12 juli 2011; - ‘Compensatiebrief Lopend’, 12 juli 2011; - ‘Compensatiebrief DIL beëindigd’, 19 december 2011; - ‘Compensatiebrief DIL erven’, 19 december 2011; - ‘Compensatiebrief DIL lopend’, 19 december 2011; - Vervolgbrieven 2011 over mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten (Hierna: Vervolgbrieven 2011) - Vervolgbrief ‘110816 Def A-brief_tcm12-57269’ - Vervolgbrief ‘Def GA-brief_tcm zonder rekvb 12-57270’; - Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 met de directeur Leven en de Compliance Officer.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar klanten op de volgende wijze heeft geïnformeerd:</p> <p>1. Schriftelijke correspondentie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vanaf juli 2011; compensatiebrief over de hoogte van de individuele compensatie, inclusief brochure over compensatieregeling - Vervolgbrief over mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten. <p>In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compensatieregeling; - Waar kan een klant terecht met vragen/klachten; - Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten. <p>De aan klanten verstrekte informatie in brieven is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.</p> <p>2. Via de website https://compensatie.asr.nl/ (d.d. 1 juni 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internettool (met hun persoonlijke situatie en mogelijkheden); - Overzicht flankerend beleid ASR inclusief een toelichting per 'best of class' adviespunt van de minister; - Uitleg over de compensatieregeling; - Video's over bijvoorbeeld hefboom- en inteereffect; - Klachtenprocedure; - Helpdesk (0900 - 522 05 22); - Coulancregelingen; - Vraag en antwoord 	<ul style="list-style-type: none"> - Compensatiebrieven 2011 en Brochure '<i>Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland</i>', gedateerd juni 2011; - Vervolgbrieven 2011; - Nihilstellingsbrief, d.d. februari 2012; - Mail Compliance Officer, 31 mei 2012, 13:06: "<i>Vaststellingsovereenkomst momenteel in afrondende fase</i>"; - Rapport expert opinion brieven en brochure compensatieregeling mei 2011. - ASR: website ASR, De compensatieregeling, tab Brochures via https://compensatie.asr.nl/compensatieregeling/regeling/index.aspx <ul style="list-style-type: none"> - https://compensatie.asr.nl/; - https://compensatie.asr.nl/vragen/; - https://www.asr.nl/Klantenservice/Contact/Paginas/volledige-klachtregeling.aspx; - Website, Compensatieregeling, tab Schrijvende gevallen en tab Flankerend beleid: https://compensatie.asr.nl/compensatieregeling/Decompensatieregeling/ - Internettool via website: https://mijnbeleggingsverzekering.asr.nl/Login.aspx?CTAuthMode=BASIC&CT_ORIG_URL=http%3A%2F%2Fmijnbeleggingsverzekering.asr.nl%3A80%2F&ct_orig_uri=%2F; - Video over internettool via website: https://compensatie.asr.nl/uw_doel/index.aspx; - Video over hefboom- en inteereffect via website: https://compensatie.asr.nl/vergoeding/hefboom_inteervergoeding/;

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
3. Advertentiecampagne om klanten met een beëindigde polis op te roepen zich te melden.	<ul style="list-style-type: none"> - Advertentie ‘Aanmelden ASR-beleggingsverzekering’ zoals geplaatst op 21 mei 2012 in De Telegraaf, Algemeen Dagblad, De Volkskrant, NRC Handelsblad en Trouw en op de website: https://compensatie.asr.nl/TV/.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>ASR maakt voor het adviseren van klanten uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat dat ASR haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor klanten) heeft geïnformeerd over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het proces rondom het compensatiebedrag voor klanten; - Aanpassing(en) die zijn of worden verricht aan de huidige producten (lopende producten); - Het geven van advies voor alternatieve producten, het proces van switchen en procedures rondom wijzigingen; - Transparantie over kostenvergoeding en provisieregelingen aan adviseurs; - De geboden ondersteuning vanuit ASR voor adviseurs; - Voorbeelden van vragen van klanten; - Planning van informeren van klanten; - Inzicht in wat klanten aan compensatie mogen verwachten; - Afspraken over kosten van adviesgesprekken. <p>De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijke correspondentie - Website https://compensatie.asr.nl/ - Extranet digitale omgeving Cockpit met rekentools - Informatiebijeenkomsten - Interne memo over adviesvoorziening, hierin wordt aangegeven dat ASR € 125,- bijdraagt aan adviesvergoeding voor de klant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compensatiebrieven 2011; - Brochure ‘Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland’, gedateerd juni 2011; - https://compensatie.asr.nl/; - www.asr.nl; - Screen shots/toegang extranet digitale omgeving Cockpit; - De uitnodigingsbrief (voor informatiebijeenkomsten) mei 2011; - Presentatie informatiebijeenkomsten; - Planning informatiebijeenkomsten; - Interne memo: Wijzigingen adviesvoorzieningen in adviestraject, d.d. 15 april 2012.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.3 Klanten wijzen op een alternatieve adviseur	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 1 juni 2012 de klant is gewezen op een alternatief als de klant geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website: Compensatie Coach: https://compensatie.asr.nl deze richt zich op de huidige ASR-beleggingsverzekering en de nieuwe alternatieve ASR-producten, waarbij wordt verwezen naar: - Compensatie Coach, een van ASR onafhankelijk adviseur waar de klant terecht kan voor advies - Advieswijzer ASR levensverzekeringen N.V. - Klant Contact Centrum (KCC): 0900 - 522 05 22 	<ul style="list-style-type: none"> - https://compensatie.asr.nl/wijzigen/ASR_Compensatie_Coach/; - Brochure Advieswijzer ASR levensverzekering N.V., d.d. onbekend.

6.3.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.1 Moment van compensatie voor klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de beleggingsverzekering stort. Ons is medegedeeld dat de toekomstig verschuldigde compensatie periodiek (maar minimaal jaarlijks) in de polis gestort wordt.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de compensatie over de gehele looptijd bij ASR naar rato van de betaalde premies wordt uitbetaald.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compensatiebrieven 2011 en brochure '<i>Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland</i>', gedateerd juni 2011; - https://compensatie.asr.nl/vergoeding/berekening_vergoeding/.

3. <u>Moment compensatie</u>	
<i>3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een opdracht is verstrekt aan een externe accountant om de naleving van de regeling te toetsen. De uitkomsten van deze toets zullen, zodra de externe accountant haar werkzaamheden heeft afgerond op de website van ASR worden geplaatst. Ons is medegedeeld dat de uitkomsten van deze toets in juli 2012 op de website zullen worden geplaatst.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Website, Compensatieregeling, tab Toetsing: https://compensatie.asr.nl/compensatieregeling/Decompensatieregeling/ - Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 met de directeur Leven en de Compliance Officer.

3. <u>Moment compensatie</u>	
<i>3.3 Kwijting</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR bij uitbetaling van de compensatie geen beroep zal doen op kwijting. Ons is medegedeeld dat geen beroep gedaan wordt op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verklaring 'Geen kwijting' op https://compensatie.asr.nl/vragen/; - Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 met de directeur Leven en de Compliance Officer.

6.3.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
<i>4.1 Klanten informeren over aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR op 1 juni 2012 100% van haar klanten heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zie documentatie onder 2.1 informatieverstrekking aan klanten.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <u>Aanpassingen in lopende producten</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR 100% van haar klanten heeft geïnformeerd over de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de producten (een wijziging aanbrengen in de beleggingen, aanpassen premie, aanpassen overlijdensrisicodekking, of duurlooptijdverkortening) middels een brochure bij de vervolgbrief en informatie op de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verzendplanning website: https://compensatie.asr.nl/vergoeding/bericht_vergoeding; - Dashboardinformatie, inclusief cijfermatige onderbouwing van de 100%; - Compensatiebrieven 2011 en brochure ‘<i>Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland</i>’, gedateerd juni 2011; - Vervolgbrieven 2011; - Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 met de directeur Leven en de Compliance Officer; - https://compensatie.asr.nl/wijzigen/mogelijkheden/; - https://compensatie.asr.nl/compensatieregeling/Decompensatieregeling; - https://compensatie.asr.nl/vragen/index.aspx.
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR op 1 juni 2012 de volgende aanpassingen in de lopende polis aanbiedt dan wel heeft doorgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen</i> <p>ASR heeft haar klanten het aanbod gedaan om te switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. In 2013 zullen naast dit aanbod alternatieve mixfondsen worden aangeboden met lagere kosten. De Total Expense Ratio (TER) van deze beleggingsfondsen zullen vergelijkbaar zijn met de TER van indextrackers. Voor ASR beleggingsfondsen geldt maximaal 25 basispunten en voor ASR mixfondsen maximaal 35 basispunten. Voor klanten van ASR geldt dat zij eenmalig kosteloos kunnen switchen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Aanpassen van de premie: Premieverlaging en -vrijmaking</i> <p>Met ingang van 7 februari 2011 vindt bij premieverlaging deels geen verrekening meer plaats van de eerste kosten en de verkoopkosten. In dat geval worden over het deel waarmee de premie is verlaagd, geen eerste kosten in rekening gebracht. Met ingang van 7 februari 2011 worden bij premievrijmaking geen eerste kosten en verkoopkosten in rekening gebracht bij de klant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presentatie ‘Nieuwe generatie beleggingsfondsen’, gedateerd 26 maart 2012; - Beleidsnotities ‘Aanbieden gratis switch’; - https://compensatie.asr.nl/Images/Switchkosten_20113005_tcm57-56255.pdf. <ul style="list-style-type: none"> - Website Veel gestelde vragen, Eventuele kosten bij wijzigingen, ‘<i>Wat voor kosten zijn er verbonden aan de nieuwe mogelijkheden?</i>’; - Website Veel gestelde vragen, Uw product wijzigen, ‘<i>Worden er kosten in rekening gebracht bij het beëindigen of premievrijmaken van de beleggingsverzekering?</i>’ - https://compensatie.asr.nl/vragen/index.aspx.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.1 Klanten informeren over aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Aanpassen overlijdensrisicodekking</i> In een interview is ons medegedeeld dat klanten van ASR zijn geïnformeerd over de mogelijkheid om zonder kosten de overlijdensrisicodekking aan te passen of over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering (met vergelijkbare dekking). Hiermee wordt het hefboomeffect uit de bestaande beleggingsverzekering gehaald. - <i>Nihilstellingen</i> ASR heeft klanten met een zogenaamde Nihilstelling actief benaderd via schriftelijke correspondentie, met de aanbeveling om de mogelijkheden met een adviseur te bespreken om verdere leegloop te voorkomen. Klanten worden eenmalig gerappelleerd. In een interview is ons medegedeeld dat klanten, waarvan de verzekeringen leeg dreigt te lopen jaarlijks worden getoetst op dit punt en middels de jaaropgave worden gewaarschuwd en geadviseerd om actie te ondernemen. - <i>Duurinkorting</i> De nog niet verrekende eerste kosten worden niet in rekening gebracht als de verdienperiode van de polis nog niet voorbij is. 	<ul style="list-style-type: none"> - Website Veel gestelde vragen, Uw product wijzigen, ‘<i>Kan ik altijd de overlijdensrisicodekking in mijn verzekering aanpassen?</i>’ en ‘<i>Kan het overlijdensrisicodeel uit mijn lopende beleggingsverzekering worden gehaald?</i>’ https://compensatie.asr.nl/vragen/product_wijzigen.aspx; - Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 met de directeur Leven en de Compliance Officer. - Nihilstellingsbrief, d.d. februari 2011; - Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 met de directeur Leven en de Compliance Officer. - Website Veel gestelde vragen, Eventuele kosten bij wijzigingen, ‘<i>Wat voor kosten zijn er verbonden aan de nieuwe mogelijkheden?</i>’ https://compensatie.asr.nl/vragen/index.aspx.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.1 Klanten informeren over alternatieve producten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR 100% van haar klanten op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product, middels de vervolgbrief en informatie op de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verzendplanning website: https://compensatie.asr.nl/vergoeding/bericht_vergoeding; - Dashboardinformatie, inclusief cijfermatige onderbouwing van de 100%; - Vervolgbrieven 2011; - https://compensatie.asr.nl/wijzigen/mogelijkheden/; - https://compensatie.asr.nl/compensatieregeling/Decompensatieregeling - https://compensatie.asr.nl/wijzigen/mogelijkheden/; - https://compensatie.asr.nl/vergoeding/bericht_vergoeding/; - https://compensatie.asr.nl/wijzigen/kosteloos overstappen/index.aspx.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.2 Aanbieden alternatieve producten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR klanten wijst op de mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een nieuw bankspaarproduct, een nieuwe Vermogensopbouwverzekering of een nieuwe overlijdensrisicoverzekering. De in de brief genoemde producten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASR VermogenBelegd; - ASR VermogenGarant; - ASR Lijfrente opbouwrekening; - ASR Vermogen bij Overlijden. <p>Ook worden klanten via de website van ASR gewezen op beleggingsverzekeringen en andere (bancaire) producten.</p> <p>Er worden geen afkoopkosten verrekend bij beëindiging van het lopende product, zodra men is overgestapt, geldt de kostenstructuur van het nieuwe product.</p> <p>De internettool op de website https://compensatie.asr.nl/ biedt inzicht in het bestaande product van de klant en biedt op basis van het huidige product inzicht in alternatieve producten van ASR. ASR wijst haar klanten hierbij expliciet op de mogelijkheid van een adviesgesprek met een adviseur indien zij het bestaande product willen wijzigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vervolgbriefen 2011; - Brochures ASR VermogenBelegd, ASR VermogenGarant, ASR Lijfrente opbouwrekening en ASR Vermogen bij Overlijden; - https://compensatie.asr.nl/wijzigen/mogelijkheden/; - https://compensatie.asr.nl/vergoeding/bericht_vergoeding/; - https://compensatie.asr.nl/wijzigen/kosteloos overstappen/index.aspx; - Internettool via website: https://compensatie.asr.nl/uw_doel/index.aspx; - Rekenvoorbeelden AFM uitvraag, februari 2012; - Screenshots gesloten klantsite content.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.3 Product Approval Proces	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR een Product Approval Proces (PAP) en een Propositie Review Process (PRP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten en de review van bestaande producten is begin 2011 geïmplementeerd. Dit proces is in april 2012 geactualiseerd. Via dit proces is gewaarborgd dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe producten via de KNVB (kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk) principes worden opgesteld; - Een AFM Audit voor het Product Review Proces is reeds gepland; - Een Product Approval Process (PAP) en Product Approval Review Process (PARP) board is ingesteld, waarin de directeur Marketing, voorzitters BT en de betreffende voorzitter PT plaatsnemen. Van Compliance en Risk komt separaat schriftelijke inbreng. Beide onderdelen hebben een standing invitation, krijgen alle stukken en de voorzitter kan om aanwezigheid verzoeken. Compliance en Riskmanagement hebben de mogelijkheid om te escaleren naar de Raad van Bestuur. <p>Het Product ontwikkelingsproces en het Product Review Proces zijn aan de AFM voorgelegd en beoordeeld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propositie Review Process, d.d. 5 April 2012; - PAP formulier algemeen, d.d. onbekend; - Product Approval Process 2.0; - Invulling van verschillende disciplines binnen de 'product Board'; - Terugkoppeling onderzoek naar productreview, 31 oktober 2011.

6. <u>Afkoopbelemmeringen</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij ASR geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vervolgbriefven 2011; - https://compensatie.asr.nl/wijzigen/mogelijkheden/; - https://compensatie.asr.nl/Images/Switchkosten_20113005_tcm57-56255.pdf; - Afspraak Direct bank in Vervanging ASR-beleggingspolis, 26 oktober 2011.

6.3.4 Overige

7. <u>Klachtenafhandeling</u> Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een ASR een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structureel vastleggen van klachten; - Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; - Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om binnen 20 dagen de klacht af te handelen – van klachtontvangst van klant tot reactie naar klant); - Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort en verbetering nastreeft. <p>Klanten worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de website waarop de Coulancregeling/schrijnende gevallen wordt uitgelegd; - schriftelijke correspondentie, waarin altijd wordt verwezen naar de helpdesk; - de algemene website van ASR. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Kifid, waarbij expliciet wordt benoemd dat de klacht wel bekend moet zijn bij de verzekeraar. <p>Ons is medegedeeld dat ASR mondeling afspraken heeft gemaakt met de consumentenstichtingen over de behandeling van schrijnende gevallen. De afspraken zullen naar verwachting in juni geformaliseerd worden door het ondertekenen van de vaststellingsovereenkomst.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het klanten van ASR altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. ASR wijst haar klanten op deze mogelijkheid via de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compensatiebrieven 2011 en brochure ‘Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland’, gedateerd juni 2011; - Nihilstellingsbrief, d.d. februari 2012, waarin wordt verwezen naar de helpdesk; - Vervolgbrief 2011, waarin wordt verwezen naar de helpdesk; - https://www.asr.nl/Klantenservice/Contact/Paginas/volledige-klachtregeling.aspx; - https://compensatie.asr.nl/Images/49073%20Beslisboom%20Compensatie%20CS4%20DEF%202105_tcm57-70504.pdf; - Interne klachtenrapportage ASR leven Q1 2012; - Klachten service team rapportages (KMS systeem) m.b.t. ontvangen klachten, rechtszaken, schrijnende gevallen en stuitingsbrieven; - Interne klachtenprocedure. <ul style="list-style-type: none"> - https://www.asr.nl/Klantenservice/Contact/Paginas/volledige-klachtregeling.aspx.

6.4 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Delta Lloyd

6.4.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. <u>Informereren klant</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep, bestaande uit Delta Lloyd Leven (met de labels Delta Lloyd, OHRA, Nationaal Spaarfonds, Erasmus) en ABN AMRO Verzekeringen, op 1 juni 2012 100% van haar klanten heeft geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie op einddatum. Delta Lloyd Groep heeft inmiddels aangekondigd de compensatie direct in de polis te storten. Klanten die voor compensatie in aanmerking komen zullen hierover in de 2e helft van 2012 worden geïnformeerd. Het compensatiebedrag wordt aan de klanten zover mogelijk voor 31 maart 2013 maar uiterlijk 30 juni 2013 medegedeeld via de jaaropgaaf (model de Ruiter).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cijfermatige onderbouwing van de 100% 'Overzicht toekenning tegemoetkoming per label', 31 december 2010; - Opgave aantal polissen per 31 december 2011; - Interview met Delta Lloyd Groep d.d. 15 en 22 mei 2012 met de directievoorzitter van ABN AMRO Verzekeringen, de Programmamanager Beleggingsverzekeringen van Delta Lloyd Groep en de directeur van Delta Lloyd Levensverzekeringen.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar klanten op de volgende wijze heeft geïnformeerd:</p> <p>1. Schriftelijke correspondentie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vierde kwartaal 2009: informatiebrief over de hoogte van de verwachte compensatie per einddatum, inclusief brochure over compensatieregeling; - Vanaf 2010: in de jaarlijkse opgaaf wordt de verwachte compensatie per einddatum vermeld. 	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbeeldbrief 'Tegemoetkoming', 24 november 2009; - Brochure 'Tegemoetkoming beleggingsverzekeringen', mei 2009; - Voorbeeldbrief 'Waarde overzicht Delta Lloyd Leven'; - Voorbeeldbrief 'Waarde overzicht ABN AMRO Verzekeringen', d.d. maart 2012; - Brief 'Beleggingsverzekeringen', maart 2011; - 'Hefboombrief Delta Lloyd Leven'; - 'Hefboombrief ABN AMRO Verzekeringen', november 2011;

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mogelijkheden Compensatieregeling; - Waar kan een klant terecht met vragen/klachten; - tot aanpassen lopende en alternatieve producten. <p>De aan klanten verstrekte informatie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.</p> <p>2. Via de website www.deltalloydgroep.com (d.d. 01 juni 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internettool “Beleggingspolis Scan”, met de mogelijkheid tot vergelijken van alternatieve producten; - Overzicht flankerend beleid Delta Lloyd Groep; - Vaststellingsovereenkomsten tussen verzekeraars en stichtingen; - Uitleg over de compensatieregeling; - Video’s over bijvoorbeeld hefboom- en inteereffect; - Klachtenprocedure; - Helpdesk Client Service Desk (aanmelden coulanceregeling); - Coulanceregelingen; - Vraag en antwoord. <p>3. Advertentiecampagnes in 2009 en 2011 om klanten met een beëindigde polis op te roepen zich te melden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ‘Switchbrief Delta Lloyd Leven’, juni 2011; - ‘Switchbrief ABN AMRO Verzekeringen’; - De vaststellingsovereenkomst (Overeenkomst op hoofdlijnen), 9 september 2008; - Het addendum bij overeenkomst op hoofdlijnen, 11 juni 2010; - Toetredingsovereenkomst van ABN AMRO Levensverzekering N.V., 21 december 2010; - Verschillende interviews met Delta Lloyd Groep. - http://www.deltalloydgroep.com/nl/nieuws--pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/; - Internettool via website: http://www.deltalloydgroep.com/nl/nieuws--pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/. - Advertentie zoals in 2009 geplaatst in vijf landelijke dagbladen met oproep voor klanten met een beëindigde polis ‘Beëindigde beleggingsverzekering’? Meld u aan!; - Advertentie zoals in 2011 geplaatst in vijf landelijke dagbladen met oproep voor klanten met een beëindigde polis ‘Beëindigde beleggingsverzekering? Geef het ons door’.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Delta Lloyd en Erasmus maken voor het adviseren van klanten uitsluitend gebruik van onafhankelijke intermediairs. Klanten van ABN AMRO Verzekeringen worden door adviseurs van ABN AMRO Bank geadviseerd. OHRA is een 'direct writer' en maakt geen gebruik van intermediairs.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor klanten) heeft geïnformeerd over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het proces rondom het compensatiebedrag voor klanten; - aanpassing(en) die zijn of worden verricht aan de huidige producten (lopende producten); - het geven van advies voor alternatieve producten, het proces van switchen en procedures rondom wijzigingen; - de bepalingen in de vaststellingsovereenkomst; - transparantie over kostenvergoeding en provisieregelingen aan adviseurs; - de geboden ondersteuning vanuit Delta Lloyd voor adviseurs; - voorbeelden van vragen van klanten; - planning van informeren van klanten; - inzicht in wat klanten aan compensatie mogen verwachten; - afspraken over kosten van adviesgesprekken. <p>De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijke correspondentie; - Extranet digitale omgeving (met daarop een informatiepakket beschikbaar); - Servicedesk Tegemoetkoming Beleggingsverzekeringen (020-5948181); - E-learnings voor adviseurs van ABN AMRO Bank over onderhoudsgesprekken in het kader van het meegroeiproject. - Extranet van ABN AMRO Bank, specifiek de sectie 'Onderhoudsgesprekken Meegroei hypotheek' met werkinstructies, brieven, opleiding, hulpmiddelen en dergelijke. 	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbeeld brief 'Tegemoetkoming beleggingsverzekeringen', mei 2009; - Voorbeeld brief 'Beleggingsverzekeringen', gedateerd maart 2011; - Presentatie 'Tegemoetkoming Particuliere Beleggingsverzekeringen'; - E-learning 'Zo werken wij met hypotheek': http://www.dukers-baelemans.nl/educatienet; - 'Informatiepakket Overeenkomst Particuliere Beleggingsverzekeringen'; - Q&A documenten adviseurs: <ul style="list-style-type: none"> - 'Tegemoetkoming kosten beleggingsverzekeringen Q&A Intern'; - 'Q&A's Overeenkomst Particuliere Beleggingsverzekeringen'; - 'Q&A's tegemoetkoming direct starten'; - '2012 FAQ Model 3 de Ruiter'; - Externe uitingen: <ul style="list-style-type: none"> - 'Succes Bancaire Lijfrente kan niet op...'; - 'Vergelijkingskaart lijfrente. De lijfrenteproducten van Delta Lloyd in 2010'; - Extranet Delta Lloyd Digitale Domein: www.ddd.nl; - Extranet Erasmus Leven http://www.erasmusleven.nl/362/intermediair.html; - www.deltalloyd.nl met informatie over de Delta Lloyd producten; - Voorbeeldbrief/update over aanpassing van producten.

2. Toegang tot advies

2.3 Klanten wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 1 juni 2012 de klant wordt gewezen op een alternatief als de klant geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website: www.deltalloyd.nl, www.abnamro.nl en www.erasmusleven.nl via ‘zoek uw adviseur’-functie; - Delta Lloyd Now App via ‘zoek uw adviseur’-functie; - Helpdesks van de diverse labels van Delta Lloyd Groep: via telefoon/mail/brief en via een contactformulier op de website bereikbaar. Nummers van de helpdesk: <ul style="list-style-type: none"> - Helpdesk Delta Lloyd: 020-5948100; - Helpdesk OHRA: 026-4004040; - Helpdesk NSF: 0900-0565; - Helpdesk Erasmus: 010-2808370; - Helpdesk ABN AMRO Verzekeringen: 038-4967930. <p>Voor de onafhankelijke intermediairs van Delta Lloyd en Erasmus geldt dat klanten worden gewezen op een alternatieve intermediair via de website, een helpdesk en de Delta Lloyd Now App. Voor ABN AMRO Verzekeringen geldt dat de ABN AMRO Bank adviseurs de klant wijzen op de mogelijkheid een andere adviseur te kiezen (geldt uitsluitend voor ABN AMRO Verzekeringsproducten).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.deltalloyd.nl/klantenservice/contact/zoek-een-adviseur.jsp; - http://extra.abnamro.nl/maps/index.php?locationtypeid_1=1&locationtypeid_2=1; - http://www.erasmusleven.nl/contact/426/zoek-een-adviseur.html. - http://www.deltalloyd.nl/klantenservice/mobiel/now-app.jsp - http://www.deltalloyd.nl/klantenservice/contact/e-mail.jsp; - https://www.abnamro.nl/nl/overabnamro/contact/f_vraag_klacht_suggestie.html - http://www.nationaalspaarfonds.nl/service/contact.dot; - https://www.ohra.nl/klantenservice/emailen.jsp; - http://www.erasmusleven.nl/contact/426/zoek-een-adviseur.html

6.4.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.1 <i>Moment van compensatie voor klanten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep in maart 2012 besloten heeft de compensatie direct in de polis te storten in plaats van op de einddatum. De klanten zijn tot die tijd geïnformeerd over de compensatie op einddatum. In de 2^e helft van 2012 worden de klanten met recht op compensatie over het direct in de polis storten persoonlijk geïnformeerd. De per 31 december 2012 verschuldigde compensatie zal direct in de polis worden gestort. Het compensatiebedrag dat direct aan de polis wordt toegevoegd wordt aan de klanten begin 2013 medegedeeld via de jaaropgaaf (model de Ruiter).</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de compensatie over de gehele looptijd bij Delta Lloyd Groep naar rato van de betaalde premies wordt uitbetaald.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.deltalloydgroep.com/nl/nieuws--pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/overzicht-flankerend-beleid-delta-lloyd-groep/; - De vaststellingsovereenkomst (Overeenkomst op hoofdlijnen), 9 september 2008; - Het addendum bij overeenkomst op hoofdlijnen, 11 juni 2010; - Toetredingsovereenkomst van ABN AMRO Levensverzekering N.V., 21 december 2010.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.2 <i>Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een opdracht is verstrekt aan een externe accountant om de naleving van de regeling te toetsen. De uitkomsten van deze toets zijn via de website openbaar gemaakt op 8 juni 2012.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assurance-report Hoofdovereenkomst Delta Lloyd Leven, 18 augustus 2009; - Assurance-report Addendum, 3 november 2010; - http://www.deltalloydgroep.com/nl/nieuws--pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/statement-uitvoering-tegemoetkomingsregeling/.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.3 <i>Kwijting</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd bij uitbetaling van de compensatie geen beroep zal doen op kwijting. Ons is medegedeeld dat geen beroep gedaan wordt op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De vaststellingsovereenkomst (Overeenkomst op hoofdlijnen), 9 september 2008; - Het addendum bij overeenkomst op hoofdlijnen, 11 juni 2010; - Toetredingsovereenkomst van ABN AMRO Levensverzekering N.V., 21 december 2010; - Exemplaar 237 van de nieuwsbrief 'Leven! Samen Individueel'.

6.4.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.1 <i>Klanten informeren over aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep op 1 juni 2012 100% van haar klanten heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende polis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zie documentatie onder 2.1 informatieverstrekking aan klanten.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <i>Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep op 1 juni 2012 de volgende aanpassingen in de lopende producten aanbiedt dan wel heeft doorgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Goedkopere beleggingsfondsen</i> <p>De labels van Delta Lloyd Groep hebben de klanten geïnformeerd over de mogelijkheid kosteloos te switchen naar bestaande en nieuwe fondsen. Deze fondsen hebben een lagere Total Expense Ratio (TER). ABN AMRO Verzekeringen heeft voor de nieuwe fondsen de maximaal in rekening te brengen TER vastgesteld op 1,02%. Delta Lloyd heeft de TER van het DL Mix Fonds vastgesteld op 1,5% en de TER van het DL Donau Fonds is vastgesteld op 1,25%. Voor Delta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brief 'Beleggingsverzekeringen', maart 2011; - 'Hefboombrief Delta Lloyd Leven'; - 'Hefboombrief ABN AMRO Verzekeringen', november 2011; - 'Switchbrief Delta Lloyd Leven', juni 2011; - 'Switchbrief ABN AMRO Verzekeringen'; - 'Polisvoorwaarden inzake switchen Delta Lloyd Leven'; - 'Veel gestelde vragen profielfondsen ABN AMRO Verzekeringen';

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <i>Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Lloyd Groep klanten geldt dat zij eenmaal per jaar kosteloos kunnen switchen. Klanten van ABN AMRO Verzekeringen kunnen altijd kosteloos switchen.</p> <p>- <i>Separate overlijdensrisicoverzekering</i> Klanten van Delta Lloyd worden via de tussenpersoon geïnformeerd en klanten van ABN AMRO Verzekeringen worden via een brief geïnformeerd over de mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering (met vergelijkbare dekking). Wij hebben vernomen dat de bestaande risicodekking in het product kosteloos aangepast kan worden. Hiermee wordt het hefboomeffect uit de bestaande beleggingsverzekering gehaald.</p> <p>- <i>Nihilstellingen</i> Delta Lloyd heeft haar adviseurs gewezen op klanten met een zogenaamde nihilstelling, dit met het verzoek deze klanten actief te benaderen over de mogelijkheid om een separate overlijdensrisicoverzekering af te sluiten om verdere leegloop te voorkomen. ABN AMRO Verzekeringen heeft haar klanten met een nihilstelling rechtstreeks benaderd over de mogelijkheid om een separate overlijdensrisico verzekering te sluiten om verdere leegloop te voorkomen.</p> <p>- <i>Meegroei hypotheek (uitsluitend ABN AMRO Verzekeringen)</i> ABN AMRO Verzekeringen benadert via ABN AMRO Bank haar klanten met een ABN AMRO Meegroei hypotheek om de bestaande verzekering te bespreken en het lopende product aan te passen of om over te sluiten naar een alternatief product.</p> <p>- <i>Kostenmaximering</i> Voor de beleggingsverzekeringen geldt de gemaximeerde kostennorm zoals is overeengekomen met de consumentenorganisaties. Deze kostennorm is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2,45% van de waarde jaarlijks voor premies hoger dan € 1.200,- en; - 2,85% van de waarde jaarlijks voor premies lager dan € 1.200,- en voor koopsommen. <p>Voor verzekeringen met een garantie van tenminste 3% over het netto fondsrendement, wordt de kostennorm in beide bovenstaande situaties verhoogd met 0,65 procentpunt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbeeldbrief voor adviseurs waarin adviseurs worden opgeroepen hun klanten met een leeglooppolis te benaderen, inclusief bijlage met de relevante klanten voor de betreffende adviseur; - Prospectus van het Delta Lloyd Donau Fonds N.V., 9 augustus 2011, inclusief inlegvel d.d. 1 januari 2012; - TER 2011 Mix Fonds en Donau fonds; - Prospectus van het Delta Lloyd Mix Fonds N.V., 9 augustus 2011, inclusief inlegvel d.d. 1 januari 2012. <ul style="list-style-type: none"> - ‘Nihilstellingsbrief’ ABN AMRO Verzekeringen, 23 mei 2012; - ‘Nihilstellingsbrief’ Delta Lloyd. <ul style="list-style-type: none"> - Beleidsnotitie Meegroei hypotheek, juli 2011; - Memo Invoering LIFE ABN AMRO Verzekeringen. <ul style="list-style-type: none"> - De vaststellingsovereenkomst (Overeenkomst op hoofdlijnen), 9 september 2008; - Het addendum bij overeenkomst op hoofdlijnen, 11 juni 2010; - Toetredingsovereenkomst van ABN AMRO Levensverzekering N.V., 21 december 2010; - Verschillende interviews met Delta Lloyd Groep.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.1 <i>klanten informeren over alternatieve producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep op 1 juni 2012 100% van haar klanten heeft geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verzendplanning Delta Lloyd Model 3 - Voorbeeld brief 'Waarde overzicht Delta Lloyd Leven'; - Voorbeeld brief 'Waarde overzicht ABN AMRO Verzekeringen', maart 2012; - Interview met Delta Lloyd d.d. 15 en 22 mei 2012 met de directievoorzitter van ABN AMRO Verzekeringen, de Programmamanager Beleggingsverzekeringen van Delta Lloyd Groep en de directeur van Delta Lloyd Levensverzekeringen.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.2 <i>Aanbieden alternatieve producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep haar klanten heeft gewezen op de mogelijkheden over te stappen naar een alternatief. Klanten zijn onder meer via een brief gewezen op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het feit dat het verstandig is om met de eigen adviseur te bespreken of de beleggingsverzekering nog op de persoonlijke wensen aansluit; - de mogelijkheid van nieuwe producten, zoals banksparen (bancair sparen op basis van beleggen (indextrackers) of op basis van deposito) en scherpere premies voor overlijdensrisicoverzekeringen, de klanten kunnen hierbij gebruik maken van de daartoe door Delta Lloyd Groep ontwikkelde beleggingsscan op internet; - Extra alternatieven: ABN AMRO Verzekeringen Vermogen Opbouw Polis, Delta Lloyd Hypotheek spaarverzekering en zelfstandige Overlijdensrisicoverzekeringen. <p>Ons is medegedeeld dat de klant is geïnformeerd over de BeleggingsPolisScan om te bekijken of overstappen naar bancair sparen op basis van beleggen eventueel gunstig kan zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbeeld brief 'Waarde overzicht Delta Lloyd Leven'; - Voorbeeld brief 'Waarde overzicht ABN AMRO Verzekeringen', maart 2012; - http://www.deltalloydgroep.com/nl/nieuws--pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/; - Internettool via website: http://www.deltalloydgroep.com/nl/nieuws--pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/; - Brief 'Beleggingsverzekeringen', maart 2011; - Factsheet AAV Vermogen Opbouw Polis; - Brochure 'Delta Lloyd Hypotheek SpaarVerzekering'; - Product Approval Report zelfstandige Overlijdensrisicoverzekering.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.3 <i>Product Approval Proces</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep een product approval proces (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten en de review van bestaande producten en is in 2011 geïmplementeerd. Via dit proces is gewaarborgd dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Specifiek voor product approval is een rapportage-template ontwikkeld waarlangs de inhoud wordt uitgewerkt. Conform dit template worden de verschillende disciplines (Juridisch/Fiscaal Juridisch, Operations, Risk management (Compliance Officer, Financial Risk en Insurance Risk) en het Actuarieel) betrokken bij het PAP en wordt review en goedkeuring ingevuld. Het PAP proces is aan de AFM voorgelegd en beoordeeld. 	<ul style="list-style-type: none"> - Product Approval Rapport ORV DLL; - Product Approval Rapport Process; - Template Product Approval Rapport DLG; - Product Approval Rapport ORV DLL; - Invulling van de rol van de 'product Board'; - AFM PARP onderzoek, februari 2012; - DLG KBC PAR Planning 20111214.

6. <u>Afkoopbelemmeringen</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Delta Lloyd Groep geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - www.deltalloyd.nl; - Mededeling op intranet ABN AMRO Verzekeringen; - Brief 'Offerte afkoop', 19 april 2012; - Brief 'Offerte afkoop', 19 april 2012 en de bijlage 'Fiscale Bijlage' van de brief waarin Delta Lloyd haar klanten wijst op de mogelijke fiscale gevolgen van afkoop; - Email 'Geen provisie herstelgesprek AAB', 16 mei 2012; - Presentatie 'Zo werken wij met onderhoudsgesprekken hypotheek', juli 2011 V4 ABN AMRO.

6.4.4 Overige

7. <u>Klachtenafhandeling</u> Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de labels van Delta Lloyd Groep een klachtenprocedure hebben. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structureel vastleggen van klachten; - Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; - Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om binnen 15 dagen af te handelen – van klachtontvangst van klant tot reactie naar klant); - Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort; - Specifiek onderdeel hiervan is het afhandelen van coulance/schrijnende gevallen. <p>Klanten worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de website waarop de Coulancregeling wordt uitgelegd; - schriftelijke correspondentie, waarin altijd wordt verwezen naar de helpdesk; - de algemene website van Delta Lloyd, OHRA, NSF, Erasmus en ABN AMRO Verzekeringen. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Kifid, waarbij expliciet wordt benoemd dat de klacht wel bekend moet zijn bij de verzekeraar. <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat met de consumentenstichtingen afspraken zijn gemaakt over de behandeling van schrijnende gevallen.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het klanten van Delta Lloyd Groep altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. Delta Lloyd Groep wijst haar klanten op deze mogelijkheid via de website en helpdesk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijke correspondentie: zie 2.1 informatieverstrekking aan klanten; - ‘Beleid klachtenmanagement Delta Lloyd Leven’, versie 1.3, gedateerd 1 januari 2011; - ‘Schrijnende gevallen – coulanceregeling’, versie 7.0, gedateerd april 2012; - http://www.deltalloyd.nl/klantenservice/klachten/verzekering.jsp; - http://www.ohra.nl/klantenservice/klachtenbehandeling.jsp; - http://www.nationaalspaarfonds.nl/pages/klachten.dot; - http://www.erasmusleven.nl/over-erasmus-leven/8963/klachtenregeling.html; - http://www.abnamro.nl/nl/overabnamro/juridische_informatie/klachtenregeling_procedure.html; - http://www.deltalloydgroep.com/nl/nieuws--pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/coulanceregeling/; - Uitdraai ABN AMRO Verzekeringen klachtenoverzicht, DNB rapportage t.a.v. klachten, maart 2012; - Uitdraai Delta Lloyd klachtenoverzicht, DNB klachtenrapportage, maart 2012; - Klachtenbeleid ABN AMRO Verzekeringen; - De vaststellingsovereenkomst (Overeenkomst op hoofdlijnen), 9 september 2008, artikel 3. <ul style="list-style-type: none"> - http://www.deltalloyd.nl/klantenservice/klachten/verzekering.jsp.

6.5 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Nationale Nederlanden

6.5.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. <u>Informereren klant</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Ons is medegedeeld dat 100% van de polishouders per ultimo 2012 geïnformeerd zal zijn over de hoogte van de individuele compensatie welke direct in de polis wordt gestort.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden op 1 juni 2012 32% van haar klanten heeft geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis wordt gestort. De overige klanten zullen na 1 juni 2012 geïnformeerd worden, waarbij naar verwachting aan het eind van het tweede kwartaal 64% van de klanten zal zijn geïnformeerd, 80% tot 90% aan het einde van het derde kwartaal en 100% aan het eind van het vierde kwartaal 2012.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verzendschema Effectbrieven Labels, 23 mei 2012; - Verzendplanning website: https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Uitvoering.htm; - Voorbeeld brief '<i>Effectbrief Tegemoetkomingsregeling beleggingsverzekering</i>', 1 maart 2012.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar klanten op de volgende wijze heeft geïnformeerd:</p> <p>1. Schriftelijke correspondentie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Juni 2010: informatiebrief NN/RVS over overeenkomst met belangenorganisaties; - November 2010: informatiebrief over mogelijke compensatie; 	<ul style="list-style-type: none"> - Informatiebrief '<i>Overeenkomst met belangenorganisaties over beleggingsverzekeringen</i>', juni 2010; - Informatiebrief '<i>Uw beleggingsverzekering</i>', november 2010; - Informatiebrief '<i>Bepalen vergoeding beleggingsverzekering in 2011</i>', november

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<ul style="list-style-type: none"> - November 2010: informatiebrief over het bepalen van mogelijke compensatie; - Vanaf 2011: uitleg en informatie over berekende compensatie inclusief brochure; - Januari 2012: informatiebrief, inclusief brochure over compensatieregeling. <p>In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compensatieregeling; - Waar kan een klant terecht met vragen/klachten; - Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten. <p>De aan klanten verstrekte informatie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.</p> <p>2. Via de website www.nn.nl (d.d. 1 juni 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toelichting over de Nationale Nederlanden regeling - Internettool (met hun persoonlijke situatie en mogelijkheden); - Aanmeldformulieren voor informatiebijeenkomsten; - Video's over de beleggingsverzekering en een video over het hefboom- en inteereffect); - Verzendplanning; - Helpdesk (0800 7014); - Coulancregeling en toelichting; - Vraag en antwoord; 	<ul style="list-style-type: none"> - 2010; - Informatiebrief 'Uw beleggingsverzekering', januari 2012; - Voorbeeld brief 'Effectbrief Tegemoetkomingsregeling beleggingsverzekering', 1 maart 2012; - Brochure bij informatiebrief, januari 2012; - Brochure 'Tegemoetkomingsregeling' maart 2012; - 'FAQs Effectbrief beleggingsverzekeringen. Rapportage kwalitatief onderzoek onder particuliere klanten voor Nationale Nederlanden', Blauw Research, 24 augustus 2010; - 'Vergoedingsregeling Nationale Nederlanden. Rapportage kwalitatief onderzoek', Blauw Research, februari 2012. - Uitgangspunten flankerend beleid, 13 januari 2012; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Tegemoetkomingsregeling/Wat-is-het.htm; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Contact-1.htm.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<ul style="list-style-type: none"> - Overzicht flankerend beleid Nationale Nederlanden; - Vaststellingsovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis; - Uitleg over de compensatieregeling; - Klachtenprocedure. <p>De website is getoetst op onder meer begrijpelijkheid door een consumentenpanel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Tegemoetkomingsregeling/Wat-is-de-coulanceregeling.htm; - https://www.nn.nl/web/show/id=602919?et_schemeid=7&et_rsparentid=494&et_rsid=495; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Aanpassen.htm; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Onze-aanvullende-maatregelen-bij-beleggingsverzekeringen.htm; - http://www.ing-beleggingsverzekering.ingevents.nl/; - https://www.nn.nl/Particulier/Klantenservice/Klachten-bent-u-niet-tevreden-1.htm; - Vaststellingsovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis via website; - ‘Rapportage Usability Test. Beleggingsverzekering Nationale Nederlanden’, MetrixLab, september 2011.
<p>3. Deelname aan informatiebijeenkomsten over onder meer de compensatieregeling en het aanpassen van lopende en alternatieve producten in januari– juni 2012.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informatiebijeenkomsten realisatie en planning, mei 2012
<p>4. Advertentiecampagnes om klanten met een beëindigde polis op te roepen zich te melden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Advertentie ‘<i>Aanmelden Beleggingsverzekering</i>’ zoals geplaatst op 22 maart 2011 in het Algemeen Dagblad, de Volkskrant, De Telegraaf, Metro en Spits.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Nationale Nederlanden maakt voor het adviseren van klanten gebruik van eigen adviseurs en van onafhankelijke adviseurs.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden al haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor klanten) heeft geïnformeerd over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het proces rondom het compensatiebedrag voor klanten; - aanpassing(en) die zijn of worden verricht aan de huidige producten (lopende producten); - het geven van advies voor alternatieve producten, het proces van switchen en procedures rondom wijzigingen; - de bepalingen in de vaststellingsovereenkomst; - de geboden ondersteuning vanuit Nationale Nederlanden voor adviseurs; - voorbeelden van vragen van klanten; - planning van informeren van klanten; - inzicht in wat klanten aan compensatie mogen verwachten. <p>Alle adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijke correspondentie; - Extranet digitale omgeving (mijn.nn.nl); - Informatiebijeenkomsten/Opleidingen; - Servicedesk (058 244 6800); - Online seminars. <p>De eigen adviseurs van Nationale Nederlanden hebben daarnaast allen een training gevolgd over beleggingsverzekeringen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brief nihilstelling aan adviseur: ‘Jaaroverzicht beleggingsverzekering’, 16 maart 2012; - Extranet Nationale Nederlanden: https://mijn.nn.nl/; - Opleidingskalender IWA, 10 november 2011; - Export deelnamelijst Online Seminar Beleggingsverzekeringen, 9 januari 2012; - Presentatie ‘Programma Beleid Beleggingsverzekeringen. Opleiding adviseurs Beleggingsverzekering’, 22 december 2011; - Online seminar ‘Tegemoetkoming Beleggingsverzekering’, 10 januari 2012.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.3 Klanten wijzen op een alternatieve adviseur	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat dat de klant een adviseur kan vinden, via de 'zoek uw eigen adviseur-functie' op de website, schriftelijke correspondentie en brochures, met daarin verwijzing naar de helpdesk: 0800-7014.</p> <p>Nationale Nederlanden heeft ook eigen adviseurs waar klanten terecht kunnen voor advies indien zij geen onafhankelijke adviseur hebben of reden hebben om niet naar de betreffende onafhankelijke adviseur te willen gaan voor advies. Hier wordt in de brochures naar verwezen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Zoek-uw-eigen-onafhankelijk-adviseur.htm; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Onze-aanvullende-maatregelen-bij-beleggingsverzekeringen.htm; - Informatiebrief 'Uw beleggingsverzekering', januari 2012; - Informatiebrief 'licht traject na 1 jaar t.b.v. Model_3'; - Brochure 'Uw beleggingsverzekering', januari 2012; vermelding helpdesk; - Brochure 'Tegemoetkomingsregeling'; vermelding helpdesk.

6.5.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.1 Moment van compensatie voor klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis stort.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de compensatie over de gehele looptijd bij Nationale Nederlanden naar rato van de betaalde premies wordt berekend.</p> <p>Ons is medegedeeld dat de toekomstig verschuldigde compensatie periodiek (maar minimaal jaarlijks) in de polis wordt gestort.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellingsovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis; - Informatiebrief 'Uw beleggingsverzekering', januari 2012; - Brochure bij 'Uw beleggingsverzekering', januari 2012; - Voorbeeld brief 'Effectbrief Tegemoetkomingsregeling beleggingsverzekering', 1 maart 2012; - Brochure 'Tegemoetkomingsregeling'; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Onze-aanvullende-maatregelen-bij-beleggingsverzekeringen.htm; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Tegemoetkomingsregeling/Vergoeding.htm.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een externe accountant in 2010 en 2011 een verklaring heeft afgegeven over de compensatieregeling van Nationale Nederlanden, Postbank en R.V.S. Wij hebben tevens op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de normkostenvergoeding van Grote- en Hybride polissen zijn getoetst door de externe accountant.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een externe accountant de afspraken, zoals vastgelegd in de vaststellingsovereenkomst, zal toetsen. Ons is medegedeeld dat de opdracht tot het uitvoeren van deze toets naar verwachting in juli 2012 openbaar wordt gemaakt via de website van Nationale Nederlanden. Daarnaast zullen de resultaten van de toets naar verwachting in het eerste kwartaal 2013 openbaar gemaakt worden via de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellingsovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis; - Assurance-rapport Nationale Nederlanden Levensverzekeringsmaatschappij N.V. d.d. 16 april 2010; - Assurance-rapport Postbank levensverzekering N.V. d.d. 16 april 2010; - Assurance-rapport R.V.S. levensverzekering N.V. d.d. 16 april 2010; - Assurance-rapport Grote- en Hybride polissen d.d. 1 maart 2011; - RVS d.d. 16 april 2010, Grote polissen & Hybride polissen d.d. 11 maart 2011; - Emailcorrespondentie tussen NN en Deloitte op 30 mei 2012.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.3 Kwijting	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden bij uitbetaling van de compensatie geen beroep zal doen op kwijting. Ons is medegedeeld dat geen beroep gedaan wordt op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Website Veelgestelde vragen beleggingsverzekering, tab Klacht: https://www.nn.nl/web/show/id=602919?et_schemeid=7&et_rsparentid=494&et_rsid=495; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Onze-aanvullende-maatregelen-bij-beleggingsverzekeringen.htm.

6.5.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.1 Klanten informeren over aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden op 1 juni 2012 100% van haar klanten heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zie documentatie onder 1 en 2.1 informatieverstrekking aan klanten; - Verzendschema informatiebrief, januari 2012.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 Aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden 100% van haar klanten heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten (een wijziging aanbrengen in de beleggingen, aanpassen risicodekking, aanpassen premie, nihilstellingen, duurinkorting en kostenmaximering) door middel van een brochure bij de informatiebrief en informatie op de website.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden op 1 juni 2012 haar klanten heeft geïnformeerd over de volgende (doorgevoerde) aanpassingen in de lopende polis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen</i> <p>Voor het lopende product is het kosteloos wisselen naar goedkopere fondsen of van risicodekking eenmalig of binnen de periode van uitvoering van het flankerend beleid (tot 1 juni 2014) mogelijk. Nationale Nederlanden heeft haar klanten het aanbod gedaan om kosteloos te switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. Voor klanten van Nationale Nederlanden geldt dat zij binnen drie maanden na ontvangst van de brief met de hoogte van de individuele compensatie kosteloos kunnen switchen. Dit is niet van toepassing op iedere beleggingsverzekering, op de website kan de klant dit controleren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verzendschema informatiebrief, januari 2012; - Informatiebrief “<i>Uw beleggingsverzekering</i>”, januari 2012; - Brochure bij informatiebrief, januari 2012; - Brochure ‘<i>Tegemoetkomingsregeling</i>’. <ul style="list-style-type: none"> - TER overzicht NN fondsen vanaf 1990; - TER overzicht ING bank polis fondsen vanaf 1995; - Website Veelgestelde vragen beleggingsverzekering, tab Aanvullingen op de tegemoetkomingsregeling: http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/web/show/id=602919?et_schemeid=7&et_rsparentid=494&et_rsid=495.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <i>Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Per 1 januari 2013 worden voor de resterende looptijd de kosten voor beleggingsverzekeringen gemaximeerd op 1,25% per jaar over de waarde van de verzekering. De kosten van beleggingsfondsen en daarmee de TER vallen onder deze 1,25%. Daarnaast biedt Nationale Nederlanden vanaf 2013 de mogelijkheid om te beleggen in indextrackers.</p> <p>- <i>Aanpassen risicodekking</i> Klanten van Nationale Nederlanden worden geïnformeerd over de mogelijkheid om tot 1 juni 2014 zonder afsluitkosten (bij gelijkblijvende dekking) risicodekkingen (dekking bij overlijden, dekking voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, dekking voor verzorging) aan te passen of aanvullende dekkingen te verwijderen. Hiermee wordt het eventuele hefboomeffect uit de bestaande beleggingsverzekering gehaald. Ons is medegedeeld dat klanten van Nationale Nederlanden kosteloos kunnen overstappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering.</p> <p>- <i>Premieaanpassingen</i> Klanten van Nationale Nederlanden kunnen tot 1 juni 2014 kosteloos de volgende premieaanpassingen verrichten: het aanpassen van de premie, het premievrij maken, het wijzigen van de einddatum van de premiebetaling en het wijzigen van de premiermijn</p> <p>- <i>Nihilstellingen</i> Nationale Nederlanden heeft klanten met een zogenaamde nihilstelling actief benaderd via schriftelijke correspondentie (jaaropgave), met de aanbeveling om de mogelijkheden met een adviseur te bespreken om verdere leegloop te voorkomen. Nationale Nederlanden heeft ons medegedeeld deze aanpak in de toekomst te blijven hanteren. Het label Nationale Nederlanden stuurt daarnaast, voordat zij de klant informeert, aan de adviseur een waarschuwingsbrief over de mogelijke nihilstelling van de beleggingsverzekering.</p> <p>- <i>Duurinkorting</i> Nationale Nederlanden biedt haar klanten tot 1 juni 2014 de mogelijkheid zonder kosten de beleggingsverzekering te beëindigen.</p>	<p>- http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Aanpassen.htm.</p> <p>- http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Aanpassen.htm.</p> <p>- Brief nihilstelling aan klanten: “<i>Jaaroverzicht beleggingsverzekering</i>”, 29 februari 2012;</p> <p>- Brief nihilstelling aan adviseur: “<i>Jaaroverzicht beleggingsverzekering</i>”, 16 maart 2012.</p> <p>- http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Beeindigen.htm.</p>

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
<i>4.2 Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kostenmaximalisering</i> <p>Nationale Nederlanden maximeert de kosten van de verzekeringen op 1,25%, waarbij maximaal 1,25% per jaar over de waarde van de verzekering in kosten worden gebracht, geldend voor de resterende looptijd van de verzekering. Kosten daarboven worden niet in rekening gebracht bij de klant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Website Veelgestelde vragen, tab Aanvullingen op de tegemoetkomingsregeling: http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/web/show/id=602919?et_schemeid=7&et_rparentid=494&et_rsid=495.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
<i>5.1 Klanten informeren over alternatieve producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden 100% van haar klanten op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product, middels een brochure bij de informatiebrief en informatie op de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zie documentatie onder 1 en 2.1 informatieverstrekking aan klanten; - Verzendschema informatiebrief, januari 2012.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
<i>5.2 Aanbieden alternatieve producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden klanten via de website en via de brochure bij de informatiebrief wijst op de (eventuele) mogelijkheid om over te stappen naar een alternatief product.</p> <p>Nationale Nederlanden adviseert klanten contact op te nemen met hun adviseur en geeft informatie over banksparen. De vergoeding over de betaalde premies hoeven klanten niet terug te betalen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brochure '<i>Uw beleggingsverzekering</i>'; - Website Veelgestelde vragen, tab Aanvullingen op de tegemoetkomingsregeling: http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/web/show/id=602919?et_schemeid=7&et_rparentid=494&et_rsid=495; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Omzetten.htm; - http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Aanpassen.htm.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.3 <i>Product Approval Proces</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden een Product Approval Proces (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten en is per 26 maart 2012 geïmplementeerd. Via dit proces is gewaarborgd dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe producten via de KNVB (kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk) principes worden opgesteld; - Het senior management betrokken is bij de besluitvorming omtrent nieuwe producten dan wel aanpassingen aan bestaande producten. <p>Het PAP proces is aan de AFM voorgelegd en beoordeeld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 'Handleiding van het PAR proces', 26 maart 2012; - AFM Onderzoek 'Productreview fase 2. Terugkoppeling op diepgang reviewdossiers', 24 februari 2012.

6. <u>Afkoopbelemmeringen</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Nationale Nederlanden geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht tot 01 juni 2014.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Beeindigen.htm; - Brochure 'Tegemoetkomingsregeling'; - Brochure bij informatiebrief, januari 2012; - Mail 04-06-2012 16:32 Product manager Hypotheken Uitleg Kosteloze wijziging Nationale-Nederlanden Hypotheken.

6.5.4 Overige

7. <u>Klachtenafhandeling</u> Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structureel vastleggen van klachten; - Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om binnen 10 werkdagen af te handelen – van klachtontvangst van klant tot besluit). <p>Klanten worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via de website van Nationale Nederlanden. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid, waarbij expliciet wordt benoemd dat de klacht wel bekend moet zijn bij de verzekeraar. Klanten zijn middels de website en schriftelijk geïnformeerd over de coulanceregeling.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale Nederlanden een coulanceregeling heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structureel vastleggen van klachten; - Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; - Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om binnen 2 maanden af te handelen – van klachtontvangst van klant tot besluit); - Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort. <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat met de consumentenstichtingen afspraken zijn gemaakt over de behandeling van schrijvende gevallen.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het klanten van Nationale Nederlanden altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. Nationale Nederlanden wijst haar klanten op deze mogelijkheid via de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interne procedure klachtenbehandeling, 18 september 2009; - https://www.nn.nl/Particulier/Klantenservice/Klachten-bent-u-niet-tevreden-1.htm; - https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Tegemoetkomingsregeling/Wat-is-de-coulanceregeling.htm; - Brochure 'Tegemoetkomingsregeling'; - Procesbeschrijving 'Verwerken aanmeldingen schrijvende gevallen', datum onbekend; - DNB klachtenrapportage, 1 mei 2012; - Vaststellingsovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis, artikel 3.

6.6 Resultaten detailwerkzaamheden inzake REAAL

6.6.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. <u>Informereren klant</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Ons is medegedeeld dat 90% van de polishouders per ultimo 2012 geïnformeerd zal zijn over de hoogte van de individuele compensatie welke direct in de polis wordt gestort.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL op 1 juni 2012 18% van haar klanten heeft geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie welke direct in de polis wordt gestort. Hiernaast hebben wij vastgesteld dat REAAL op 1 juni 2012 25% van haar klanten heeft geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie op einddatum.</p> <p>De overige klanten zullen na 1 juni 2012 geïnformeerd worden waarbij naar verwachting eind september 2012 50% van de klanten zal zijn geïnformeerd en 90% per eind december. Het overige deel van de klanten zal in het eerste kwartaal van 2013 geïnformeerd worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voortgangspresentatie Content Directie REAAL, 22 mei 2012; - Globale planning compensatie, 2012; - Informatiebrief brief, 2009; - Brochure klant, 2009; - Vertragsbrief, september 2010; - Compensatiebrief hefboom en inteer, oktober 2011; - Compensatiebrieven met voorlopige compensatie, februari 2012; - Interview met REAAL d.d. 14 en 24 mei 2012 met de manager 'Content' (programma ten aanzien van het flankerend beleid) en verantwoordelijk manager voor de afwikkeling van de compensatie.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar klanten op de volgende wijze heeft geïnformeerd:</p> <p>1. Schriftelijke correspondentie</p> <ul style="list-style-type: none"> - In 2009: algemene informatiebrief, inclusief brochure over de compensatieregeling; - September 2010: informatiebrief aan klanten over de vertraging met betrekking tot de 	<ul style="list-style-type: none"> - Brochure klant 2009; - Informatiebrief augustus 2009; - Vertragsbrief september 2010;

2. <u>Toegang tot advies</u>	
2.1 Informatieverstrekking aan klanten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<ul style="list-style-type: none"> - berekening van de individuele compensatie; - Vanaf december 2010 – mei 2012: informatiebrief aan klanten over compensatie op einddatum; - Vanaf mei 2012 – heden: onderneem actie brief ter verwijzing naar de Verzekeringscheck. Op de Verzekeringscheck worden de actuele polisgegevens getoond en de relevante alternatieve producten en mogelijkheden. <p>In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compensatieregeling; - Waar kan een klant terecht met vragen/klachten; - Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten; - Inzicht in huidige situatie en producten. <p>2. Via de website http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/ (d.d. 01 juni 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internettool ‘Verzekeringscheck’ met de actuele polisgegevens en relevante alternatieve producten en mogelijkheden. Hierin wordt de klant ook gestimuleerd om voor advies naar de distributiepartner te gaan - Overzicht flankerend beleid REAAL inclusief een toelichting per ‘best of class’ adviespunt van de minister; - Uitleg over de compensatieregeling; - Video’s over bijvoorbeeld hefboom- en inteereffect; - Klachtenprocedure; - Helpdesk (072 - 519 49 00); - Distributiepartners; - Coulancregelingen; - Vraag en antwoord. <p>3. Advertentiecampagnes om klanten met een beëindigde polis op te roepen zich te melden.</p> <p>Alle aan klanten via bovengenoemde bronnen verstrekte informatie alsmede het proces is wat betreft begrijpelijkheid en wenselijkheid voorgelegd en beoordeeld in consumentenonderzoeken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eerste compensatiebrief december 2010; - Compensatiebrief hefboom en inteer oktober 2011; - Compensatiebrieven februari 2012 met voorlopige compensatie; - Onderneem-actie brief mei 2012; - Planning ‘Content’, mei 2012; - Rapportage Communicatie onderzoek Content maart 2012. - http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/ >; - http://www.reaal.nl/Documents/27170.pdf. <ul style="list-style-type: none"> - http://www.reaal.nl/mijnreaal/mijnverzekering/verzekeringscheck/; - http://www.reaal.nl/Documents/27170.pdf; - http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/wat-doet-reaal-om-klanten-met-een-beleggingsverzekering-te-helpen; - http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/direct-compenseren-zo-werkt-het-in-de-praktijk; - https://www.reaal.nl/klantenservice/ik-heb-een-klacht; - https://www.reaal.nl/klantenservice/; - http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/; - http://www.reaal.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/veelgestelde-vragen-regeling-mensen-in-schrijvende-situatie; - Interview d.d. 14 en 24 mei 2012 met de manager ‘Content’ (programma ten aanzien van het flankerend beleid) en verantwoordelijk manager voor de afwikkeling van de compensatie. Waargenomen dat video’s aanwezig zijn nadat de klant is ingelogd op de website. <ul style="list-style-type: none"> - http://www.reaal.nl/Documents/advertentie_compensatieregeling_voor_beleggingsverzekeringen_december_2010.pdf; - Advertentie ‘Compensatieregeling voor beleggingsverzekeringen’ zoals geplaatst op 13 december 2010 in vijf landelijke dagbladen.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>REAAAL maakt voor het adviseren van klanten uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAAL haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor klanten) heeft geïnformeerd over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het proces rondom het compensatiebedrag voor klanten; - aanpassing(en) die zijn of worden verricht aan de huidige producten (lopende producten); - het geven van advies voor alternatieve producten, het proces van switchen en procedures rondom wijzigingen; - de bepalingen in de vaststellingsovereenkomst; - transparantie over kostenvergoeding en provisieregelingen aan adviseurs; - de geboden ondersteuning vanuit REAAAL voor adviseurs; - voorbeelden van vragen van klanten; - planning van informeren van klanten; - inzicht in wat klanten aan compensatie mogen verwachten; - afspraken over kosten van adviesgesprekken; - Veel gestelde vragen door adviseurs. <p>De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijke correspondentie; - Nieuwsbrieven; - Website http://www.reaalhersteladvies.nl/; - Extranet digitale omgeving (MijnREAAAL); - Informatiebijeenkomsten; - Het (telefonisch en face-to-face) benaderen van 4.300 distributiepartners door regio en desk accountmanagers om hen persoonlijk te informeren over samen (REAAAL en Distributiepartners) klanten met een beleggingsverzekering te helpen. 	<ul style="list-style-type: none"> - 'Lijst nog te bezoeken DP's'; - Compensatie nieuwsbrief, januari 2012; - Brief 'Brief aan uw klanten met mogelijkheden voor hun beleggingsverzekering'; - http://www.reaalhersteladvies.nl/; - http://www.reaalhersteladvies.nl/bel-of-mail-wij-staan-voor-u-klaar/; - http://www.reaalhersteladvies.nl/compensatiebrieven/; - http://www.reaalhersteladvies.nl/veelgestelde-vragen/; - http://www.reaalhersteladvies.nl/beleid-reaal-provisie-en-kosten/; - http://www.reaalhersteladvies.nl/ondernem-actie-brieven/; - http://www.reaalhersteladvies.nl/invulling-hersteladvies/; - http://www.reaalhersteladvies.nl/planning-verzending-brieven/; - http://www.reaalhersteladvies.nl/adviestips/; - https://mijn.reaal.nl/MijnReaal/.

2. <u>Toegang tot advies</u>	
<i>2.3 Klanten wijzen op een alternatieve adviseur</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 1 juni 2012 de klant wordt gewezen op een alternatief als de klant geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website: Adviesgesprek aanvragen: www.reaal.nl/advies/; - Contact met REAAL: 072 - 519 49 00; - Brochure: REAAL Compensatieregeling beleggingsverzekeringen; - Internettool: ‘Verzekeringscheck’ <p>Voor klanten van REAAL geldt dat SNS Bank adviseurs hen ook wijzen op de mogelijkheid een andere adviseur te kiezen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - https://www.reaal.nl/advies/; - Brochure klant augustus 2009; - http://www.reaal.nl/mijnreaal/mijnverzekering/verzekeringscheck/.

6.6.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. <u>Moment compensatie</u>	
<i>3.1 Moment van compensatie voor klanten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis zal storten.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de compensatie over de gehele looptijd bij REAAL naar rato van de betaalde premies wordt uitbetaald.</p> <p>Ons is medegedeeld dat de toekomstig verschuldigde compensatie periodiek (maar minimaal jaarlijks) in de polis wordt gestort.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellingsovereenkomst d.d. 15 november 2010 inclusief de bijlagen 2 en 5; - Compensatiebrieven, februari 2012; - https://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/direct-compenseren-zo-werkt-het-in-de-praktijk.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een opdracht is verstrekt aan een externe accountant om de naleving van de regeling te toetsen. De uitkomsten van deze toets zullen, zodra de externe accountant haar werkzaamheden heeft afgerond, openbaar worden gemaakt op de website. Ons is medegedeeld dat de uitkomsten in april 2013 openbaar zullen worden gemaakt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtbrief KPMG d.d. 25 mei 2012.

3. <u>Moment compensatie</u>	
3.3 Kwijting	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL bij uitbetaling van de compensatie geen beroep zal doen op kwijting. Ons is medegedeeld dat geen beroep gedaan wordt op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie op grond van de overeenkomsten met de consumentenstichtingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interview met REAAL d.d. 14 en 24 mei 2012 met de manager 'Content' (programma ten aanzien van het flankerend beleid) en verantwoordelijk manager voor de afwikkeling van de compensatie; - De vaststellingsovereenkomst d.d. 15 november 2010 inclusief de bijlagen 2 en 5; - Website Veelgestelde vragen over de compensatieregeling, 'Wat betekent finale kwijting en vraagt REAAL dit?'; - http://www.reaal.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/veelgestelde-vragen-compensatie.

6.6.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.1 Klanten informeren over aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL op 1 juni 2012 100% van de klanten heeft geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.</p>	<p>Zie documentatie onder 2.1 informatieverstrekking aan klanten.</p>

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 Aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL 100% van haar klanten heeft geïnformeerd over de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten (een wijziging aanbrengen in de beleggingen, aanpassen premie of aanpassen overlijdensrisicodekking) middels een brochure en informatie op de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brochure klant augustus 2009; - Voorbeeld wijzigingsbrief klant; - Brochure wijziging klant; - Onderneem-actie brief, mei 2012; - Planning 'Content', mei 2012; - Interview met REAAL d.d. 14 en 24 mei 2012 met de manager 'Content' (programma ten aanzien van het flankerend beleid) en verantwoordelijk manager voor de afwikkeling van de compensatie; - Nihilstellingsbrief 'Lage waarde van uw beleggingsverzekering'; - Nihilstellingsbrief 'Waarde nihil'; - Overzicht 'Polissen met lage waarde', 26 april 2012; - Overzicht 'Signaleren lage waarde', 11 mei 2012; - https://www.reaal.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/veelgestelde-vragen-over-wijzigen-beeindigen-beleggingsverzekering; - http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/wat-doet-reaal-om-klanten-met-een-beleggingsverzekering-te-helpen.

4. <u>Aanpassen lopende producten</u>	
4.2 <i>Aanpassingen in lopende producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL op 1 juni 2012 de volgende aanpassingen in de lopende producten aanbiedt dan wel heeft doorgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Aanpassen premie- en risicodekking</i> REAAL heeft haar klanten geïnformeerd over de mogelijkheid om de premie- en risicodekking in de bestaande beleggingspolis kosteloos aan te passen. - <i>Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen</i> REAAL heeft bij 250.000 beleggingsverzekeringen de fondskosten verlaagd van duurdere (externe) fondsen tussen 0,52% en 3,49% naar goedkopere (interne) fondsen van 0,5% tot 1,25%), dit is een kostenverlaging voor al deze klanten. Het merendeel van de resterende portefeuille belegt al in deze goedkopere fondsen. Ons is medegedeeld dat voor een klein deel (<5%) nog geldt dat REAAL bezig is met alternatieven om de kosten van de fondsen te verlagen. Daarnaast kunnen klanten kosteloos switchen naar goedkopere fondsen en worden klanten individueel benaderd om over te stappen naar bancaire producten of de nieuwe vermogensverzekering (met lage fondskosten van 0,35%). - <i>Aanpassen overlidensrisicodekking</i> Klanten van REAAL worden geïnformeerd over de mogelijkheid om zonder afsluitkosten de overlidensrisicodekking aan te passen. Hiermee wordt het hefboomeffect uit de bestaande beleggingsverzekering gehaald dan wel verminderd. - <i>Nihilstellingen</i> Maandelijks worden overzichten opgesteld van alle polissen die geen waarde meer hebben. Op basis van deze lijst worden klanten aangeschreven en kunnen klanten hun polis aanpassen. Blijft aanpassing of bericht uit dan wordt de polis uiteindelijk beëindigd. Naast deze lijst hanteert REAAL een lijst met polissen waarvan REAAL vermoedt dat deze binnen 6 maanden leeglopen. Via dit reguliere proces worden deze klanten aangeschreven. 	<ul style="list-style-type: none"> - http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/wat-doet-reaal-om-klanten-met-een-beleggingsverzekering-te-helpen; - https://www.reaal.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/veelgestelde-vragen-over-wijzigen-beeindigen-beleggingsverzekering. - Voorbeeld wijzigingsbrief klant; - Brochure wijziging klant; - http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/wat-doet-reaal-om-klanten-met-een-beleggingsverzekering-te-helpen; - Interview met REAAL d.d. 14 en 24 mei 2012 met de manager 'Content' (programma ten aanzien van het flankerend beleid) en verantwoordelijk manager voor de afwikkeling van de compensatie. - http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/wat-doet-reaal-om-klanten-met-een-beleggingsverzekering-te-helpen; - https://www.reaal.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/veelgestelde-vragen-over-wijzigen-beeindigen-beleggingsverzekering. - Nihilstellingsbrief 'Lage waarde van uw beleggingsverzekering'; - Nihilstellingsbrief 'Waarde nihil'; - Overzicht 'Polissen met lage waarde', 26 april 2012; - Overzicht 'Signaleren lage waarde', 11 mei 2012.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.1 <i>Klanten informeren over alternatieve producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL 100% van haar klanten heeft geïnformeerd over alternatieve producten .</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Onderneem-actie brief, mei 2012; - Brochure klant augustus 2009; - https://www.reaal.nl; - http://www.REAAL.nl/mijnREAAL/mijnverzekering/verzekeringscheck/; - http://www.reaal.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/veelgestelde-vragen-verzekeringscheck-overstappen.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.2 <i>Aanbieden alternatieve producten</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL klanten wijst op de mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een alternatief product. REAAL heeft hiervoor meerdere mogelijkheden zoals banksparen (lijfrente), bancair sparen of beleggen, een losse overlijdensrisicoverzekering of de Vermogensverzekering (een speciaal voor de huidige portefeuille ontwikkelde vermogensverzekering).</p> <p>- <i>Onderneem Actie</i> REAAL informeert vanaf mei 2012 haar klanten nog eens expliciet persoonlijk te informeren over relevante alternatieve producten. Aan klanten wordt een persoonlijke inlogcode voor de Verzekeringscheck aangeboden. Deze online portal biedt de klant inzicht in zijn actuele polisgegevens (inclusief het compensatiebedrag) en relevante alternatieven en mogelijkheden en de kosten daarvan. Per 1 juni 2012 heeft 5% van de klanten toegang tot deze portal. De planning is dat 25% van de klanten deze informatie in september 2012 heeft ontvangen en 50% per december 2012. Het overige deel van de klanten wordt in 2013 geïnformeerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planning 'Content', mei 2012; - http://www.reaal.nl; - https://www.reaal.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/veelgestelde-vragen-over-wijzigen-beeindigen-beleggingsverzekering; - http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/wat-doet-reaal-om-klanten-met-een-beleggingsverzekering-te-helpen; - Onderneem-actie brief, mei 2012.

5. <u>Alternatieve producten</u>	
5.3 <i>Product Approval Proces</i>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL een product approval proces (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten en is per 28 september 2009 geïmplementeerd.</p> <p>Onderdeel van het PAP is het PMPC (Product Market Pricing Comité), die zorgt voor de formele goedkeuring van producten. Momenteel wordt het Product Review Proces uitgewerkt en in mei 2012 geïmplementeerd.</p> <p>Via dit proces is gewaarborgd dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe producten via de KNVB (kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk) principes worden opgesteld; - Een Product Approval board is ingesteld, waarin onder meer de directie en Risk Management zijn vertegenwoordigd. <p>Het PAP proces is aan de AFM voorgelegd en beoordeeld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Besluit Raad van Bestuur per 28 september 2009 tot implementatie PAP proces; - Verbetervoorstel PAP definitief; - Group Audit rapport van jaarlijkse PAP audit; - Financiële en Risico beheersingcomités: Product Market Pricing Comité.

6. <u>Afkoopbelemmeringen</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij REAAL geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn bij overstap naar een alternatief. Afkoopkosten worden niet in rekening gebracht tot 01 juni 2014.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De vaststellingsovereenkomst d.d. 15 november 2010 inclusief de bijlagen 1, 2 en 5; - Intern document ‘Advies en bemiddeling hypotheek’; - https://www.reaal.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/veelgestelde-vragen-over-wijzigen-beeindigen-beleggingsverzekering.

6.6.4 Overige

7. <u>Klachtenafhandeling</u>	
Feitelijke waarnemingen	Documentatie
<p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structureel vastleggen van klachten; - Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort. <p>Klanten worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke correspondentie, waarin altijd wordt verwezen naar de helpdesk; - de algemene website van REAAL. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de Kifid. <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat met de consumentenstichtingen afspraken zijn gemaakt over de behandeling van schrijvende gevallen.</p> <p>REAAL informeert klanten -conform de afspraken met de Stichtingen- via de website over de coulance regeling, wanneer klanten zich hiervoor melden wordt het regulier klachtenproces doorlopen. Ons is medegedeeld dat tot op heden er zich bij REAAL nog geen klanten hebben gemeld voor de coulance regeling.</p> <p>Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het klanten van REAAL altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. REAAL wijst haar klanten op deze mogelijkheid via de website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - https://www.reaal.nl/klantenservice/uw-klacht-wat-doen-wij-ermee; - Vertragingsbrief september 2010, waarin wordt verwezen naar de helpdesk; - Compensatiebrieven, februari 2012, waarin wordt verwezen naar de helpdesk; - Intern stroomschema klachtafhandeling; - Interne klachtenrapportage, 4 mei 2012; - DNB klachtenrapportage, 1 mei 2012; - Vaststellingsovereenkomst d.d. 15 november 2010 inclusief de bijlagen 2 en 5. <ul style="list-style-type: none"> - https://www.reaal.nl/klantenservice/uw-klacht-wat-doen-wij-ermee.

Wij vertrouwen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,
Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: C.J. de Witt RA

Bijlage I Begrippenlijst

– Afkoopkosten

Administratiekosten die in rekening worden gebracht bij het beëindigen van een beleggingsverzekering.

– Beleggingsfonds

Een verzameling van één of meerdere soorten beleggingen, zoals aandelen, obligaties en vastgoed.

– Beleggingsverzekering

Een verzekering waarbij men een uitkering ontvangt die afhankelijk is van het resultaat van een belegging in effecten. De premie wordt hierbij (deels) belegd in effecten, meestal in één of meerdere beleggingsfondsen.

– Compensatiebedrag

Het compensatiebedrag betreft het verschil tussen de waarde van de beleggingsverzekering per een bepaald peilmoment op basis van de werkelijk in rekening gebrachte kosten en de in de overeenkomst tussen de verzekeraar en consumentenstichtingen opgenomen maximale kostennorm.

– Compensatieregeling of regeling

De overeenkomst tussen een verzekeraar en consumentenstichting en belangenverenigingen. Hierin is onder andere vastgelegd op basis van welke uitgangspunten de vergoeding/compensatie zal worden betaald.

– Coulancregeling/schrijnende gevallen

De coulancregeling betreft een aanvullende regeling op de compensatieregeling ofwel ‘schrijnende gevallen’ regeling. De coulancregeling is getroffen voor klanten die door een persoonlijke omstandigheid gedwongen zijn geweest om hun beleggingsverzekering af te kopen. Deze klanten kunnen, mits zij aan de voorwaarden van de regeling voldoen, een beroep doen op een extra vergoeding naast het compensatiebedrag.

– Garantie

Een garantieregeling kan van toepassing zijn op een beleggingsverzekering. De klant kan daarmee altijd aanspraak maken op een vooraf bepaald garantiebedrag, ook als de poliswaarde lager of nihil is. Wordt ook garantierendement genoemd.

– Hefboom- en inteereffect

Het hefboomeffect doet zich voor in de situatie waarin de waarde van een polis achteruit gaat vanwege een daling van aandelenkoersen en het feit dat als gevolg daarvan de premie voor de overlijdensrisicodekking toeneemt. Hierdoor stijgt de relatieve onttrekking van de overlijdensrisicopremie uit de totaal ingelegde premie en kan het voorkomen dat het bedrag uit de totale premie dat overblijft na aftrek van de premie voor de overlijdensrisicoverzekering nihil of zelfs negatief is. Dit wordt het inteereffect genoemd: er wordt geteerd op de waarde die is opgebouwd.

– Kifid

Het Klachteninstituut financiële dienstverlening is gespecialiseerd in de bemiddeling van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners om de klacht buiten de rechter op te lossen.

– Looptijd

De looptijd van een verzekering is de periode tussen de startdatum en de einddatum van de verzekering. De startdatum en de einddatum van de verzekering worden op de polis vermeld.

- Nihilstelling

Een duiding van de verzekeraar waaruit blijkt dat de opgebouwde waarde of de eindwaarde van de verzekering nihil is dan wel op korte termijn zal zijn, dit komt primair voor met polissen met een hefboom/inteereffect.

- Overlijdensrisicodekking

Een dekking voor het risico van overlijden. Als de verzekerde overlijdt, krijgt de begunstigde het afgesproken bedrag van de verzekeraar. Dit kan ook een percentage van de afgesproken waarde van de verzekering zijn.

- Polis

Het bewijs van de beleggingsverzekering. Op de polis staan de belangrijke afspraken op een rij, bijvoorbeeld hoeveel premie de polishouder betaalt en welke dekkingen er (extra) zijn gekozen.

- Premie

Het bedrag dat de klant per maand, kwartaal, halfjaar of jaar voor zijn beleggingsverzekering betaalt. Uit deze premie worden de eventuele kosten voor de beleggingsverzekering betaald, de overlijdensrisicopremie, het daarna resterende bedrag wordt belegd in, in het algemeen, beleggingsfondsen.

- Premievrijmaken

Stoppen met het betalen van de premie van een beleggingsverzekering, terwijl de verzekering blijft doorlopen tot de overeengekomen einddatum.

- Spaarkas

Een spaarkas is een vorm van een levensverzekering. Bij een spaarkas wordt niet gesproken van verzekeringnemers en verzekerden maar van deelnemers. De deelnemers storten een bepaald bedrag in de kas. Op de vooraf afgesproken einddatum wordt het geld (vermeerderd met rente of de beleggingsresultaten) in de kas verdeeld over de levenden (dus niet de verzekeraar). Na overlijden van de deelnemer volgt geen uitkering. Bij uittreding van een van de deelnemers zal deze deelnemer moeten afrekenen met de andere deelnemers. De verzekeraar is in deze afrekening geen partij.

- Total Expense Ratio (TER)

De TER is een kostenratio en omvat de kosten die in een boekjaar ten laste van een beleggingsfonds zijn gebracht, met uitzondering van de transactie- en interestkosten.

- Verzekerde

De persoon op wiens leven de beleggingsverzekering is afgesloten. Het is ook mogelijk om de verzekering af te sluiten op twee levens, dan zijn er twee verzekerden.

- Waarde van de verzekering

Het opgebouwde tegoed in de verzekering. Dit is het aantal participaties vermenigvuldigd met de koers van het beleggingsfonds.