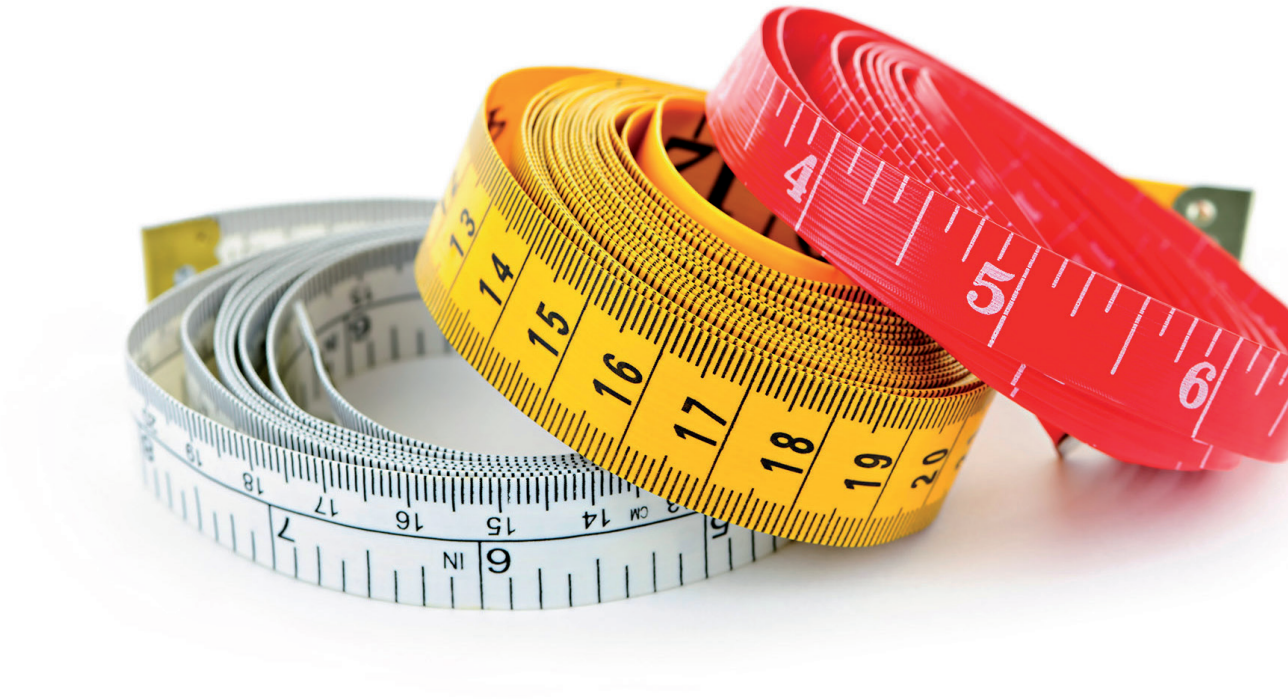
Deloitte.

Rapportage onderzoek implementatie Best of class Flankerend beleid beleggingsverzekeringen per 31 december 2012



Uitgebracht aan het Verbond van Verzekeraars
8 april 2013

Deloitte.

Deloitte Accountants B.V.
Orlyplein 10
1043 DP Amsterdam
Postbus 58110
1040 HC Amsterdam
Nederland

T: 088 288 2888
F: 088 288 9733
www.deloitte.nl

Verbond van Verzekeraars
Ter attentie van de heer Drs. H.J. Herbert
Postbus 93450
2509 AL DEN HAAG

Datum	Behandeld door	Ons kenmerk
8 april 2013	C.J. de Witt RA	3100090956/OP1301

Onderwerp
Rapportage onderzoek Best of class Flankerend beleid beleggingsverzekeringen

Geachte heer Herbert,

Het is ons genoegen u onze rapportage inzake het onderzoek naar de implementatie van het Best of class Flankerend beleid beleggingsverzekeringen per 31 december 2012 aan te bieden.

Dit rapport is door ons opgesteld met inachtneming van de bepalingen en uitgangspunten zoals opgenomen in onze opdrachtbevestiging van 13 december 2012.

Ons rapport is verdeeld in vijf hoofdstukken. In hoofdstuk 1 is de achtergrond en aanleiding beschreven. Hoofdstuk 2 bevat de managementsamenvatting inclusief het totaaloverzicht van de feitelijke waarnemingen ten aanzien van de implementatie van de elementen van het Flankerend beleid naar de stand van 31 december 2012. In hoofdstuk 3 zijn de doelstelling en reikwijdte van het onderzoek verwoord. Onze aanpak, de rollen en verantwoordelijkheden ten aanzien van het onderzoek zijn in hoofdstuk 4 weergegeven. In hoofdstuk 5 zijn de feitelijke waarnemingen en de bewijsstukken voor deze waarnemingen opgenomen. Deze vormen de basis voor het in de managementsamenvatting opgenomen totaaloverzicht.

Wij wijzen u erop dat ons rapport als geheel moet worden gezien en dat het niet is toegestaan delen uit ons rapport openbaar te maken zonder onze uitdrukkelijke toestemming.
Dit rapport is uitsluitend opgesteld met het doel het informeren van het VvV, de Minister en de Tweede Kamer omtrent de implementatie van het Flankerend beleid per 31 december 2012. Dit rapport (of delen daaruit) mag derhalve voor geen ander doel worden gebruikt.

Wij vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: C.J. de Witt RA

Op alle opdrachten verricht door Deloitte zijn de 'Algemene Voorwaarden Dienstverlening Deloitte Nederland, november 2010' gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24362837 van toepassing.
Deloitte Accountants B.V. is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24362853.

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu

Inhoudsopgave

1. Achtergrond en aanleiding 6
2. Managementsamenvatting 9
3. Doelstelling en reikwijdte van het onderzoek 32
4. Aanpak, rollen en verantwoordelijkheden 34
5. Rapportage uitkomsten 35
5.1 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Achmea 36
5.1.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 36
5.1.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 39
5.1.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 41
5.1.4 Overige 46
5.2 Resultaten detailwerkzaamheden inzake AEGON 47
5.2.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 47
5.2.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 50
5.2.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 52
5.2.4 Overige 57
5.3 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Allianz 58
5.3.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 58
5.3.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 62
5.3.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 63
5.3.4 Overige 67
5.4 Resultaten detailwerkzaamheden inzake ASR 68
5.4.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 68
5.4.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 72
5.4.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 73
5.4.4 Overige 78
5.5 Resultaten detailwerkzaamheden inzake BNP Paribas Cardif 79
5.5.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 79
5.5.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 81
5.5.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 83
5.5.4 Overige 86
5.6 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Conservatrix 87
5.6.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 87
5.6.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 90
5.6.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 91
5.6.4 Overige 94
5.7 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Delta Lloyd 95
5.7.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 95
5.7.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 99
5.7.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 100
5.7.4 Overige 105

Inhoudsopgave

5.8 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Generali 106
5.8.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 106
5.8.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 108
5.8.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 110
5.8.4 Overige 113
5.9 Resultaten detailwerkzaamheden inzake De Goudse 114
5.9.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 114
5.9.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 117
5.9.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 118
5.9.4 Overige 122
5.10 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Legal & General 123
5.10.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 123
5.10.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 127
5.10.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 129
5.10.4 Overige 133
5.11 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Loyalis 135
5.11.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 135
5.11.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 138
5.11.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 140
5.11.4 Overige 143
5.12 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Nationale-Nederlanden 144
5.12.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 144
5.12.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 148
5.12.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 150
5.12.4 Overige 155
5.13 Resultaten detailwerkzaamheden inzake REAAL 156
5.13.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 156
5.13.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 161
5.13.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 162
5.13.4 Overige 166
5.14 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Robein 167
5.14.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 167
5.14.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 169
5.14.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 170
5.14.4 Overige 174
5.15 Resultaten detailwerkzaamheden inzake VvAA 175
5.15.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft 175
5.15.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt 178
5.15.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af 179
5.15.4 Overige 184

Bijlage I Begrippenlijst

1. Achtergrond en aanleiding

De minister van Financiën (hierna: de Minister) heeft de Tweede Kamer op 5 juli 2012 geïnformeerd over de voortgang van het in de praktijk toepassen door zes verzekeraars van (de voornemens met betrekking tot) het Flankerend beleid. De Tweede Kamer is door de Minister geïnformeerd mede op basis van het door Deloitte opgestelde rapport "Rapportage onderzoek Best of class Flankerend beleid beleggingsverzekeringen d.d. 19 juni 2012".

Het Flankerend beleid betreft het door de Minister in zijn brief van 24 november 2011 verwoorde Best of class van het Flankerend beleid (hierna: Flankerend beleid). Dit beleid heeft als doelstelling het verbeteren van de (toekomstige) positie van polishouders met een beleggingsverzekering. Met betrekking tot het Flankerend beleid wordt van de verzekeraars verwacht dat zij op hun websites specifieke en meetbare informatie over het volledige Flankerend beleid opnemen.

In september 2012 heeft de Minister de verzekeraars verzocht de stand van zaken ten aanzien van de implementatie van het Flankerend beleid te actualiseren naar de situatie per 31 december 2012. Waarbij het informeren van de individuele polishouders ook op peildatum 31 maart 2013 wordt meegenomen. Daarnaast heeft de Minister aangegeven dat de reikwijdte van de rapportage verbreed dient te worden met negen verzekeraars. Hiermee komt het totaal van het aantal verzekeraars (hierna: de Verzekeraars) dat onderzocht is uit op vijftien. Deloitte is door de Verzekeraars verzocht het rapport op te stellen. In de tabel op de volgende pagina zijn de betreffende Verzekeraars weergegeven inclusief de aard van de regeling die zij hebben getroffen. Tevens staat vermeld het percentage polissen (totaal) met een vergelijkbare compensatieregeling.

Naam verzekeraar	Aard van de compensatieregeling	Percentage polissen in het totaal van het aantal verkochte beleggingsverzekeringen
Achmea	Consumentenstichtingen [1]	
AEGON	Consumentenstichtingen [1]	
ASR	Consumentenstichtingen [1]	
Delta Lloyd	Consumentenstichtingen [1]	
Nationale-Nederlanden	Consumentenstichtingen [1]	
REAAL	Consumentenstichtingen [1]	
Loyalis	Consumentenstichtingen [1]	
		Subtotaal 94%
Allianz	Ombudsman Financiële Dienstverlening	
BNP Paribas Cardif	Ombudsman Financiële Dienstverlening	
Generali	Ombudsman Financiële Dienstverlening	
De Goudse	Ombudsman Financiële Dienstverlening	
VvAA	Ombudsman Financiële Dienstverlening	
		Subtotaal 5%
Conservatrix	Individueel beleid	
Legal & General	Individueel beleid	
Robein	Individueel beleid	
		Subtotaal 1%

De aard van de compensatieregelingen kan als volgt worden toegelicht:

1. **Compensatieregelingen met de consumentenstichtingen**
   Deze compensatieregelingen betreffen regelingen die tot stand zijn gekomen in overleg met de consumentenstichtingen. Deze regelingen zijn in het algemeen vergelijkbaar en de meest uitgebreide voor wat betreft de invulling van de kostennorm die toegepast dient te worden bij de berekening van de compensatie en de invulling van het Flankerend beleid.

2. **Compensatieregelingen die zijn afgestemd met de Ombudsman Financiële Dienstverlening**
   Deze compensatie regelingen zijn aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: Ombudsman) voorgelegd. De Ombudsman heeft de aan hem voorgelegde regelingen vergeleken met de compensatieregelingen die door een aantal verzekeraars met de consumentenstichtingen zijn gesloten. De Ombudsman heeft met de aan hem voorgelegde regelingen ingestemd en toegezegd rekening te houden met deze regelingen bij het behandelen van klachten. Dit betekent in zijn algemeenheid dat klachten waarbij de compensatie die door deze Verzekeraars conform de regeling is berekend en is toegekend ook als afgehandeld zullen worden beschouwd door de Ombudsman. Deze regelingen richten zich primair op het berekenen van de compensatie. De Minister heeft de Tweede Kamer geïnformeerd over de door de ombudsman gehanteerde werkwijze.

1) Onder deze consumentenstichtingen wordt verstaan: Stichting Verliespolis, Stichting Woekerpolis Claim, Vereniging VEB NCVB en Vereniging Eigen Huis en de Vereniging Consument & Geldzaken.

3. **Individueel beleid ten aanzien van het al dan niet collectief verstrekken van compensatie**
   Een aantal Verzekeraars heeft zijn beleid ten aanzien van de eventuele compensatie individueel ingevuld. Deze regelingen zijn niet afgestemd met de consumentenstichtingen dan wel de Ombudsman.

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 31 december 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 hoofdstuk 4 ad1) welke als raamwerk diende voor dit onderzoek. De uitgevoerde werkzaamheden zijn in hoofdstuk 5 per verzekeraar in detail beschreven en op basis van deze werkzaamheden is Deloitte in hoofdstuk 2 tot een overzichtelijke samenvatting gekomen van de feitelijke waarnemingen. De beschrijving van de detailwerkzaamheden maakt onlosmakelijk deel uit van de rapportage. Dit betekent dat de samenvatting niet los van het volledige rapport gepresenteerd mag worden.

De doelstelling, reikwijdte en beperkingen van het onderzoek zijn nader uitgewerkt in hoofdstuk 3. De aanpak van de werkzaamheden is uitgewerkt in hoofdstuk 4. In bijlage I is 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 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 polishouders met een beleggingsverzekering. De Minister heeft vervolgens op 5 juli 2012 de kamer een tussenrapportage gestuurd waarin de stand van zaken per 1 juni 2012 ten aanzien van de implementatie van het Flankerend beleid voor zes verzekeraars is gerapporteerd. Dit Flankerend beleid betrof deels reeds geëffectueerd beleid en deels voornemens tot implementatie van beleid.

De Minister heeft de zes verzekeraars opnieuw verzocht te rapporteren over de implementatie van het Flankerend beleid, nu naar de stand van zaken per 31 december 2012. De Minister heeft daarnaast zijn verzoek uitgebreid met negen verzekeraars, waardoor het totaal aantal verzekeraars waarover gerapporteerd wordt neerkomt op vijftien.

Op basis van het door de Minister verwoorde Best of class van het Flankerend beleid heeft het VvV 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 polishouders, overeenkomsten, interne rapportages 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. Op de volgende bladzijden is een overzicht opgenomen met de uitkomsten van de waarnemingen. Deze waarnemingen zijn gebaseerd op de verrichte werkzaamheden, welke in detail zijn weergegeven in hoofdstuk 5. Deloitte wijst u er nogmaals op dat de samenvatting niet los kan en mag worden gezien van de resultaten van de detailwerkzaamheden, aangezien die de basis vormen voor de waarnemingen in deze samenvatting. Voor de reikwijdte van het onderzoek wordt verwezen naar hoofdstuk 3.

In de hierna volgende tabel zijn de feitelijke waarnemingen naar de situatie per 31 december 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 polishouder
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

Overige
7. Klachtenafhandeling

Box 1: De klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

	Percentage polishouders per stand van 31 december 2012 geïnformeerd over de individuele compensatie	Percentage polishouders per stand van 31 maart 2013 geïnformeerd over de individuele compensatie
Achmea	100% van de polishouders is geïnformeerd over de compensatie over de volledige looptijd, welke direct in de polis is gestort.	100% van de polishouders is geïnformeerd over de compensatie over de volledige looptijd, welke direct in de polis is gestort.
AEGON	98% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.	99,8% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.
Allianz	100% van de polishouders is geïnformeerd over compensatie op einddatum. In mei 2012 heeft Allianz bekend gemaakt de tot dan toe verschuldigde compensatie in de polis te storten. De uiteindelijke storting tot en met maart 2013 heeft plaatsgevonden op 14 december 2012. Allianz heeft de polishouders over de hoogte van de direct in de polis te storten compensatie via het jaarlijkse waardeoverzicht per maart 2013 geïnformeerd.	100% van de polishouders is geïnformeerd over compensatie op einddatum. In mei 2012 heeft Allianz bekend gemaakt de tot dan toe verschuldigde compensatie in de polis te storten. De uiteindelijke storting tot en met maart 2013 heeft plaatsgevonden op 14 december 2012. Allianz heeft de polishouders over de hoogte van de direct in de polis te storten compensatie via het jaarlijkse waardeoverzicht per maart 2013 geïnformeerd.
ASR	100% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.	100% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.
BNP Paribas Cardif	100% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.	100% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.
Conservatrix	97,6% van de actieve polishouders met een beleggingingscomponent van 50% of meer, is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis wordt gestort. In het eerste kwartaal van 2013 zal 100% van de polishouders geïnformeerd zijn.	100% van de actieve polishouders met een beleggingingscomponent van 50% of meer, is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis wordt gestort. Zo is ons medegedeeld.
Delta Lloyd	100% van de polishouders is geïnformeerd over compensatie op einddatum. Op 8 maart 2012 heeft Delta Lloyd Groep bekend gemaakt de tot dan toe verschuldigde compensatie direct in de polis te storten. 100% van de voor compensatie in aanmerking komende polishouders is geïnformeerd over de wijziging met betrekking tot het direct in de polis storten van de compensatie. Delta Lloyd Groep zal de polishouders over de hoogte van de direct in de polis te storten compensatie via het jaarlijkse waardeoverzicht vóór 30 juni 2013 informeren.	100% van de polishouders is geïnformeerd over compensatie op einddatum. Op 8 maart 2012 heeft Delta Lloyd Groep bekend gemaakt de tot dan toe verschuldigde compensatie direct in de polis te storten. 100% van de voor compensatie in aanmerking komende polishouders is geïnformeerd over de wijziging met betrekking tot het direct in de polis storten van de compensatie. Delta Lloyd Groep zal de polishouders over de hoogte van de direct in de polis te storten compensatie via het jaarlijkse waardeoverzicht vóór 30 juni 2013 informeren.
Generali	100% van de polishouders is geïnformeerd over de compensatie over de volledige looptijd op einddatum. Op verzoek van de polishouder kan de compensatie direct in de polis worden gestort.	100% van de polishouders is geïnformeerd over de compensatie over de volledige looptijd op einddatum. Op verzoek van de polishouder kan de compensatie direct in de polis worden gestort.
De Goudse	100% van de polishouders is geïnformeerd over compensatie op einddatum. In september 2012 heeft De Goudse bekend gemaakt de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis te storten. 25% van de voor compensatie in aanmerking komende polishouders is geïnformeerd over de wijziging met betrekking tot het direct in de polis storten van de compensatie. De Goudse informeert de polishouders over de hoogte van de direct in de polis te storten compensatie via het jaarlijkse waardeoverzicht, waarmee 100% van de polishouders per ultimo Q3 2013 wordt geinformeerd.	100% van de polishouders is geïnformeerd over compensatie op einddatum. In september 2012 heeft De Goudse bekend gemaakt de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis te storten. 25% van de voor compensatie in aanmerking komende polishouders is geïnformeerd over de wijziging met betrekking tot het direct in de polis storten van de compensatie. De Goudse informeert de polishouders over de hoogte van de direct in de polis te storten compensatie via het jaarlijkse waardeoverzicht, waarmee 100% van de polishouders per ultimo Q3 2013 wordt geinformeerd.
Legal & General	100% van de (op basis van de door Legal & General gedefinieerde criteria) voor compensatie in aanmerking komende polishouders is geïnformeerd over de tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort. Voor de overige polishouders geldt dat zij zich kunnen aanmelden via de klachtenprocedure, indien zij van mening zijn dat zij voor compensatie in aanmerking komen. Deze aanmeldingen worden door Legal & General in behandeling genomen en op individuele basis beoordeeld.	100% van de (op basis van de door Legal & General gedefinieerde criteria) voor compensatie in aanmerking komende polishouders is geïnformeerd over de tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort. Voor de overige polishouders geldt dat zij zich kunnen aanmelden via de klachtenprocedure, indien zij van mening zijn dat zij voor compensatie in aanmerking komen. Deze aanmeldingen worden door Legal & General in behandeling genomen en op individuele basis beoordeeld.
Loyalis	99,32% van de voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders, welke onder de compensatieregeling vallen, is geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie naar rato van de betaalde premies. 100% van de Loyalis en niet voormalige Cordares Verzekeringen-polishouders die onder de compensatieregeling vallen is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.	99,48% van de voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders, welke onder de compensatieregeling vallen, is geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie naar rato van de betaalde premies. 100% van de Loyalis en niet voormalige Cordares Verzekeringen-polishouders die onder de compensatieregeling vallen is geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort. Loyalis zal per 1 april 2013 100% van de voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders hebben geïnformeerd.
Nationale-Nederlanden	99,2% van de polishouders is geïnformeerd over de tot nu toe 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 wordt gestort.
REAAL	42% van de polishouders is geïnformeerd over de berekende compensatie die direct in de polis wordt gestort.	96,5% van de polishouders is geïnformeerd over de hoogte van hun individuele compensatie die direct in de polis wordt bijgestort. De verwachting is dat de resterende 3,5% in april 2013 doch uiterlijk in mei zal worden geïnformeerd. Zo is ons medegedeeld.
Robein	100% van de polishouders is geïnformeerd over het feit dat Robein in het algemeen geen compensatie toekent. Individuele compensatieverzoeken worden middels de klachtenprocedure in behandeling genomen.	100% van de polishouders is geïnformeerd over het feit dat Robein in het algemeen geen compensatie toekent. Individuele compensatieverzoeken worden middels de klachtenprocedure in behandeling genomen.
VvAA	100% van de polishouders is in december 2009 en januari 2010 geïnformeerd over de compensatie over de volledige looptijd, welke direct in de polis is gestort.	100% van de polishouders is in december 2009 en januari 2010 geïnformeerd over de compensatie over de volledige looptijd, welke direct in de polis is gestort.

Box 1: De klant weet wat hij heeft

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders inzake de compensatie

Achmea	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • advertentiecampagne • distributiepartners (adviseurs) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.
AEGON	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • internettool (met de werking en mogelijkheden van hun product) • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • advertentiecampagne • distributiepartners (adviseurs) • webinars (voornemen) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.
Allianz	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk (en waarde informatielijn) • distributiepartners (adviseurs) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een communicatiebureau.
ASR	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • internettool tot 31 december 2012 (met hun persoonlijke situatie en mogelijkheden) • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • advertentiecampagne • distributiepartners (adviseurs) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.
BNP Paribas Cardif	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • distributiepartners (adviseurs) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.
Conservatrix	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • distributiepartners (adviseurs) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een communicatiebureau.
Delta Lloyd	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • internettool (met vergelijking alternatieve producten) • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • advertentiecampagne • distributiepartners (adviseurs) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.

Box 1: De klant weet wat hij heeft

2. Toegang tot advies (vervolg)

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders inzake de compensatie

Generali	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • distributiepartners (adviseurs) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een medewerkerspanel.
De Goudse	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • advertentiecampagne • distributiepartners (adviseurs) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.
Legal & General	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website (inclusief extranet) • helpdesk • distributiepartners (adviseurs)
Loyalis	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • distributiepartners (adviseurs)
Nationale-Nederlanden	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • internettool (met hun persoonlijke situatie en mogelijkheden) • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk • advertentiecampagne • distributiepartners (adviseurs) • informatiebijeenkomsten • eigen serviceadviseurs De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.
REAAL	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • internettool (verzekeringscheck met de actuele polisgegevens en relevante alternatieve producten en mogelijkheden) • schriftelijke correspondentie (incl. red alert brief) • website • video's • helpdesk • advertentiecampagne • distributiepartners (adviseurs) De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.
Robein	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk
VvAA	Polishouders hebben toegang tot advies en informatie via: • schriftelijke correspondentie • website • helpdesk De aan polishouders verstrekte informatie in schriftelijke correspondentie is opgesteld aan de hand van interne richtlijnen die ten behoeve van het begrijpelijk communiceren zijn ontwikkeld.

Box 1: De klant weet wat hij heeft

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs (naast eerder genoemde informatieverstrekking aan de polishouders)

Achmea	Adviseurs voor de labels Avéro en Interpolis zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • extranet • informatiebijeenkomsten • helpdesk Voor de labels Centraal Beheer en FBTO is dit niet van toepassing aangezien zij geen gebruik maken van adviseurs.
AEGON	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie (nieuwsbrieven via e-mail) • extranet • informatiebijeenkomsten met trainingen over beleggingsverzekeringen en nieuwe producten • helpdesk (Service Desk Vermogen)
Allianz	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten via: • schriftelijke correspondentie • extranet • informatiebijeenkomsten • helpdesk
ASR	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • extranet • informatiebijeenkomsten • (reken)tools op de website • intern memo over adviesvoorziening
BNP Paribas Cardif	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten via: • schriftelijke correspondentie • extranet
Conservatrix	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • informatiebijeenkomsten • intranet
Delta Lloyd	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • extranet • informatiebijeenkomsten • helpdesk • e-learning modules voor ABN AMRO Bank adviseurs 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.
Generali	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • extranet • servicedesk

Box 1: De klant weet wat hij heeft

2. Toegang tot advies (vervolg)

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs (naast eerder genoemde informatieverstrekking aan de polishouders)

De Goudse	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • extranet • informatiebijeenkomsten
Legal & General	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • extranet • informatiebijeenkomsten • servicedesk
Loyalis	Het voormalige Cordares Verzekeringen maakte gedeeltelijk gebruik van adviseurs. Deze adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • website • servicedesk Loyalis maakt geen gebruik van adviseurs en biedt haar producten uitsluitend op 'execution only' basis aan. Voor het overige deel van het voormalige Cordares Verzekeringen geldt eveneens dat zij haar producten uitsluitend op 'execution only' basis aanbood.
Nationale-Nederlanden	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • extranet • informatiebijeenkomsten • helpdesk • online seminars voor de eigen en onafhankelijke adviseurs en training over beleggingsverzekeringen voor de eigen adviseurs
REAAL	Adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en eventuele nieuwe producten via: • schriftelijke correspondentie • website (inclusief extranet) • informatiebijeenkomsten • verzekeringscheck voor de distributiepartner • webinars • het (telefonisch en face to face) benaderen van 4.300 distributiepartners door regio en desk accountmanagers om hen te informeren over het gezamenlijk (REAAL en distributiepartners) helpen van polishouders met een beleggingsverzekering
Robein	Robein is een direct writer met eigen adviseurs. De eigen adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en alternatieve producten via: • schriftelijke correspondentie • intranet
VvAA	VvAA Leven is een direct writer met eigen adviseurs. De eigen adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan de polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en alternatieve producten via: • schriftelijke correspondentie • intranet • informatiebijeenkomsten

Box 1: De klant weet wat hij heeft

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op alternatieve adviseurs

Achmea	Als de polishouder van Avéro Achmea geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk en de website. Interpolis polishouders worden primair geïnformeerd via de Rabobank. Als de polishouder van Interpolis geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via Interpolis helpdesk.
AEGON	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de polishouder via onder meer de website aanbevolen contact op te nemen met AEGON, die verwijst naar een alternatieve adviseur afhankelijk van de wensen van de polishouder.
Allianz	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via de adviesdesk en de website.
ASR	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk en de website.
BNP Paribas Cardif	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing geboden door de polishouder via de helpdesk en website te helpen met het selecteren van een andere adviseur.
Conservatrix	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk en de website.
Delta Lloyd	Als de polishouder 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 polishouders van ABN AMRO Verzekeringen geldt dat ABN AMRO Bank adviseurs hen wijzen op de mogelijkheid een andere adviseur te kiezen.
Generali	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk en de website.
De Goudse	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een assurantiedesk (een verbonden bemiddelaar) en de website.
Legal & General	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk en de website.
Loyalis	Loyalis is een direct writer en biedt haar producten uitsluitend op 'execution only' basis aan. Alle voormalige Cordares Verzekeringen-polishouders worden geconverteerd naar een Loyalis-product. Het adviseursnetwerk waarmee het voormalige Cordares Verzekeringen zaken deed wordt na conversie niet meer onderhouden. Als de voormalige Cordares Verzekeringen-polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk en de website.
Nationale-Nederlanden	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de oplossing hiervoor geboden via een helpdesk en de website.
REAAL	Als de polishouder geen adviseur (meer) heeft, wordt de polishouder via de website, helpdesk, brochure, internettool 'Verzekeringscheck', video's en schriftelijke correspondentie gewezen op een alternatief. Voor polishouders van SNS Bank geldt dat SNS Bank adviseurs hen wijzen op de mogelijkheid om advies bij een andere adviseur te vragen.
Robein	Robein is een direct writer met eigen adviseurs.
VvAA	VvAA Leven is een direct writer met eigen adviseurs.

Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouder

Achmea	De tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie wordt direct in de polis gestort.
AEGON	De tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie wordt direct in de polis gestort.
Allianz	De tot aan 1 april 2013 verschuldigde compensatie is per december 2012 direct in de polis gestort. Resterende compensatie wordt maandelijks (Allianz) dan wel jaarlijks (Universal Leven) in de polis gestort.
ASR	De compensatie waarop de klant recht heeft, op moment van informeren, is direct in de polis gestort. Hierna wordt, indien van toepassing, jaarlijks een storting gedaan in de verzekering.
BNP Paribas Cardif	De per 31 december 2012 verschuldigde compensatie is direct in de polis gestort. De toekomstig verschuldigde compensatie wordt maandelijks in de polis gestort.
Conservatrix	Indien de waarde van de beleggingsverzekering per 31 december 2012 kleiner was dan 60% van de totaal door de polishouder ingelegde premies (minus de premies voor de overlijdensrisicoverzekering), is het verschil tussen deze waardes direct in de polis gestort.
Delta Lloyd	De per 31 december 2012 verschuldigde compensatie is direct in de polis gestort. De toekomstig verschuldigde compensatie wordt jaarlijks middels een evenredig en vast bedrag in de polis gestort.
Generali	In verband met bestaande garanties wordt de tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie op einddatum aan de waarde van de polis toegevoegd, tenzij de polishouder aangeeft deze direct in de polis gestort te willen hebben.
De Goudse	De per 1 december 2012 verschuldigde compensatie is in oktober 2012 direct in de polis gestort. De toekomstig verschuldigde compensatie wordt maandelijks in de polis gestort.
Legal & General	De tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie is in april 2012 direct in de polis gestort. Bij beëindiging of expiratie van de beleggingsverzekering vindt nog een controleberekening plaats. Als blijkt dat de eerdere compensatie te laag is geweest, dan ontvangt de polishouder het aanvullende deel. Is de compensatie te hoog geweest, dan heeft dat geen consequenties.
Loyalis	Loyalis heeft voor de Loyalis, niet voormalig Cordares Verzekeringen, polishouders de verschuldigde compensatie over de gehele looptijd direct in de polis gestort. Loyalis stort voor voormalige Cordares Verzekeringen-polishouders de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis. De storting in de polis wordt gedaan op het moment van conversie naar het Loyalis-product.
Nationale-Nederlanden	De compensatie waarop de klant recht heeft, op moment van informeren, is direct in de polis gestort. De in de toekomst verschuldigde compensatie wordt per premietermijn, maar minimaal jaarlijks in de polis gestort.
REAAL	De compensatie waarop de klant recht heeft, op moment van informeren, is direct in de polis gestort. Hierna wordt, indien van toepassing, jaarlijks een storting gedaan in de verzekering. Resterende compensatie wordt jaarlijks in de polis gestort.
Robein	Robein kent geen generieke compensatieregeling, polishouders kunnen zich melden indien zij voor compensatie in aanmerking willen komen. Deze aanvragen worden individueel behandeld.
VvAA	De tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie is direct in de polis gestort. Bij afkoop wordt het onverdiende deel van de compensatie in mindering gebracht op de afkoopwaarde.

Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie	
3.2 Toetsing naleving regeling door externe accountant en rapportage gepubliceerd via website[2)]	
Achmea	Een externe accountant heeft de naleving van de regeling getoetst. De uitkomsten van deze toets zijn openbaar gemaakt via de website.
AEGON	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 (het streven is in het tweede kwartaal 2013).
Allianz	Een externe accountant heeft bevestigd dat hij in het kader van de jaarrekeningcontrole de voorziening voor compensatie heeft beoordeeld.
ASR	Een externe accountant heeft de naleving van de regeling getoetst. Een samenvatting van deze toets is openbaar gemaakt via de website.
BNP Paribas Cardif	Een externe accountant heeft de naleving van de regeling getoetst. De uitkomsten van deze toets zijn openbaar gemaakt via de website.
Conservatrix	Conservatrix heeft aan de externe accountant in het kader van de jaarrekeningcontrole de opdracht verleend om de verwerking van de coulancestortingen te controleren. Naar verwachting zullen de uitkomsten van deze toetsing eind mei 2013 openbaar worden gemaakt op de website.
Delta Lloyd	Een externe accountant heeft de naleving van de regeling ten aanzien van de compensatie op einddatum getoetst en de uitkomsten zijn via de website openbaar gemaakt. De uitkomsten van de toets ten aanzien van de compensatie die direct in de polis wordt gestort zullen in het tweede kwartaal 2013 via de website openbaar gemaakt worden.
Generali	Een externe accountant heeft in het kader van de jaarrekeningcontrole de voorziening voor compensatie beoordeeld.
De Goudse	Een externe accountant heeft de naleving van de regeling getoetst.
Legal & General	Een extern actuarieel bureau heeft de berekening van de compensatie en de vergelijking met de AEGON-regeling getoetst en hierover een verklaring afgegeven. Deze verklaring is 27 februari 2013 openbaar gemaakt via de website.
Loyalis	Een externe accountant heeft de naleving van de regeling (nog) niet getoetst. Loyalis is met de externe en interne accountant in overleg over de invulling van de toetsing. Loyalis is voornemens de verklaring of een uittreksel daarvan openbaar te maken.
Nationale-Nederlanden	Een externe accountant toetst de naleving van de regeling. De uitkomsten van deze toets worden zodra de werkzaamheden zijn afgerond openbaar gemaakt op de website (het streven is in het tweede kwartaal 2013).
REAAL	Een externe accountant toetst de naleving van de regeling. De uitkomsten van deze toets worden zodra de werkzaamheden zijn afgerond openbaar gemaakt op de website (het streven is in het tweede kwartaal 2013).
Robein	Niet van toepassing.
VvAA	Een externe accountant heeft de naleving van de regeling getoetst. De uitkomsten van deze toets zijn voor leden op aanvraag beschikbaar.

2) Zie voor een nadere toelichting de begrippenlijst.

Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie	
3.3 Beroep op kwijting	
Achmea	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie en 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.
AEGON	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie en 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.
Allianz	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie. In het verleden is geen beroep gedaan op kwijting.
ASR	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie en 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.
BNP Paribas Cardif	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie. In het verleden is geen beroep gedaan op kwijting.
Conservatrix	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie. In het verleden is geen beroep gedaan op kwijting.
Delta Lloyd	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie en 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.
Generali	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie. In het verleden is geen beroep gedaan op kwijting.
De Goudse	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie. In het verleden is geen beroep gedaan op kwijting.
Legal & General	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie. In het verleden is geen beroep gedaan op kwijting.
Loyalis	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie. In het verleden is geen beroep gedaan op kwijting.
Nationale-Nederlanden	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie en 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.
REAAL	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie en 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.
Robein	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de eventuele compensatie. In het verleden is geen beroep gedaan op kwijting.
VvAA	Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie. In het verleden is geen beroep gedaan op kwijting.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten	
4.1 Informatieverstrekking, percentage polishouders geïnformeerd over mogelijke aanpassingen	
Achmea	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
AEGON	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
Allianz	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
ASR	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
BNP Paribas Cardif	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
Conservatrix	97,6% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten. Per 31 maart 2013 is 100% van de polishouders geïnformeerd.
Delta Lloyd	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
Generali	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
De Goudse	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
Legal & General	De producten, die (op basis van de door Legal & General gedefinieerde criteria) voor compensatie in aanmerking komen, zijn niet of nauwelijks aanpasbaar. Als oplossing biedt Legal & General de voor compensatie in aanmerking komende polishouders hier alternatieve producten aan.
Loyalis	100% van de voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders, die onder de compensatieregeling vallen, is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
Nationale-Nederlanden	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
REAAL	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
Robein	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.
VvAA	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Mogelijkheden aanpassen van lopende producten

Achmea	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Voor de labels Centraal Beheer en FBTO is het wisselen van fondsen gratis, voor de labels Avéro en Interpolis geldt dat dit één keer per jaar gratis is en één keer gratis binnen drie maanden na ontvangst van de compensatiebrief. • De mogelijkheid kosteloos de bestaande risicodekking in het lopende product aan te passen en eventueel een separate overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. • Voor de labels Avéro en Interpolis worden vanaf mei/juni 2013 nieuwe beleggingsfondsen aangeboden waarbij de TER zal variëren tussen 0,59% en 0,65% (de huidige TER Avéro varieert tussen 0,91% en 1,35%, de huidige TER Interpolis varieert tussen 0,59% en 1,75%). • Interpolis-polishouders met een OpMaatverzekering zijn door de Rabobank actief benaderd voor een adviesgesprek. De overige polishouders worden actief benaderd door de Rabobank voor een adviesgesprek. Polishouders met een toekomstige nihilstelling worden hierop gewezen via het jaarlijkse overzicht van de waardeontwikkeling van hun beleggingsverzekering.
AEGON	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Per 1 januari 2013: de totale kosten (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,- geldt dat de totale kosten voor het meerdere boven deze € 50.000,- 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%. • Aanbod tot extra keer kosteloos switchen naar alternatieve beleggingsfondsen tot 1 januari 2014. Dit geldt niet voor polishouders van AEGON van Nierop (2% van de totale polishouders portefeuille), aangezien deze actief beleggen. • Op drie fondsen na liggen de kosten van de fondsbeheerder onder de 0,60%, voor één fonds heeft AEGON het product vervangen, voor de andere twee fondsen heeft AEGON de polishouders gewezen op goedkopere fondsen. • 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 risicodekking in het lopende product aan te passen. Polishouders met een toekomstige nihilstelling zijn actief benaderd met de aanbeveling contact op te nemen met hun adviseur.
Allianz	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Eénmalig kosteloos switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. De huidige TER van de fondsen ligt tussen de 0,74% en 1,4%. Voor een viertal fondsen heeft Allianz besloten de TER per september 2013 te verlagen. Voor deze fondsen geldt een TER-range tussen 0,74% en 1,15%. Een viertal andere fondsen is in 2012 gefuseerd. De TER van het gefuseerde fonds is 0,75%. • Voor het lopende product is het mogelijk kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering.
ASR	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • In 2013 worden alternatieve mix- en beleggingsfondsen met lagere kosten aangeboden. Deze fondsen zullen een TER hebben die vergelijkbaar is met die van indextrackers. De TER-range voor de mixfondsen ligt tussen 0,35% en 0,60%. Voor de ASR beleggingsfondsen geldt een TER van maximaal 0,25%. • Eénmalig kosteloos switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. • De mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een separate overlijdensrisicoverzekering (met vergelijkbare dekking) dan wel kosteloos de bestaande risicodekking in het lopende product aanpassen. Polishouders met een toekomstige nihilstelling zijn meermalen actief benaderd met de aanbeveling contact op te nemen met hun adviseur.
BNP Paribas Cardif	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Eénmalig kosteloos switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. De TER van de bestaande fondsen lag tussen de 0,53% en 2,84%, de TER van de nieuwe fondsen ligt tussen de 0,45% en 0,55%, dit zijn indexfondsen. • De mogelijkheid om kosteloos de bestaande risicodekking in het lopende product aan te passen. • In het geval dat de polishouder een hybride product (een product waarbij het zowel mogelijk is om de premie inleg te verdelen over sparen en beleggen) heeft, wordt de mogelijkheid aangeboden kosteloos het aandeel sparen te vergroten.
Conservatrix	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Conservatrix heeft haar polishouders waar van toepassing geïnformeerd over een automatische aanpassing van de kostenstructuur. Resultante is dat alle polishouders met een beleggingsverzekering per 1 januari 2013 met een gelijke kostenstructuur bediend worden. De belangrijkste voordelen zijn het verlagen van de aan- en verkoopkosten van fondsen van respectievelijk 4% en 1% naar 0,5% voor zowel de aan- en verkoopkosten, het gebruik van actuelere sterftetafels en een verlaging van de eerste kosten. • Conservatrix heeft haar polishouders geïnformeerd over de mogelijkheid de verzekering te beëindigen. • Het is mogelijk kosteloos de premie- en risicodekking in de bestaande beleggingspolis aan te passen. Ons is medegedeeld dat Conservatrix polishouders met een toekomstige nihilstelling actief benadert om tot een mogelijke maatwerkoplossing te komen.
Delta Lloyd	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Polishouders van Delta Lloyd Groep kunnen kosteloos switchen naar bestaande en nieuwe fondsen met een lagere TER. • ABN AMRO Verzekeringen informeert in 2013 haar polishouders over de conversie van bestaande naar nieuwe fondsen. Voor deze zes nieuwe fondsen hanteert ABN AMRO Verzekeringen een range van 0,93% tot 1,02% (voor de oude fondsen was de range 0,66% tot 2,2%). • Delta Lloyd (DL) heeft de TER van het DL Mix Fonds vastgesteld op 1,5% (in 2011 was dit 1,71%). De lopende kosten van het DL Donau Fonds zijn gemaximeerd op 1,5%, voor 2012 zijn de lopende kosten 1,44% (in 2011 was de TER 2,35%). • 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. • Polishouders van Delta Lloyd Groep zijn actief benaderd over de mogelijkheid tot aanpassing van hun lopende product dan wel een alternatief product. • Kostenmaximering: 2,85% van de waarde voor premies lager dan € 1.200,- en 2,45% van de waarde voor premies hoger dan € 1.200,-. Voor verzekeringen met een garantie van tenminste 3% over het netto fondsrendement wordt de kostennorm in beide situaties met 0,65% verhoogd. • Voor ABN AMRO Verzekeringen zijn daarnaast de volgende kostennormen overeengekomen: 1% van de waarde van het deel dat bestaat uit participaties in de Kapitaalmarktrente Rekening en 1,25% van de spaarwaarde voor hybride polissen. Polishouders met een toekomstige nihilstelling zijn actief benaderd met mogelijkheid tot het afsluiten van een separate overlijdensrisicoverzekering.
Generali	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Polishouders van Generali kunnen jaarlijks twee keer kosteloos switchen naar bestaande en nieuwe fondsen met een lagere TER. De TER van de fondsen lag tussen de 0,14% en 1,22%, vanaf 2010 ligt de TER tussen de 0,11% en 0,76%. • Het is mogelijk kosteloos de premie- en risicodekking in de bestaande beleggingspolis aan te passen.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten (vervolg)

4.2 Mogelijkheden aanpassen van lopende producten

De Goudse	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Polishouders van De Goudse kunnen jaarlijks kosteloos switchen naar bestaande en nieuwe fondsen. • Het is mogelijk kosteloos de premie- en risicodekking in de bestaande beleggingspolis aan te passen. De Goudse voert zelf een aanpassing door voor fondsen die qua beleggingsprofiel te hoge TER kosten berekenen. Deze worden door de fondsbeheerder opgeheven en het kapitaal wordt overgebracht naar een fonds met een vergelijkbaar profiel met een lagere TER waarbij de TER-range is verschoven van 0,25% - 1,2% naar 0,25% - 0,88%. Dit geldt voor het merendeel (97%) van de portefeuille. Het resterende deel van de portefeuille kent een TER van 0,25% - 1,62% (dit was 0,3% - 2,67%). Polishouders met een toekomstige nihilstelling worden hierop gewezen via het jaarlijkse overzicht van de waardeontwikkeling van hun beleggingsverzekering.
Legal & General	De producten, die (op basis van de door Legal & General gedefinieerde criteria) voor compensatie in aanmerking komen, zijn niet of nauwelijks aanpasbaar. Als oplossing biedt Legal & General de betreffende polishouders hiervoor alternatieve producten aan.
Loyalis	Aan voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders worden, in de periode tussen de fusie tussen Cordares Verzekeringen en Loyalis ultimo 2010 en de conversiedatum, de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Één keer per polisjaar en binnen drie maanden na ontvangst van de compensatiebrief kan kosteloos worden geswitched naar andere fondsen. • Zonder kosten de overlijdensrisicodekking aanpassen of aanvullende dekkingen te verwijderen.
Nationale-Nederlanden	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Voor het lopende product is het kosteloos switchen naar andere fondsen of van risicodekking eenmalig of binnen de periode van uitvoering van het Flankerend beleid (tot 1 juni 2014) mogelijk. De beleggingsfondsen van het label Nationale-Nederlanden kennen een TER-range van 0,25% - 0,83%, de beleggingsfondsen van het label ING kennen een TER-range van 0,37% - 1,41% en de beleggingsfondsen van het label RVS kennen een TER-range van 0,32% - 0,42%. • Per 1 januari 2013: de totale kosten (inclusief kosten voor beleggingsfondsen) voor beleggingsverzekeringen zijn gemaximeerd op 1,25% per jaar over de waarde van de verzekering. • Vanaf september 2013 is het mogelijk te beleggen in indextrackers. • 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. Polishouders met een toekomstige nihilstelling zijn actief (per brief) benaderd met de aanbeveling contact op te nemen met hun adviseur. Daarnaast worden deze polishouders in 2013 telefonisch benaderd door Nationale-Nederlanden.
REAAL	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • REAAL heeft de beleggingsfondsen waarin via de beleggingsverzekering in wordt belegd aangepast voor alle relevante polissen (een aantal polishouders beschikten al over deze beleggingsfondsen). Deze beleggingsfondsen kennen een lagere kostenstructuur. Vóór de verlaging lag de TER in de bandbreedte van 0,52% - 3,49%. Na de verlaging ligt de TER onder het maximum van 1,25%. Voor een beperkt deel van de polishouders (<2% van het belegd vermogen) geldt dat deze mogelijkheid in 2013 actief wordt aangeboden. Deze polishouders kunnen overigens al kosteloos switchen naar goedkopere fondsen. • Het aanbod om de premie en de risicodekking in de bestaande beleggingspolis kosteloos aan te passen. • Polishouders kunnen kosteloos switchen naar goedkopere fondsen en polishouders worden individueel benaderd om over te stappen naar bancaire producten of de nieuwe vermogensverzekering (met lage fondskosten van 0,35%). • REAAL heeft het voornemen om in 2013 (zes maanden na afstemming met de consumentenstichtingen) aan alle polishouders waarvoor dit een reële optie is nieuwe goedkopere beleggingsfondsen aan te bieden. Deze fondsen zullen een TER hebben van 0,3% tot 0,5%. • Aanbod tot kosteloos switchen, afkopen en muteren geldt tot 1 juni 2014. • Aanbod om zonder afsluitkosten de overlijdensrisicodekking aan te passen of een separate overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. Waarbij het omzettingsbeleid naar een losse overlijdensrisicoverzekering op een tweetal punten is verruimd. Polishouders met een toekomstige nihilstelling zijn actief benaderd met de aanbeveling contact op te nemen met hun adviseur.
Robein	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Polishouders met een Robein Effectenpolis of Robein Levensloop Effecten Plan zijn gewezen op de mogelijkheid tot het overstappen van bestaande beleggingen naar Ohpen indexfondsen. Deze fondsen kennen een TER van 0,52%. Men kan kosteloos switchen naar deze alternatieve beleggingsfondsen tot 1 juli 2013. • Alle bovengenoemde polishouders van Robein zijn vrij in de beleggingsmogelijkheden en kunnen er ook voor kiezen om te beleggen in individuele aandelen of (staats)obligaties. Polishouders van Robein kunnen kiezen uit ongeveer 400 beleggingsfondsen waarvan de 15 meest voorkomende beleggingsfondsen een TER kennen uiteenlopend van 0,67% tot 3%.
VvAA	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van de lopende producten geboden: • Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen VvAA heeft haar polishouders begin 2009 geïnformeerd over de mogelijkheid om in 2009 eenmalig zonder kosten naar andere fondsen te switchen. Polishouders met een PensioenEffectPlan (PEP) of een VermogensGroeiPlan (VGP) product kunnen drie keer per jaar gratis switchen. De 0,5% aan- en verkoopkosten worden bij het switchen wel in rekening gebracht. VvAA heeft er voor gekozen de TER van bestaande fondsen te verlagen. Polishouders van VvAA kunnen uit in totaal 14 fondsen kiezen. Van deze fondsen ligt de TER tussen 0% en 0,8% (was 0% - 0,88%). Voor twee fondsen die niet meer actief worden aangeboden en met een zeer beperkt resterend belegd vermogen, geldt een TER van 1,58% en een van TER 3,41% (2011). • In 2009 zijn de kosten van de verzekeringen gemaximeerd op 2,45%, waarbij maximaal 2,45% per jaar over de waarde van de verzekering aan kosten in rekening worden gebracht, geldend voor de resterende looptijd van de verzekering. Kosten daarboven worden niet in rekening gebracht bij de polishouder. • Per 1 februari 2012 is een structurele kostenverlaging doorgevoerd voor de resterende looptijd van alle beleggingsverzekeringen. Als resultaat van deze kostenverlaging wordt op basis van het totaal aan huidige actieve polishouders gemiddeld 1,19% per jaar over de waarde van de verzekering aan kosten in rekening worden gebracht. • Sinds medio 2012 biedt VvAA al haar polishouders integraal financieel advies op persoonlijk niveau, naar aanleiding van een analyse van de huidige financiële en persoonlijke situatie en de mate waarin deze aansluit op de het totaal aan financiële producten van de polishouder. • Aanpassing van de risicodekking en/of de premie binnen de fiscale mogelijkheden in de bestaande polis. VvAA zal, in geval van een toekomstige nihilstelling, op individueel niveau naar een passende oplossing zoeken.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

5. Alternatieve producten

5.1 Informatieverstrekking, percentage polishouders geïnformeerd over alternatieve producten

Achmea	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
AEGON	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
Allianz	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
ASR	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
BNP Paribas Cardif	100% van de polishouders is geïnformeerd over het feit dat het verstandig is om met de eigen adviseur te bespreken of de beleggingsverzekering nog op de persoonlijke wensen aansluit. BNP Paribas Cardif verkoopt geen beleggingsverzekeringen meer. De oplossing wordt gezocht in aanpassingen in het lopende product.
Conservatrix	97,6% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten. Per 31 maart 2013 is 100% van de polishouders geïnformeerd.
Delta Lloyd	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
Generali	100% van de polishouders is geïnformeerd over het feit dat het verstandig is om met de eigen adviseur te bespreken of de beleggingsverzekering nog op de persoonlijke wensen aansluit. Generali verkoopt geen garantie- en beleggingsverzekeringen meer. Oplossingen worden gezocht in aanpassingen in het lopende product.
De Goudse	100% van de polishouders is geïnformeerd over het feit dat het verstandig is om met de eigen adviseur te bespreken of de beleggingsverzekering nog op de persoonlijke wensen aansluit. De Goudse beschikt momenteel nog niet over alternatieve producten en heeft als gevolg daarvan haar polishouders nog niet op alternatieve producten kunnen wijzen.
Legal & General	100% van de polishouders, die (op basis van de door Legal & General gedefinieerde criteria) voor compensatie in aanmerking komen, is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
Loyalis	100% van de voormalig Cordares Verzekeringen die onder de compensatieregeling vallen, is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
Nationale-Nederlanden	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
REAAL	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
Robein	100% van de polishouders is geïnformeerd over het feit dat het verstandig is om met de adviseurs van Robein te bespreken of de beleggingsverzekering nog op de persoonlijke wensen aansluit. Daarnaast zijn polishouders met een Robein Effecten Polis geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.
VvAA	100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

5. Alternatieve producten

5.2 Mogelijkheden alternatieve producten[3)]

Achmea	Aan polishouders worden de volgende kosteloze mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • Labels Centraal Beheer en FBTO: aan polishouders wordt een nieuwe beleggingsverzekering aangeboden met gemiddeld lagere kosten. De totale kosten (TER + overige kosten) van deze producten komen (uitzonderingen daar gelaten) uit op 0,3% tot 1,8% van de belegde waarde per jaar. Op basis van het bestand van actieve polishouders per 1 juni 2012 komen de gemiddelde totale kosten over de waarde van de verzekering op 1,22% per jaar. • Labels Centraal Beheer en FBTO: vanaf de tweede helft van 2013 wordt, voor polishouders waarvoor dit een reëel alternatief is, een alternatief product in de vorm van banksparen, eventueel in combinatie met een losse overlijdensrisicoverzekering, aangeboden. • Label Interpolis: via de Rabobank worden alternatieven aangeboden, waaronder banksparen. • Label Avéro: polishouders met een Allureplan product hebben een alternatief product aangeboden gekregen met lagere kosten, voor alle overige Avéro polishouders, waarvoor dit een reëel alternatief is, geldt dat zij vanaf februari 2013 een alternatief product in de vorm van banksparen, eventueel in combinatie met een losse overlijdensrisicoverzekering, aangeboden krijgen.
AEGON	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • Kosteloos overstappen naar een product met garantie. • Kosteloos overstappen naar banksparen via AEGON Bank. • Kosteloos overstappen naar een product uit de productgroep 'Verzekeren en Beleggen'.
Allianz	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • Kosteloos overstappen naar een bankspaarproduct.
ASR	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • Kosteloos overstappen naar een bankspaarproduct of een nieuwe vermogensopbouwverzekering.
BNP Paribas Cardif	BNP Paribas Cardif beschikt niet over alternatieve producten. BNP Paribas Cardif verkoopt geen beleggingsverzekeringen meer. De oplossing voor de polishouder wordt gezocht in aanpassingen in het lopende product.
Conservatrix	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • Kosteloos overstappen naar Conservatrix Rentegarantie.
Delta Lloyd	Aan polishouders worden onder andere de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • 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. • Overstappen naar ABN AMRO Verzekeringen Vermogen Opbouw Polis. • Overstappen naar Delta Lloyd Hypotheek Spaarverzekering.
Generali	Generali verkoopt geen garantie- en beleggingsverzekeringen meer. Oplossingen worden gezocht in aanpassingen in het lopende product. Generali beschikt derhalve niet over alternatieve producten. Polishouders zijn gewezen op de mogelijkheid tot het overstappen naar een andere verzekeraar en worden opgeroepen om het doelkapitaal goed te bekijken en bij afwijkingen, voor vragen en advies contact op te nemen met de adviseur.
De Goudse	De Goudse beschikt momenteel nog niet over alternatieve producten.
Legal & General	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • Kosteloos overstappen naar bancaire spaar- en beleggingsproducten of beleggingsverzekeringen. Polishouders worden via schriftelijke correspondentie en de website op de mogelijkheid van een overstap naar een alternatief product gewezen. Binnen deze alternatieve producten kan een polishouder de keuze maken uit een groot aanbod van externe beleggingsfondsen. De TER-range van het fondsenpallet van Legal & General varieert van 0% tot 3,56% voor verzekeringsfondsen (131 fondsen) en van 0,2% tot 1,9% voor bankingfondsen (50 fondsen).
Loyalis	Aan voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders wordt aangeboden om kosteloos over te stappen naar een beleggingsverzekering van Loyalis met de volgende kenmerken: • De TER van de fondsen waarin belegd wordt varieert van 0,3% tot 0,42%. • De totale kosten zijn gemaximeerd op 1,25%. • Onbeperkt kosteloos switchen naar andere fondsen. • Zonder kosten de overlijdensrisicodekking aanpassen of aanvullende dekkingen verwijderen.

3) Indien specifieke productnamen zijn vermeld verwijzen wij naar de websites van de verzekeraars voor de specifieke kenmerken van het product.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

5. Alternatieve producten (vervolg)	
5.2 Mogelijkheden alternatieve producten[3]	
Nationale-Nederlanden	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • Kosteloos overstappen naar banksparen.
REAAL	Aan polishouders wordt een persoonlijke inlogcode voor de Verzekeringscheck aangeboden. Deze online portal biedt de polishouder inzicht in zijn actuele polisgegevens (inclusief het compensatiebedrag) en relevante alternatieven en mogelijkheden en de kosten daarvan. Per 31 december 2012 heeft 62% van de polishouders toegang tot deze portal. De planning is dat 75% van de polishouders deze informatie in het eerste kwartaal 2013 en 100% in het tweede kwartaal 2013 heeft ontvangen. Aan polishouders wordt daarnaast de mogelijkheid geboden om kosteloos naar de volgende alternatieve producten over te stappen: • Naar banksparen (lijfrente), 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%.
Robein	Aan de polishouders met een Robein Effectenpolis worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • Kosteloos overstappen naar een Robein Vermogensbeheer Polis.
VvAA	Aan polishouders worden de volgende mogelijkheden ten aanzien van alternatieve producten geboden: • Banksparen bij andere aanbieders. • Sinds medio 2012 biedt VvAA al haar polishouders integraal financieel advies op persoonlijk niveau, naar aanleiding van een analyse van de huidige financiële en persoonlijke situatie en de mate waarin deze aansluit op de het totaal aan financiële producten van de polishouder.

3) Indien specifieke productnamen zijn vermeld verwijzen wij naar de websites van de verzekeraars voor de specifieke kenmerken van het product.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

5. Alternatieve producten	
5.3 Product review- en ontwikkelingsproces aanwezig	
Achmea	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
AEGON	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
Allianz	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
ASR	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
BNP Paribas Cardif	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
Conservatrix	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
Delta Lloyd	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
Generali	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
De Goudse	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
Legal & General	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
Loyalis	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
Nationale-Nederlanden	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
REAAL	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
Robein	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.
VvAA	Nieuwe en aan te passen bestaande producten worden via het review- en productontwikkelingsproces aan een analyse onderworpen voordat deze worden geïntroduceerd.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

6. Afkoopbelemmeringen

Afkoopbelemmeringen

Achmea	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
AEGON	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht. Alleen voor de productlijn Fund/Safe geldt dat nog niet verrekende, gemaakte eerste kosten (kosten bij ingang van het contract) bij afkoop in rekening worden gebracht. Dit betreft maximaal 10% van de totale actieve AEGON portefeuille.
Allianz	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
ASR	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
BNP Paribas Cardif	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
Conservatrix	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
Delta Lloyd	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
Generali	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
De Goudse	Voor polishouders bij De Goudse geldt het volgende: • Bij afkoop van de producten Flexx Vermogensplan en Beurskoopsom worden de niet verrekende eerste kosten (kosten bij ingang van het contract) van de fondswaarde afgetrokken. Met ingang van 15 maart 2013 tot 1 juni 2014 worden de volgende kosten niet in rekening gebracht: • Mutatiekosten ter hoogte van € 65,- als een polishouder voortijdig zijn Flexx Vermogensplan wil beëindigen; • Verkoopkosten ter hoogte van 3% als een polishouder voortijdig zijn Eigen Effect Plan wil beëindigen.
Legal & General	Voor polishouders, die (op basis van de door Legal & General gedefinieerde criteria) voor compensatie in aanmerking komen, zijn er geen afkoopbelemmeringen. Afkoopkosten worden voor deze groep polishouders niet in rekening gebracht.
Loyalis	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
Nationale-Nederlanden	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht tot 1 juni 2014.
REAAL	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht tot 1 juni 2014.
Robein	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen, afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.
VvAA	Voor polishouders zijn er geen afkoopbelemmeringen anders dan de 0,5% aan- en verkoopkosten die in rekening worden gebracht, overige afkoopkosten worden niet in rekening gebracht.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

7. Klachtenafhandeling

	7.1 Interne klachtenprocedure	7.2 Afspraken met consumentenstichtingen over schrijnende gevallen	7.3 Mogelijkheid Kifid/rechter staat vrij
Achmea	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulanceregeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Ja	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
AEGON	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulanceregeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Ja	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
Allianz	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulanceregeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	De verzekeraar heeft geen overeenkomst met de consumentenstichtingen, evenwel is in de klachtenregeling (zie interne klachtenprocedure) voorzien in de behandeling van schrijnende gevallen.	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
ASR	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulanceregeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Ja	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
BNP Paribas Cardif	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulanceregeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	De verzekeraar heeft geen overeenkomst met de consumentenstichtingen, evenwel is in de klachtenregeling (zie interne klachtenprocedure) voorzien in de behandeling van schrijnende gevallen.	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
Conservatrix	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht, waarnaar onder meer op de website wordt verwezen. De behandeling van schrijnende gevallen maakt onderdeel uit van de klachtenprocedure.	De verzekeraar heeft geen overeenkomst met de consumentenstichtingen, evenwel is in de klachtenregeling (zie interne klachtenprocedure) voorzien in de behandeling van schrijnende gevallen.	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
Delta Lloyd	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulanceregeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Ja	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
Generali	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht, waarnaar onder meer op de website wordt verwezen. Ons is medegedeeld dat schrijnende gevallen als onderdeel van de algemene klachten procedure worden meegenomen.	De verzekeraar heeft geen overeenkomst met de consumentenstichtingen, evenwel is in de klachtenregeling (zie interne klachtenprocedure) voorzien in de behandeling van schrijnende gevallen. Zo is ons medegedeeld.	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.

Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

7. Klachtenafhandeling (vervolg)

	7.1 Interne klachtenprocedure	7.2 Afspraken met consumentenstichtingen over schrijnende gevallen	7.3 Mogelijkheid Kifid/rechter staat vrij
De Goudse	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht, waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	De verzekeraar heeft geen overeenkomst met de consumentenstichtingen, evenwel is in de compensatieregeling de behandeling van schrijnende gevallen expliciet opgenomen.	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
Legal & General	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht, waarnaar onder meer op de website wordt verwezen. Schrijnende gevallen worden expliciet genoemd in de suppletieregeling.	De verzekeraar heeft geen overeenkomst met de consumentenstichtingen, evenwel is in de klachtenregeling (zie interne klachtenprocedure) voorzien in de behandeling van schrijnende gevallen.	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
Loyalis	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht, waarnaar onder meer op de website wordt verwezen. Loyalis heeft een aparte procedure voor schrijnende gevallen.	Ja	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
Nationale-Nederlanden	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulanceregeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Ja	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
REAAL	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht met specifieke aandacht voor schrijnende gevallen (coulanceregeling), waarnaar onder meer op de website wordt verwezen.	Ja	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
Robein	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht, waarnaar onder meer op de website wordt verwezen. Specifiek onderdeel van de klachtenprocedure is de omgang met coulancevergoedingen, hierbij neemt Robein de 'regeling schrijnende gevallen' van verzekeraars met een regeling met de consumentenstichting in haar overwegingen mee.	De verzekeraar heeft geen overeenkomst met de consumentenstichtingen, evenwel is in de klachtenregeling (zie interne klachtenprocedure) voorzien in de behandeling van schrijnende gevallen.	Voor polishouders zijn er geen belemmeringen om een klacht bij het Kifid in te dienen dan wel een zaak bij de rechter aan te spannen.
VvAA	Voor polishouders is een klachtenprocedure ingericht, waarnaar onder meer op de website wordt verwezen. Ons is medegedeeld dat schrijnende gevallen als onderdeel van de algemene klachtenprocedure worden meegenomen.	De verzekeraar heeft geen overeenkomst met de consumentenstichtingen, evenwel is in de klachtenregeling (zie interne klachtenprocedure) voorzien in de behandeling van schrijnende gevallen.	Voor polishouders 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 en reikwijdte van het onderzoek

3.1 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 31 december 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.

3.2 Reikwijdte

Deloitte heeft haar werkzaamheden uitgevoerd op basis van de door het VvV opgestelde vragenlijst (hierna: de Vragenlijst). De reikwijdte van ons onderzoek is beperkt tot de 15 hieronder vermelde Verzekeraars, die onder de volgende (per 31 december 2012 actieve) labels opereren:

Verzekeraar	Labels
Achmea	Avéro, Centraal Beheer, FBTO, Interpolis
AEGON	AEGON
Allianz	Allianz, Universal leven
ASR	ASR
BNP Paribas Cardif	BNP Paribas Cardif
Conservatrix	Conservatrix
Delta Lloyd Groep	Delta Lloyd, OHRA, Erasmus, ABN AMRO Verzekeringen, Nationaal Spaarfonds
Generali	Generali
Goudse	Goudse
Legal & General	Legal & General
Loyalis	Loyalis, inclusief het voormalig Cordares Verzekeringen
Nationale-Nederlanden	Nationale-Nederlanden, RVS, ING (inclusief de voormalige Postbank)
REAAL Verzekeringen	REAAL, Zwitserleven
Robein	Robein
VvAA	VvAA

In deze rapportage wordt gerefereerd aan de Verzekeraar indien de waarneming voor alle relevante labels van toepassing is. Indien de waarneming afwijkt voor een bepaald label van een verzekeraar dan wordt de waarneming expliciet voor het specifieke label vermeld.

De elementen van het Flankerend beleid: het instellen van een overkoepelde commissie voor schrijnende gevallen en het maken van afspraken over kapitaaloverdrachten maken geen deel uit van het onderzoek.

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

3.3 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 VvV opgestelde Vragenlijst en de bewijsstukken die door de Verzekeraars zijn aangeleverd ter onderbouwing van deze antwoorden. Deloitte heeft 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 opgesteld met het doel het informeren van het VvV, de Minister en de Tweede Kamer omtrent de implementatie van het Flankerend beleid per 31 december 2012. Dit rapport (of delen daaruit) mogen derhalve voor geen ander doel worden gebruikt.

4. Aanpak, rollen en verantwoordelijkheden

Het onderzoek is uitgevoerd in vier 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 VvV een Vragenlijst opgesteld welke 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 minister van Financiën, d.d. 27 februari 2012 aan de Verzekeraars met kenmerk FM/2012/239M;
- Brief minister 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 wordt gevormd door de ingevulde Vragenlijsten naar de stand van 31 december 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:
- Kennisnemen van door de Verzekeraars aangeleverde bewijstukken, bijvoorbeeld openbare informatie op websites, overeenkomsten met consumentenstichtingen, schriftelijke correspondentie met polishouders, inzage in internet tooling voor polishouders 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 5 ‘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 VvV en de Verzekeraars.

5. 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 naar de stand van 31 december 2012, tenzij anders vermeld. 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 waarnemingen zoals gepresenteerd in de linker kolom.

5.1 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Achmea

5.1.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie over de volledige looptijd, berekend per peildatum die direct in de polis wordt gestort.	• 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. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd:	
1. **Schriftelijke correspondentie:** • Juli 2009: informatiebrief inclusief brochure over de compensatieregeling; • Oktober 2010: uitstel van compensatiebrief; • November-december 2010: informatiebrief inclusief brochure 'Een duidelijk verhaal over uw beleggingsverzekering'; • April 2011 – december 2012: compensatiebrief over de hoogte van de individuele compensatie inclusief brochure over de compensatieregeling.	• Informatiebrief Achmea, juli 2009; • Brochure Achmea, juli 2009; • Brief met uitstel van compensatie, oktober 2010; • Informatiebrief november/december 2010 met bijbehorende brochure 'Een duidelijk verhaal over uw beleggingsverzekering', november/december 2010; • Voorbeeldbrief compensatie Avéro, Centraal Beheer, FBTO, Interpolis met bijbehorende brochure 'Korte uitleg over uw persoonlijke berekening', 2011.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Waar kan een polishouder terecht met vragen; • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten.	
De brieven en brochures die verstuurd zijn aan polishouders zijn getoetst op onder meer begrijpelijkheid door een consumentenpanel.	• Consumentenpanel rapporten 'Conversie onderzoek' en 'Beleggingspolissen', zonder datum.
2. **Via de website:** voor de labels Avéro, Centraal Beheer, FBTO en Interpolis (d.d. 28 januari 2013): • Overzicht Flankerend beleid; • Vaststellingovereenkomsten tussen verzekeraars en stichtingen; • Uitleg over de compensatieregeling; • Assurancerapportages; • Video's over onder andere hefboom- en inteereffect; • Klachtenprocedure; • Helpdesk Achmea Avéro (033 - 434 40 30); • Helpdesk Centraal Beheer (055 - 579 83 40); • Helpdesk Interpolis (013 - 462 12 72); • Helpdesk FBTO (058 - 234 54 15); • Bijzondere situaties (dit betreft de coulanceregeling/schrijnende gevallen); • Vraag en antwoord.	• https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/; • https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/; • https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/; • https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/; • https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/deloitte; • https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/deloitte; • https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/deloitte; • https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/deloitte.
3. **Advertentiecampagnes:** om polishouders met een beëindigde polis op te roepen zich te melden en te wijzen op bijzondere situaties/schrijnende gevallen.	• Advertentie zoals geplaatst d.d. 18 maart en 17 december 2010 in de Volkskrant, AD, Telegraaf, Metro en Spits.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 direct writers zijn en derhalve geen gebruik maken van tussenpersonen. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Avéro en Interpolis haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Het proces rondom het compensatiebedrag voor polishouders; • Aanpassingen 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 polishouders; • Planning van informeren van polishouders; • Inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten; • Afspraken over kosten van adviesgesprekken. De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie (Avéro en Interpolis); • Helpdesk team beleggingsverzekeringen Achmea (Avéro 088 - 462 75 75 en Interpolis Interpolis 013 - 462 12 72); • Persoonlijke bezoeken van Avéro aan adviseurs (Avéro); • Informatiebijeenkomsten (Avéro); • Extranet (Avéro).	• Voorbeeldbrief aan Avéro-adviseur november 2010; • Voorbeeldbrief aan Avéro-adviseur september 2011; • Brochure Avéro voor adviseur, zonder datum; • Gespreksverslagen met adviseurs en kantoorbezoeken 2011; • Extranet: https://www.averoachmeaonline.nl/; • Beantwoording vragen (IPO) Interpolis inzake informatievoorziening adviseurs.

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 31 december 2012 de polishouders van Avéro Achmea worden gewezen op een alternatief als de polishouder geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via: • Website: www.averoachmea.nl via de 'zoek adviseur-functie'; • Helpdesk: (033 - 434 40 30).	• http://www.averoachmea.nl/Service/Pages/ZoekAdviseur.aspx.
Als de polishouder van Interpolis geen adviseur heeft of daar niet (meer) terecht kan, wordt via de Interpolis-helpdesk een oplossing gezocht. Dit is niet van toepassing voor FBTO en Centraal Beheer, aangezien zij direct writers zijn.	• https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/.

5.1.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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.	• 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?": 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. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een externe accountant de naleving van de regeling heeft getoetst. De uitkomsten van deze toets zijn openbaar gemaakt via de website.	Assurance-rapportages via website: • https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/deloitte; • https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/deloitte; • https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/deloitte; • https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/deloitte.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie en 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.	• 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.

5.1.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten	
4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben vastgesteld dat Achmea op 31 december 2012 100% van haar polishouders, middels een brochure, heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende polis.	• Zie documentatie onder 2.1 informatieverstrekking aan polishouders; • Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 en 11 januari 2013 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen.

4. Aanpassen lopende producten	
4.2 Aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben vastgesteld dat Achmea 100% van haar polishouders 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, premiewijzigingen) middels een brochure bij de vervolgbrief en informatie op de website.	• Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 en 11 januari 2013 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen; • Aanpassingsbrief en brochure FBTO en Centraal Beheer; • Website Interpolis, Centraal Beheer, Avéro, FBTO, Vragen en Antwoorden, 'Ik wil mijn beleggingsverzekering aanpassen. Kan dat?' 'Moet ik nog opzegkosten betalen als ik mijn verzekering beëindig?'; • https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden#ik-wil-mijn-beleggingsverzekering-aanpassen.-kan-dat_; • https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.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-beëindig_; • https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beëindig_; • https://beleggingsverzekeringen.averoachmea nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beëindig_;

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 één keer per jaar gratis is en één keer gratis binnen drie maanden na ontvangst van de compensatiebrief. **Separate overlijdensrisicoverzekering** Achmea biedt haar polishouders de mogelijkheid kosteloos de bestaande risicodekking in het lopende product aan te passen en eventueel een separate overlijdensrisicoverzekering af te sluiten.	• Centraal Beheer aanpassingsbrief, zonder datum; • Interne beslisnotitie afkoopkosten, 23 maart 2011; • 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; • https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beëindig_; • https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden#moet-ik-nog-opzegkosten-betalen-als-ik-mijn-verzekering-beëindig_.
Specifieke bepalingen per label: • **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen** Achmea heeft ons medegedeeld dat zij voor de labels Interpolis en Avéro vanaf mei/juni 2013 nieuwe beleggingsfondsen gaat aanbieden aan haar polishouders. In totaal zullen er vijf nieuwe profielmix-fondsen worden aangeboden waarbij de TER-range van de fondsen varieert van 0,59% tot 0,65% (huidige TER Avéro varieert tussen 0,91% en 1,35%, huidige TER Interpolis varieert tussen 0,59% en 1,75%). Polishouders van Centraal Beheer en FBTO krijgen een nieuw product aangeboden tegelijk met de compensatie. Zie vraag 5.2 voor meer informatie.	• 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 en 11 januari 2013 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen; • E-mail Achmea van programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen, d.d. 14 februari 2013; • https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product; • https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Interpolis en OpMaatverzekeringen** Achmea heeft ons medegedeeld dat Interpolis-polishouders met een OpMaatverzekering door de Rabobank actief zijn benaderd voor een adviesgesprek en dat alle overige Interpolis-polishouders met een beleggingsverzekering eveneens actief benaderd zullen gaan worden 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.	• Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 en 11 januari 2013 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen; • Website Interpolis, Vragen en Antwoorden, 'Vallen OpMaatverzekeringen ook onder de regeling? Hier was toch al een regeling voor bij de Rabobank?' en 'Gaat u klanten ook concreet het aanbod doen om hun beleggingsverzekering over te sluiten naar een alternatief product?': https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden; • Brief 'Waardeoverzicht OpMaatverzekering'.
• **Nihilstellingen** Wij hebben vastgesteld dat Achmea polishouders via het jaarlijkse overzicht van de waardeontwikkeling van hun beleggingsverzekering wijst op een toekomstige nihilstelling.	• Voorbeeld model 3 waardeoverzicht.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben vastgesteld dat Achmea 100% van haar polishouders op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product, middels de vervolgbrief en informatie op de website.	• Zie documentatie onder 2.1 Informatieverstrekking aan polishouders; • Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 en 11 januari 2013 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea polishouders 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:	
• **Interpolis:** Via de Rabobank worden alternatieven waaronder banksparen aangeboden aan polishouders van Interpolis.	• Website Interpolis, Vragen en Antwoorden, 'Gaat u klanten ook concreet het aanbod doen om hun beleggingsverzekering over te sluiten naar een alternatief product?' • https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/vragen-en-antwoorden; • Website Interpolis alternatief product: https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product.
• **Avéro:** Polishouders met een Allureplan-product (circa 10.000 polissen) hebben een alternatief product aangeboden gekregen met lagere kosten, te weten Avéro Beleggingsverzekering. Aan dit nieuwe product zijn geen overstapkosten verbonden.	• Avéro Allure aanbieding alternatief product.
• **Algemeen Avéro:** Vanaf februari 2013 biedt Avéro haar polishouders, waarvoor dit een reëel alternatief is, een alternatief product (banksparen eventueel in combinatie met een losse overlijdensrisicoverzekering) aan.	• Website Avéro alternatief product: https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product.
• **Centraal Beheer en FBTO (direct writers):** Polishouders van Centraal Beheer en FBTO krijgen een nieuwe beleggingsverzekering aangeboden met gemiddeld lagere kosten. Te weten: 'CBA beleggingspolis' en 'FBTO beleggingspolis'. Aan dit nieuwe product zijn geen overstapkosten verbonden. 91% van de polishouders van FBTO, Centraal Beheer en voormalig Sterpolis heeft dit aanbod in 2011 en 2012 (tegelijk met de compensatie) ontvangen, de resterende 9% ontvangt dit in de tweede helft van 2013. Deze producten komen (uitzonderingen daargelaten) uit op een kostenbelading (TER en overige kosten) van 0,3% tot 1,8% per jaar van de belegde waarde. Als resultaat van deze kostenverlaging wordt over de actieve polissen (naar de stand per 1 juni 2012) gemiddeld 1,22% per jaar over de waarde van de verzekering aan totale kosten in rekening gebracht. Daarnaast zullen polishouders waarvoor dit een reëel alternatief is in de tweede helft van 2013 een aanbod krijgen voor een alternatief product (banksparen eventueel in combinatie met een losse overlijdensrisicoverzekering).	• Website Centraal Beheer en FBTO alternatief product: https://beleggingsverzekeringen.centraalbeheer.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product; • https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/flankerend-beleid/aanbod-alternatief-product; • Centraal Beheer en FBTO compensatiebrief, inclusief omzetting nieuw product, april/mei 2011; • Interview met Achmea d.d. 14 mei 2012 en 11 januari 2013 met de programmamanager Compensatie beleggingsverzekeringen; • Brief antwoord vragen Stichting Verliespolis m.b.t. invulling flankerend beleid, 26 juli 2011; • Brief vragen stichtingen WPC en VLP, 25 oktober 2012; • Planning conversie restant Centraal Beheer, 6 januari 2013; • Memo RvdV305 Kosten en effect kostenmaatregelen beleggingsverzekeringen CBA en FBTO, 15 juni 2012.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea een Product Approval Process (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: • 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 Actuariaat) heeft zitting in de Project Review Commissie. Deze commissie geeft een dwingend advies aan de directie. Het PAP is bij de AFM ingediend en beoordeeld.	• Charter Project Review Commissie, mei 2012; • Product Approval Process, zonder datum; • Normenkader Product Approval Process dP&L, 16 maart 2012; • Aanbiedingsnotitie Product Approval Policy, zonder datum; • Agendavoorstel AFM, 8 september 2011; • Gespreksverslag AFM, 26 september 2011.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Achmea geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn.	• 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/afschaffen-afkoopkosten; • https://beleggingsverzekeringen.fbto.nl/flankerend-beleid/afschaffen-afkoopkosten; • https://beleggingsverzekeringen.interpolis.nl/flankerend-beleid/afschaffen-afkoopkosten; • https://beleggingsverzekeringen.averoachmea.nl/flankerend-beleid/afschaffen-afkoopkosten; • Interne beslisnotitie afkoopkosten, 23 maart 2011.

5.1.4 Overige

7. Klachtenafhandeling	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Achmea een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • 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 coulance/schrijnende gevallen.	• Klachtenmanagement Achmea 2.0, juli 2011; • Proces klachten, 28 maart 2011; • DNB klachtenrapportage, 24 april 2012; • Governance afhandeling Leven klachten, zonder datum; • 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.
Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via: • 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 word benoemd dat de klacht wel bekend moet zijn bij de verzekeraar.	
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.	• Vaststellingsovereenkomst, artikel 3, 15 september 2010.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van Achmea altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. Achmea wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• 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://ww.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; • 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.

5.2 Resultaten detailwerkzaamheden inzake AEGON

5.2.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben vastgesteld dat AEGON op 31 december 2012 98% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de compensatie die direct in de polis is gestort. Wij hebben vastgesteld dat 99,8% van de polishouders per 31 maart is geïnformeerd over de storting van de compensatie.	• Verzendplanning website: http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/de-regeling/de-regeling/#tabs2793593_de-verzendplanning; • Dashboardinformatie 'Detailplanning' d.d. 10 mei 2012; • Verzendplanning 'Resterende polissen', januari 2013; • 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. 29 januari 2013 met de Chief Special Operations en Directeur Leven; • E-mail AEGON-Deloitte, 3 april 2013, 16:27.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd: 1. Schriftelijke correspondentie: • Oktober 2009: informatiebrief, inclusief bijlagen over compensatieregeling; • Juli 2010: uitstel van verzending compensatiebrief; • Juli 2011: uitleg en informatie over berekende compensatie inclusief brochure; • September 2012: uitleg over de directe storting van de compensatie.	• Compensatiebrieven 2009; • Voorbeeldbrief 'Uitstelbrief', juni 2010; • Voorbeeldbrief Compensatieregeling 'Uitleg over de opbrengst van uw Beleggingsverzekering', maart 2012; • Voorbeeldbrief 'Bijstortbrief met condities', september 2012;

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Waar kan een polishouder terecht met vragen/klachten; • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en overstappen naar alternatieve producten. De aan polishouders verstrekte informatie in brieven is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.	• Brochure 'Een akkoord! Wat betekent dat voor u?', juli 2011; • Consumentenpanel 'Rapport over de compensatiebrief', zonder datum; • 'Toelichting AEGON regeling' via http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/.
2. Via de website: www.aegon.nl (d.d. 29 januari 2013): • 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 polishouder voldoet; • Video over de werking van beleggingsverzekeringen; • Video met uitleg over de compensatieregeling en het direct storten; • Verzendplanning waarin is aangegeven dat nagenoeg alle polishouders zijn geïnformeerd; • Helpdesk (088 - 344 12 34) (sclovereenkomst@aegon.nl) of via optie 'Chat met medewerker'; • Coulanceregeling en toelichting; • Vraag en antwoord over de regeling beleggingsverzekering; • Hierboven vermelde brochures; • Vaststellingovereenkomsten tussen verzekeraars en stichtingen; • Uitleg over de compensatieregeling; • Klachtenprocedure.	• http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/; • http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/check-nieuw/; • http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/wat-is-een-beleggingsgverzekering/; • http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/de-regeling/de-aegon-regeling/; • http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/de-regeling/de-regeling/#tabs2793593_de-verzendplanning; • http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/veelgestelde-vragen-regeling-beleggingsverzekering/; • 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. • Interview met AEGON d.d. 29 januari 2013 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
3. Organisatie-uitlegsessies: ons is medegedeeld dat AEGON voornemens is een webinar te organiseren over onder meer de compensatieregeling en het aanpassen van lopende en alternatieve producten.	• Interview met AEGON d.d. 29 januari 2013 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.
4. Advertentiecampagnes: om polishouders met een beëindigde polis op te roepen zich te melden, waarin tevens de compensatieregeling is uitgelegd. Ons is medegedeeld dat AEGON na maart 2013 een nieuwe advertentie in de dagbladen zal plaatsen waarin de polishouders worden opgeroepen om na te gaan of zij in aanmerking komen voor de regeling 'individuele schrijnende gevallen'.	• Advertentie 'Het doel is u te informeren over uw AEGON beleggingsverzekering' in Telegraaf, Trouw, AD, NRC Handelsblad en Volkskrant, 9 oktober 2010; • Interview met AEGON d.d. 29 januari 2013 met de Chief Special Operations en Directeur Leven; • E-mail van de Stafmedewerker AEGON Leven op 6 februari 2013, 11:10.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
AEGON maakt voor het adviseren van polishouders uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Het proces rondom het compensatiebedrag voor polishouders; • 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 polishouders; • Inzicht in wat klanten aan compensatie mogen verwachten. De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • Extranet AEGON Intermediair Portal; • Informatiebijeenkomsten met trainingen over beleggingsverzekeringen en nieuwe producten; • Service Desk Vermogen (058 - 244 68 00).	• Interview met AEGON d.d. 29 mei 2012 met de Accountmanager Leven/Hypotheken/Bancair en Projectleider GVM; • Compensatiebrieven 2011 en brochures voor polishouders; • Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2009; • Uitnodiging voor de workshop van 15 februari 2011; • Presentatie 'Kostenmaximering beleggingsverzekeringen', zonder datum; • Presentatie 'Themabijeenkomsten versie 21 januari'; • Aanwezigheidslijst 'Kostenmaximering beleggingsverzekeringen', zonder datum; • Themabijeenkomst 'De wereld verandert. Gaat u mee?' over de productlijn 'Verzekeren en Beleggen'; • Screen shots van de digitale omgeving met daarop de correspondentie per klant; • Voorbeeld nieuwsbrief 'Ruim 50% van onze klanten met een beleggingsverzekering is geïnformeerd', 8 juli 2011.

2. Toegang tot advies	
2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 31 december 2012 de polishouder 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 polishouder.	• http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/.

5.2.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie	
3.1 Moment van compensatie voor polishouders	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON in mei 2012 besloten heeft de compensatie direct in de polis te storten in plaats van op de einddatum. Wij hebben vastgesteld dat 99,2% van de polishouders per 1 maart 2013 geïnformeerd zal zijn over de direct in de polis te storten compensatie. In een brief is de polishouder ook geïnformeerd over het compensatiebedrag dat direct aan de polis is gestort.	• Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2009; • Voorbeeldbrief Compensatieregeling, maart 2012; • Voorbeeldbrief 'Bijstortbrief met condities', september 2012; • Brochure 'Een akkoord! Wat betekent dat voor u?', juli 2011; • Verzendplanning 'Bijstorten 1.0', januari 2013; • 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; • http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/?int_source=/beleggingsverzekering/.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 laatste brieven zijn verstuurd en een externe accountant haar werkzaamheden heeft afgerond, naar verwachting in het tweede kwartaal 2013 openbaar worden gemaakt op de website.	• Opdrachtverstrekking Ernst & Young, 15 juli 2010; • Interview met AEGON d.d. 29 januari 2013 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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.	• http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/; • Interview met AEGON d.d. 29 januari 2013 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.

5.2.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten	
4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende polis (een wijziging aanbrengen in de beleggingen, aanpassen risicodekking, nihilstellingen, duurinkorting) door middel van een brochure bij de vervolgbrief, een brief bij de jaar-opgave en informatie op de website.	• Brief 'Garantie op uw beleggingsverzekering', juni 2011; • Brochure 'Een akkoord! Wat betekent dat voor u?', juli 2011; • Voorbeeldbrief 'Garantie op uw beleggingsverzekering', juni 2011; • Voorbeeldbrief 'Pensioen Comfort', november 2012; • Voorbeeldbrief 'Bijstortbrief met condities', september 2012; • Voorbeeldbrief 'Format Renseignering 3 met garantie', januari 2013; • Voorbeeldbrief 'Format Renseignering 3 zonder garantie', januari 2013; • Voorbeeld ' Jaaropgave 2013 met garantie', januari 2013; • Voorbeeld 'Jaaropgave 2013 zonder garantie', januari 2013; • http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON op 31 december 2012 haar polishouders heeft geïnformeerd over de volgende (doorgevoerde) aanpassingen in de lopende polis:	
• **Kostenmaximering** Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON vanaf 1 januari 2013 bij de jaaropgave een tekstonderdeel toevoegt waarin de polishouder onder andere wordt geïnformeerd over de per 1 januari 2013 als volgt aangepaste kostenmaximering: • Bij een belegde waarde lager dan € 50.000,- bedraagt de kostenmaximering 1,25%; • Bij een belegde waarde boven de € 50.000,- geldt dat de totale kosten voor de waarde boven de € 50.000,- gemaximeerd zijn op 0,5% van de belegde waarde; • Voor garantieproducten is een additionele opslag van toepassing van 0,45% dan wel 0,65% afhankelijk van de beleggingsfondsen waarin wordt belegd. Voor de fondsen AEGON Emerging Markets Fund en AEGON Garantie Click95 Fund is dit kostenmaximum inclusief de TER.	• Voorbeeldbrief 'Format Renseignering 3 met garantie', januari 2013; • Voorbeeldbrief 'Format Renseignering 3 zonder garantie', januari 2013; • Voorbeeld ' Jaaropgave 2013 met garantie', januari 2013; • Voorbeeld 'Jaaropgave 2013 zonder garantie', januari 2013; • http://www.aegon.nl/particulier/nieuws/persbericht-aegon-keert-tegemoetkoming-uit; • http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/de-regeling/; • 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; • Interview met AEGON d.d. 29 januari 2013 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.
• **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen** AEGON heeft haar polishouders het aanbod gedaan om naast de reguliere mogelijkheid één keer per jaar kosteloos te switchen en een extra keer kosteloos te switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. Voor polishouders van AEGON geldt dat zij hier tot 1 januari 2014 gebruik van kunnen maken. Dit is niet van toepassing op de polishouders van AEGON Van Nierop (2% van de totale polishouder-portefeuille) omdat deze polishouders hun beleggingen zelf actief beheren. De kosten van alle beleggingsfondsen liggen onder de 0,6% op jaarbasis, met uitzondering van de volgende fondsen: • AEGON Comfort Europe Fund: 2%; • AEGON Emerging Markets Fund: 0,85%; • AEGON Garantie Click 95 Fund: 0,64%.	• 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; • Brief 'Garantie op uw beleggingsverzekering', juni 2011; • Brochure 'Een akkoord! Wat betekent dat voor u?', juli 2011; • Voorbeeldbrief 'Garantie op uw beleggingsverzekering', juni 2011; • Voorbeeldbrief 'Pensioen Comfort', november 2012; • Voorbeeldbrief 'Bijstortbrief met condities', september 2012; • Interview met AEGON d.d. 7 mei 2012 met de Chief Special Operations en Directeur Leven;

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Polishouders die beleggen in het AEGON Comfort Europe Fund kunnen in juni 2013, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2013, een goedkoper product tegemoet zien (AEGON Equity Europe Fund). Hierdoor wordt de belegging in het huidige fonds beëindigd. Ons is medegedeeld dat de bandbreedte van de TER hierdoor verandert van 0,15% tot 2,03% naar 0,15% tot 0,53%.	
Ons is medegedeeld dat AEGON voornemens is om polishouders die in het AEGON Emerging Markets Fund en het AEGON Garantie Click 95 Fund beleggen, in juni 2013 actief te benaderen om ze te wijzen op goedkopere fondsen. Daarnaast onderzoekt AEGON of deze twee fondsen opgeheven dan wel de voorwaarden aangepast kunnen worden. Indien dit mogelijk blijkt zal de bandbreedte van de TER wijzigen van 0,15% tot 2,03% naar 0,15% tot 0,53%.	• Interview met AEGON d.d. 25 mei 2012 met de Directeur Leven; • Interview met AEGON d.d. 29 januari 2013 met de Chief Special Operations en Directeur Leven.
AEGON heeft haar polishouders 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.	
Ten aanzien van bovenstaande wordt opgemerkt dat AEGON de totale kosten (inclusief de TER) heeft gemaximeerd op 1,25% voor alle beleggingsverzekeringen zonder garantie. Dit geldt ook als de TER van een individueel fonds waarin belegd wordt hoger is dan 1,25%.	
• **Kostenverlaging** Ons is medegedeeld dat een beperkt deel van de polishouders met een AEGON Levensloop verzekering, blijkens een door AEGON uitgevoerde analyse, beter kan overstappen naar een ander AEGON product. AEGON zal dit product of een alternatieve oplossing met terugwerkende kracht tot 1 januari 2013 aanbieden.	• E-mail van de Stafmedewerker AEGON Leven, op 6 februari 2013, 11:10.
• **Aanpassen risicodekking** Polishouders 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.	• http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Nihilstellingen** Ons is medegedeeld dat AEGON haar polishouders 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.	• 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.
• **Duurinkorting** De nog niet verrekende eerste kosten worden niet in rekening gebracht als de verdienperiode van de polis nog niet voorbij is (geen afkoopboetes).	
Voor de productlijn Fund/Safe worden nog niet verrekende kosten in rekening gebracht. Dit hangt samen met de 'eerste kosten' welke over de gehele looptijd worden verspreid en daarmee nog niet volledig in rekening gebracht zijn.	• http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/; • Intern document 'kosten Fund/Safe bij afkoop', zonder datum.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON 100% van haar polishouders via de website heeft geïnformeerd over alternatieve producten. Informatie hierover staat ook op de website.	• http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/; • http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/wat-zijn-alternatieve-producten/; • Interview met AEGON d.d. 25 mei 2012 met de Directeur Leven.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat AEGON polishouders via de website wijst op de (eventuele) mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een product met garantie. AEGON biedt haar polishouders banksparen via AEGON Bank aan, overstappen is kosteloos. AEGON biedt haar polishouders de producten 'Verzekeren & Beleggen' aan, overstappen is kosteloos. Middels de 'Verzekeren & Beleggen' producten bouwen polishouders een vermogen op door te beleggen. Ons is medegedeeld dat in het huidige assortiment van 'Verzekeren & Beleggen' uitsluitend belegd kan worden in de fondsen AEGON Mix Fund en AEGON Rente Fund. Wij hebben vastgesteld dat deze fondsen in 2011 een TER kenden van respectievelijk 0,49% en 0,39%.	• http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/wat-zijn alternatieve-producten/; • http://www.aegon.nl/particulier/beleggen/verzekeren-beleggen-pensioen/#tabs2014164_beleggen; • Interview met AEGON d.d. 7 mei 2012 met de Chief Special Operations en Directeur Leven; • Fondsinformatie 'Mix Fund', december 2012; • Fondsinformatie 'Rente Fund', februari 2012.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 Process (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: • Nieuwe producten via de KNVB (Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk) principes worden opgesteld; • Een Product Approval Board is ingesteld. Het PAP is aan de AFM voorgelegd en beoordeeld.	• 'Kwaliteitsbeleid klant en product', zonder datum; • Product Approval Process, december 2011; • AFM terugkoppeling projectreview, 22 februari 2012.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 hangt samen met de 'eerste kosten' welke over de gehele looptijd zijn verspreid en daarmee mogelijk nog niet volledig in rekening gebracht zijn. Op dit moment kan 10% van de totale AEGON-portefeuille te maken krijgen met het verrekenen van deze kosten indien zij hun product afkopen.	• http://www.aegon.nl/particulier/klantenservice/regeling-beleggingsverzekering/aanvullende-maatregelen/; • Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2009; • Intern document; kosten Fund/Safe bij afkoop, geen datum; • E-mail van Chief Special Operations en Directeur Leven op 1 juni 2012, 12:38.

5.2.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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: • Structureel vastleggen van klachten; • Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om binnen tien dagen af te handelen – van klachtontvangst van polishouder tot besluit). Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via: • De website waarop de coulanceregeling/schrijnende gevallen wordt uitgelegd; • Schriftelijke correspondentie en brochure waarin wordt verwezen naar de coulanceregeling; • 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. 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. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van AEGON altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. AEGON wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• 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 coulanceregeling, 18 april 2012; • Bijlage bij de rapportage voortgang flankerend beleid, april 2012; • Klachtenreglement AEGON Nederland N.V. 2012; • Interne klachtenprocedure, Hoofd directieklachten; • Uitwerking van artikel 3.1 van de Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2009 'Coulanceregeling kosten-maximering beleggingsverzekeringen AEGON'.

5.3 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Allianz

5.3.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz op 31 december 2012 100% van haar polishouders onder de labels Allianz en Universal Leven heeft geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie op einddatum. Allianz heeft op 21 maart 2012 besloten de compensatie direct in de polis te storten voor haar beide labels. Dit besluit is per mei 2012 op de website van Allianz opgenomen. Allianz heeft de polishouders over de hoogte van de direct in de polis te storten compensatie via het jaarlijkse waardeoverzicht per maart 2013 geïnformeerd.	• Voorbeeldbrief klant Allianz 'Brief geen recht op tegemoetkoming', 6 maart 2012; • Voorbeeldbrief klant Allianz 'Brief recht op tegemoetkoming', zonder datum; • Voorbeeldbrief klant Allianz 'Uw oude beleggingsverzekering', zonder datum; • Voorbeeldbrief klant Universal Leven 'Brief Waardeoverzicht 2010', april 2011; • Rapportage Projectmanagement Wabeke Leven Individueel, 11 mei 2012; • Eindrapport Project Wabeke Leven Individueel v1.0, 29 juni 2012; • Aanpassing tegemoetkomingsregeling en waardeoverzicht 2012, 24 december 2012; • http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling; • Vraag en antwoord 'Hoe is de tegemoetkomingsregeling verbeterd' via http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/vragen; • Regeling Tegemoetkoming Beleggingsverzekeringen Allianz Nederland, 1 maart 2011; • Regeling Tegemoetkoming Beleggingsverzekeringen Allianz Nederland, 24 januari 2013; • Vrijgave Model 3 Universal Leven, zonder datum; • Vrijgave Model 3 Individueel, zonder datum; • Email Allianz Modellen 3 UL, 25 maart 2013.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd:	
1. Schriftelijke correspondentie: • Juli 2009: informatiebrief over Regeling tegemoetkoming beleggingsverzekeringen; • April 2010: informatiebrief met brochure Tegemoetkomingsregeling; • Maart/april 2011: informatiebrief over mogelijke compensatie (eerste batch); • Eerste halfjaar 2012: informatiebrief over mogelijke compensatie (tweede en derde batch); • Jaarlijks: waardeoverzichten voor Allianz en Universal Leven polishouders. Sinds 2010 wordt voor Universal Leven polishouders de eventuele compensatie via de waardeoverzichten medegedeeld; • Op aanvraag: flyer met enkele voorbeelden van de tegemoetkomingsregeling/mogelijke compensatie, waarvan ons is medegedeeld dat deze wordt meegestuurd als polishouders een berekening van de tegemoetkoming opvragen. In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Voorbeelden van compensatie; • Waar kan een polishouder terecht met vragen/klachten.	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/meerinfo; • Voorbeeldbrief klant Allianz 'Voorbrief Compensatieregeling Brochure', 22 april 2010; • Voorbeeldbrief klant Allianz 'Brief geen recht op tegemoetkoming', 6 maart 2012; • Voorbeeldbrief klant Allianz 'Brief recht op tegemoetkoming', zonder datum; • Voorbeeldbrief klant Allianz 'Uw oude beleggingsverzekering', zonder datum; • Voorbeeldbrief klant Universal Leven 'Brief Waardeoverzicht 2010', april 2011; • Voorbeeldbrief klant Allianz 'Waardeoverzicht conform model 3', februari 2012; • Voorbeeldbrief klant Universal Leven 'Waardeoverzicht conform model 3', maart 2012; • Rapportage Projectmanagement Wabeke Leven Individueel, 11 mei 2012; • Eindrapport Project Wabeke Leven Individueel v1.0, 29 juni 2012; • Flyer 'Enkele voorbeelden tegemoetkomingsregeling', zonder datum; • E-mail Allianz van de IT Demand – Projectmanager, 5 februari 2013.
Ons is medegedeeld dat de aan polishouders verstrekte informatie op begrijpelijkheid is beoordeeld en, indien nodig, aangepast door een communicatiebureau.	• Offerte Bureau Taal, 9 september 2009; • Interview met Allianz d.d. 18 januari 2013 met de Directeur Finance & Control en IT Demand - Projectmanager.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
2. Via de website: www.allianz.nl/ (d.d. 28 januari 2013): Uitleg over het Flankerend beleid van Allianz onderverdeeld naar: • Regeling tegemoetkoming beleggingsverzekeringen; • Vraag en antwoord met betrekking tot de Regeling tegemoetkoming beleggingsverzekeringen; • Adviesmogelijkheden; • Alternatieve producten; • Klachtenformulier; • Contactmogelijkheden. Op deze pagina's zijn de volgende onderwerpen expliciet opgenomen: • De regeling in beknopte vorm uitgelegd; • Een vraag en antwoord rubriek; • Een link naar een beëindigingsformulier; • Een link naar de brieven zoals verstuurd naar polishouders van zowel Allianz als Universal Leven; • Een link naar de flyer met enkele voorbeelden van de tegemoetkomingsregeling/mogelijke compensatie.	• http://www.allianz.nl/service/klachten; • http://www.allianz.nl/service/contact; • http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/beeindigdepolis; • http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/meerinfo; • http://allianz.nl/service/levenproducten/regeling/regelinguitleg, enkele voorbeelden.
3. Waardelijn: De polishouder kan middels een internet toepassing met polisnummer en PIN-code de actuele waarde opvragen (030 - 281 42 05).	• http://www.allianz.nl/particulier/koersen/beleggingsverzekering.
4. Helpdesk: De helpdesk is vanaf begin 2011 beschikbaar voor polishouders (0900 - 255 42 69).	• http://www.allianz.nl/service/klachten/beleidleven.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Allianz maakt voor het adviseren van polishouders gebruik van onafhankelijke adviseurs en van adviseurs van Havelaar & van Stolk, onderdeel van de Allianz Nederland Groep. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Inrichting van het Flankerend beleid en de tegemoetkomingsregeling; • Planning en wijze van informeren van polishouders; • Inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten. De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie (onder meer nieuwsbrieven); • Extranet (kopieën waardeoverzichten polishouders); • Informatiebijeenkomst met betrekking tot de Regeling beleggingsverzekeringen; • Helpdesk adviseur (030 - 281 48 48).	• Nieuwsbrief Flankerend Beleid, mei 2012; • Nieuwsbrief Flankerend Beleid, januari 2013; • Nieuwsbrief Samenvoeging beleggingsfondsen, september 2012; • Screenshot Extranet waardeoverzichten; • Medewerkerspresentatie Business Academy communicatie q1 2011 'Regeling Beleggingsverzekeringen'; • http://www.havelaar.com/bymysite.v3/id/407479F6-0DE0-470E-83A6-D547D19FA143; • E-mail Allianz van de IT Demand – Projectmanager, 5 februari 2013.

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 31 december 2012 de polishouder via de website ondersteund wordt bij het selecteren van een alternatieve adviseur middels een 'postcodezoeker'.	• http://www.allianz.nl/algemeen/adviseur#naam.
Polishouders kunnen daarnaast met vragen terecht bij de helpdesk en/of bij de adviseurs van Havelaar & van Stolk. Ons is medegedeeld dat Allianz de intentie heeft om per 2013 een speciale service desk in te richten waar polishouders terecht kunnen die niet terecht kunnen bij hun adviseur.	• http://www.allianz.nl/service/klachten/beleidleven.

5.3.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz op 21 maart 2012 besloten heeft de compensatie direct in de polis te storten. Dit in tegenstelling tot het eerdere besluit van Allianz om de compensatie op einddatum te storten. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz de compensatie tot en met maart 2013 voor beleggingsverzekeringen onder het Allianz-label afgesloten voor 1 januari 2008 heeft vastgesteld en per 14 december 2012 direct in de polis heeft gestort. De compensatie over de resterende looptijd tot de einddatum wordt vanaf 1 april 2013 maandelijks in de polis gestort. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz de compensatie voor beleggingsverzekeringen onder het Universal Leven-label voor geheel 2013 als vooruitbetaling per 14 december 2012 direct in de polis heeft gestort. Voor de beleggingsverzekeringen van Universal Leven wordt jaarlijks in december een eventuele compensatie voor het volgende jaar vastgesteld en direct in de polis gestort. Polishouders van beide labels zullen over de hoogte en het moment van de compensatie worden geïnformeerd via de waardeoverzichten (model De Ruiter).	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling; • Vraag en antwoord 'Hoe is de tegemoetkomingsregeling verbeterd' via http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/vragen; • Regeling Tegemoetkoming Beleggingsverzekeringen Allianz Nederland, 1 maart 2011; • Regeling Tegemoetkoming Beleggingsverzekeringen Allianz Nederland, 24 januari 2013; • Aanpassing tegemoetkomingsregeling en waardeoverzicht 2012, 24 december 2012; • Interview met Allianz d.d. 18 januari 2013 met de Directeur Finance & Control en IT Demand - Projectmanager.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de compensatie voor de beleggingsverzekeringen onder de labelt Allianz en Universal Leven naar rato van de betaalde premies is. De tegemoetkomingsregeling van Allianz is voorgelegd aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening, welke heeft ingestemd met de regeling.	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/regelinguitleg; • Brief 'Voorstel compensatieregeling beleggingsverzekeringen', 5 mei 2009; • Brief 'Oplossingsrichting compensatie beleggingsverzekeringen', 7 mei 2009.

3. Moment compensatie	
3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat in de jaarrekening van Allianz Nederland een toelichting is opgenomen aangaande de voorzieningen Wabeke. Deze voorzieningen zijn gevormd ter financiering van de uitgaven in het kader van de compensatieregeling. Door de externe accountant is geen separate toetsing uitgevoerd op de juiste uitvoering van de compensatieregeling.	• Jaarbericht 2011 Allianz Nederland, paragraaf 'Voorzieningen Wabeke' (blz. 31); • Jaarverslag 2011 Allianz Nederland; • Jaarverslag 2010 Allianz Nederland; • Jaarverslag 2009 Allianz Nederland; • E-mail externe accountant 1 maart 2013, 7:52.

3. Moment compensatie	
3.3 Kwijting	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz geen kwijting vraagt. Ons is medegedeeld dat Allianz in het verleden ook nooit om kwijting heeft gevraagd.	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/wat-u-krijgt; • Interview met Allianz d.d. 18 januari 2013 met de Directeur Finance & Control en IT Demand - Projectmanager.

5.3.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten	
4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten.	• Zie documentatie onder 2.1 Informatieverstrekking aan polishouders; • Voorbeeldbrief polishouder Allianz 'Brief Samenvoegen Fondsen naar AHOF V1.0', 11 september 2012.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz op 1 juni 2012 de volgende aanpassingen in de lopende producten aanbiedt dan wel heeft doorgevoerd:	
• **Goedkopere beleggingsfondsen** De labels van Allianz hebben de polishouders geïnformeerd over de mogelijkheid eenmalig kosteloos te switchen.	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/beter-af.
Wij hebben vastgesteld dat Allianz in 2012 voor een aantal fondsen heeft besloten de TER te verlagen: • Allianz Internationaal Aandelen Fonds (TER van 1,40% naar 1,15%); • Allianz Offensief Mix Fonds (TER van 1,27% naar 1,02%); • Allianz Defensief Mix Fonds (TER van 1,13% naar 0,88%); • Allianz Holland Vastrentend Fonds (TER van 1,08% naar 0,74%).	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/vragen; • Factsheet Internationaal Aandelen Fonds, 2011-2012; • Factsheet 'Allianz Offensief Mix Fonds', 2011-2012; • Factsheet 'Allianz Defensief Mix Fonds', 2011-2012; • Factsheet en prospectus 'Allianz Holland Vastrente Fonds', 2011-2012. • Interview met Allianz d.d. 18 januari 2013 met de Directeur Finance & Control en IT Demand - Projectmanager; • Voorbeeldbrief polishouder Allianz 'Brief Samenvoegen Fondsen naar AHOF V1.0', 11 september 2012; • http://www.allianz.nl/samenvoegingfondsen; • http://www.allianz.nl/service/samenvoeging-fondsen/polishouders; • E-mail Allianz van de IT Demand – Projectmanager, 12 februari 2013.
Allianz heeft besloten op basis van de grootte van de fondsen Allianz Holland Dollar Fonds (TER 1,02%), Allianz Holland Internationaal Rente fonds (TER 0,87%) en Allianz Holland Continue Klikfonds (TER 1,33%) in 2012 te fuseren met het Allianz Holland Obligatiefonds (TER 0,75%). Het gefuseerde fonds heeft een lagere TER van 0,75%. Ons is medegedeeld dat de huidige TER-range 0,74% tot en met 1,4% is.	
• **Separate overlijdensrisicoverzekering** Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat polishouders van Allianz via de website de mogelijkheid geboden wordt een losse overlijdensrisico-verzekering af te sluiten. Hiermee wordt het hefboomeffect uit de bestaande beleggingsverzekering gehaald.	• http://www.allianz.nl/particulier/producten/pensioen-en-levensverzekeringen/overlijdensrisicoverzekering; • Interview met Allianz d.d. 18 januari 2013 met de Directeur Finance & Control en IT Demand - Projectmanager. • http://www.allianz.nl/service/samenvoeging-fondsen/polishouders; • E-mail Allianz van de IT Demand – Projectmanager, 12 februari 2013.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz 100% van haar polishouders op de mogelijkheid heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product middels de website en de jaarlijkse waardeoverzichten volgens Model 3 De Ruiter.	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/beter-af; • Voorbeeldbrief polishouder Allianz 'Waardeoverzicht conform model 3', februari 2012; • Voorbeeldbrief polishouder Universal Leven 'Waardeoverzicht conform model 3', maart 2012; • Interview met Allianz d.d. 18 januari 2013 met de Directeur Finance & Control en IT Demand - Projectmanager.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz haar polishouders op de mogelijkheid heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product middels de website en de jaarlijkse waardeoverzichten. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat polishouders van Allianz middels de website gewezen worden op de mogelijkheid over te stappen naar een bankspaar-product van Allianz of een andere aanbieder.	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/beter-af; • http://www.allianz.nl/particulier/producten/vermogensvorming; • http://www.allianz.nl/particulier/producten/pensioen-en-levensverzekeringen/overlijdensrisicoverzekering; • Voorbeeldbrief polishouder Allianz 'Waardeoverzicht conform model 3', februari 2012; • Voorbeeldbrief polishouder Universal Leven 'Waardeoverzicht conform model 3', maart 2012; • Interview met Allianz d.d. 18 januari 2013 met de Directeur Finance & Control en IT Demand - Projectmanager.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz een Product Approval Process (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten. Dit proces is in april 2012 geactualiseerd. Via dit proces is gewaarborgd dat: • Op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met het belang van polishouders, waarbij aspecten van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren en de Zorgplicht worden meegenomen; • De key stakeholders van de verschillende afdelingen betrokken zijn bij het PAP; • De Statutaire Directie (Statutory Board) en de Risico-afdeling betrokken zijn bij de besluitvorming omtrent nieuwe producten dan wel aanpassingen aan bestaande producten.	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/beter-af; • http://www.allianz.nl/service/kkv; • AZNL Process Principles - Product Approval Procedure V1.2, maart 2011; • AZNL Process Principles - Product Approval Procedure V1.3, maart 2012; • AZNL Process Principles - Product Approval Procedure V1.4, april 2012; • Interview met Allianz d.d. 18 januari 2013 met de Directeur Finance & Control en IT Demand - Projectmanager.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Allianz geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht.	• http://www.allianz.nl/service/levenproducten/regeling/beter-af; • Citaat Notulen DDL, 15 november 2011; • Memo Transparantie afkoopwaarde op Model 3 (W9), 9 november 2011.

5.3.4 Overige

7. Klachtenafhandeling	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Allianz een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • Structureel vastleggen van klachten (registratie van klachten); • Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; • Structuur en inrichting op hoofdlijnen; • Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (binnen tien werkdagen); • Rapportage van het aantal geregistreerde klachten ten behoeve van klant(signaal)management.	• Klachtenprocedure Allianz v8.1, zonder datum; • Stroomschema klachten v1.2, zonder datum; • Klachtenrapportage 2011, 2011.
Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via de website van Allianz. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid, indien de klacht niet naar tevredenheid door Allianz is afgehandeld.	• http://www.allianz.nl/service/klachten/beleidleven.
Op basis van een voorbeeld hebben wij vastgesteld dat voor schrijnende gevallen coulance wordt toegepast op basis van de algemene klachtenprocedure.	• Interview met Allianz d.d. 18 januari 2013 met de Directeur Finance & Control en IT Demand - Projectmanager; • 'Anoniem voorbeeld schrijnend geval', 21 december 2012.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van Allianz vrij staat om naar het Kifid te stappen. Allianz wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• http://www.allianz.nl/service/klachten/beleidleven.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat voor schrijnende gevallen coulance wordt toegepast op basis van de algemene klachtenprocedure.	• Anonieme brief m.b.t. coulance als gevolg van hefboom-/inteereffect, zonder datum.

5.4 Resultaten detailwerkzaamheden inzake ASR

5.4.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR 100% van de polishouders heeft geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.	• Verzendplanning via https://compensatie.asr.nl/vergoeding/bericht_vergoeding;
	• Dashboardinformatie, inclusief cijfermatige onderbouwing van de 100%;
	• https://compensatie.asr.nl/wijzigen/mogelijkheden/;
	• https://compensatie.asr.nl/compensatieregeling/Decompensatieregeling;
	• Compensatiebrieven 2011 en brochure 'Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland', 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';
	• Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2012;
	• Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 en 30 januari 2013 met de directeur Leven en de Compliance Officer.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR vanaf juli 2011 haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd:	
1. Schriftelijke correspondentie: • Vanaf juli 2011: compensatiebrief over de hoogte van de individuele compensatie, inclusief brochure over compensatieregeling; • Vervolgbrieven 2011 en 2012 over mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten. In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Waar kan een polishouder terecht met vragen/klachten; • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten. De aan polishouders verstrekte informatie in brieven is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.	• Compensatiebrieven 2011 en Brochure 'Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland', juni 2011; • Vervolgbrieven 2011; • Nihilstellingsbrief, februari 2012; • Voorbeeldbrieven polishouders 'Uw overlijdensrisicoverzekering die gekoppeld is aan uw beleggingshypotheek', oktober – december 2012; • Rapport expert opinion brieven en brochure compensatieregeling, mei 2011.
2. Via de website: https://compensatie.asr.nl/ (d.d. 31 januari 2013): • Overzicht Flankerend beleid ASR inclusief een toelichting per "Best of class" adviespunt van de Minister; • Uitleg over de compensatieregeling; • Video's over onder andere hefboom- en inteereffect; • Klachtenprocedure; • Helpdesk (0900 - 522 05 22); • Coulanceregelingen; • Vraag en antwoord. Per 1 juni 2012 hebben wij vastgesteld dat de internettool, via welke polishouders hun persoonlijke situatie en mogelijkheden konden inzien en bijbehorende video met uitleg via de website van ASR beschikbaar waren. Ons is medegedeeld dat de internettool en bijbehorende video tot en met 31 december 2012 beschikbaar zijn geweest via de website van ASR.	• https://compensatie.asr.nl/; • https://compensatie.asr.nl/vragen/; • https://www.asr.nl/Particulier/Klantenservice/Paginas/volledige-klachtregeling.aspx; • Website, Compensatieregeling, tab Schrijnende gevallen en tab Flankerend beleid: https://compensatie.asr.nl/compensatieregeling/Decompensatieregeling/; • Video over hefboom- en inteereffect via website: https://compensatie.asr.nl/vergoeding/hefboom_inteervergoeding/; • Screenshots 'Internettool', 1 juni 2012; • E-mail van Compliance Officer op 7 februari 2013, 12.23.
3. Advertentiecampagne: om polishouders met een beëindigde polis op te roepen zich te melden.	• Advertenties met oproep voor polishouders met een beëindigde polis op website: https://compensatie.asr.nl/TV/.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
ASR maakt voor het adviseren van polishouders uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Het proces rondom het compensatiebedrag voor polishouders; • Aanpassingen 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 polishouders; • Planning van informeren van polishouders; • Inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten; • Afspraken over kosten van adviesgesprekken. De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • Website https://compensatie.asr.nl/; • Extranet Cockpit met rekentools; • Informatiebijeenkomsten; • Interne memo over adviesvoorziening, hierin wordt aangegeven dat ASR € 125,- bijdraagt aan adviesvergoeding voor de polishouder.	• Compensatiebrieven 2011; • Brochure ‘Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland’, juni 2011; • https://compensatie.asr.nl/; • www.asr.nl; • Screen shots/toegang extranet Cockpit; • De uitnodigingsbrief (voor informatiebijeenkomsten), mei 2011; • Presentatie informatiebijeenkomsten; • Planning informatiebijeenkomsten; • Interne memo: Wijzigingen adviesvoorzieningen in adviestraject, 15 april 2012.

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de polishouder is gewezen op een alternatief als de polishouder geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via: • Website: https://compensatie.asr.nl deze richt zich op de huidige ASR-beleggingsverzekering en de nieuwe alternatieve ASR-producten, waarbij wordt verwezen naar: • Advieswijzer ASR levensverzekeringen N.V.; • Klant Contact Centrum (KCC): (0900 - 522 05 22); • 'Contact met adviseur'-zoekfunctie via welke een polishouder een adviseur kan zoeken op naam of postcode.	• https://compensatie.asr.nl/wijzigen/; • https://www.asr.nl/Particulier/Klantenservice/Paginas/contact-met-adviseur.aspx; • https://www.asr.nl/Particulier/Klantenservice/Paginas/bellen-met-asr.aspx; • Brochure Advieswijzer ASR levensverzekering N.V., zonder datum.
Per 1 juni 2012 hebben wij vastgesteld dat polishouders van ASR de mogelijkheid hadden gebruik te maken van de Compensatie Coach, een van ASR onafhankelijk adviseur waar de polishouder terecht kon voor advies. Op deze mogelijkheid werd via de website gewezen. Ons is medegedeeld dat tot en met 31 december 2012 polishouders de mogelijkheid hadden gebruik te maken van de Compensatie Coach. ASR heeft klanten er nadrukkelijk op heeft gewezen dat de compensatie coach alleen advies geeft over ASR producten.	• Screenshot 'ASR Compensatie Coach', 1 juni 2012; • E-mail van Compliance Officer, 7 februari 2013 12.23.

5.4.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie	
3.1 Moment van compensatie voor polishouders	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis stort. Daarna, indien van toepassing, wordt er jaarlijks een storting gedaan in de verzekering. 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.	• Compensatiebrieven 2011 en brochure 'Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland', juni 2011; • https://compensatie.asr.nl/vergoeding/berekening_vergoeding/.
ASR heeft met de consumentenstichtingen een akkoord bereikt over de compensatieregeling.	• Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2012.

3. Moment compensatie	
3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een externe accountant de naleving van de regeling heeft getoetst. De uitkomsten van deze toets zijn op de website van ASR geplaatst.	• Controleverklaring compensatie; beleggingsverzekeringen KPMG, 23 juli 2012; • Website, Compensatieregeling, tab Toetsing: https://compensatie.asr.nl/compensatieregeling/Decompensatieregeling; • Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 en 30 januari 2013 met de directeur Leven en de Compliance Officer.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR geen beroep zal doen op kwijting in het geval dat een polishouder aan wie in het verleden om kwijting is gevraagd naar de rechter of het Kifid wil met betrekking tot (een deel van) het product.	• Verklaring 'Geen kwijting': https://compensatie.asr.nl/vragen/; • Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 en 30 januari 2013 met de directeur Leven en de Compliance Officer.

5.4.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR 100% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten (een wijziging aanbrengen in de beleggingen, aanpassen premie, aanpassen overlijdensrisicodekking, of duurlooptijdverkorting) middels een brochure bij de vervolgbrief en informatie op de website.	• Verzendplanning website: https://compensatie.asr.nl/vergoeding/bericht_vergoeding; • Dashboardinformatie, inclusief cijfermatige onderbouwing van de 100%; • Compensatiebrieven 2011 en brochure 'Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland', juni 2011; • Vervolgbrieven 2011; • Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 en 30 januari 2013 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.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR de volgende aanpassingen in de lopende polis aanbiedt dan wel heeft doorgevoerd:	
• **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen** In 2013 zullen alternatieve mix- en beleggingsfondsen worden aangeboden met lagere kosten. De TER van deze fondsen zal vergelijkbaar zijn met de TER van indextrackers. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat voor de beleggingsfondsen maximaal 0,25% en voor ASR-mixfondsen een range tussen de 0,35% en 0,60% zal gaan gelden. ASR heeft haar polishouders het aanbod gedaan om te switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. Voor polishouders van ASR geldt dat zij eenmalig kosteloos kunnen switchen.	• Presentatie 'Nieuwe generatie beleggingsfondsen', 26 maart 2012; • Beleidsnotities 'Aanbieden gratis switch'; • https://compensatie.asr.nl/Images/Switchkosten_20113005_tcm57-56255.pdf; • Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 en 30 januari 2013 met de directeur Leven en de Compliance Officer; • E-mail Compliance Officer op 7 februari 2013, 12.23; • Notulen Management Team ASR Leven, 6 november 2012.
• **Aanpassen van de premie: premieverlaging en -vrijmaking** ASR geeft haar polishouders gelegenheid om de premie te verlagen en/of vrij te maken. 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 polishouder.	• Website Veelgestelde vragen, Eventuele kosten bij wijzigingen, 'Wat voor kosten zijn er verbonden aan de nieuwe mogelijkheden?'; • Website Veelgestelde vragen, Uw product wijzigen, 'Worden er kosten in rekening gebracht bij het beëindigen of premievrijmaken van de beleggingsverzekering?' via • https://compensatie.asr.nl/vragen/index.aspx.
• **Aanpassen overlijdensrisicodekking** Wij hebben vastgesteld dat polishouders van ASR zijn geïnformeerd over de mogelijkheid om zonder kosten de overlijdensrisicodekking aan te passen of over te stappen naar een separate overlijdens-risicoverzekering (met vergelijkbare dekking). Hiermee wordt het hefboomeffect uit de bestaande beleggingsverzekering gehaald.	• Website Veelgestelde vragen, Uw product wijzigen, 'Kan ik altijd de overlijdensrisicodekking in mijn verzekering aanpassen?' en 'Kan het overlijdensrisicodeel uit mijn lopende beleggingsverzekering worden gehaald?' via https://compensatie.asr.nl/vragen/product_wijzigen.aspx. • Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 en 30 januari 2013 met de directeur Leven en de Compliance Officer.
Wij hebben vastgesteld dat alle polishouders in het vierde kwartaal van 2012 middels een klantbrief geïnformeerd zijn over de mogelijkheid een overlijdensrisicoverzekering die gekoppeld is aan een beleggingshypotheek aan te passen.	• Voorbeeldbrieven polishouders 'Uw overlijdensrisicoverzekering die gekoppeld is aan uw beleggingshypotheek', oktober – december 2012; • E-mail Compliance Officer op 7 februari 2013, 12.23.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Nihilstellingen** ASR heeft polishouders 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.	• Nihilstellingsbrief, februari 2011; Interview met ASR d.d. 10 en 23 mei 2012 en 30 januari 2013 met de directeur Leven en de Compliance Officer.
Ons is medegedeeld dat polishouders waarvan de verzekeringen leeg dreigen te lopen jaarlijks worden getoetst op dit punt en middels de jaaropgave worden gewaarschuwd en geadviseerd om actie te ondernemen.	• Website Veelgestelde vragen, Eventuele kosten bij wijzigingen, 'Wat voor kosten zijn er verbonden aan de nieuwe mogelijkheden?': https://compensatie.asr.nl/vragen/index.aspx.
• **Duurinkorting** ASR geeft haar polishouders gelegenheid de duur in te korten. De nog niet verrekende eerste kosten worden niet in rekening gebracht als de verdienperiode van de polis nog niet voorbij is.	

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR 100% van haar polishouders op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product, middels de vervolgbrief en informatie op de website.	• 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. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR polishouders 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: • ASR VermogenBelegd; • ASR VermogenGarant; • ASR Lijfrente opbouwrekening; • ASR Vermogen bij Overlijden. Ook worden polishouders via de website van ASR gewezen op beleggingsverzekeringen en andere (bancaire) producten. Er worden geen afkoopkosten verrekend bij beëindiging van het lopende product. Zodra men is overgestapt, geldt de kostenstructuur van het nieuwe product. Per 1 juni 2012 hebben wij vastgesteld dat de internettool en bijbehorende video met uitleg via de website van ASR beschikbaar waren. De internettool op de website https://compensatie.asr.nl/ bood polishouders inzicht in het bestaande product van de polishouder en bood op basis van het huidige product inzicht in alternatieve producten van ASR. ASR wees haar polishouders hierbij expliciet op de mogelijkheid van een gesprek met een adviseur indien zij het bestaande product willen wijzigen. Ons is medegedeeld dat de internettool en bijbehorende video met uitleg tot en met 31 december 2012 voor polishouders beschikbaar zijn geweest via de website van ASR.	• Vervolgbrieven 2011; • Brochures: • ASR VermogenBelegd; • ASR VermogenGarant; • ASR Lijfrente opbouwrekening; • 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; • Rekenvoorbeelden AFM uitvraag, februari 2012; • Screenshots gesloten klantsite content; • Screenshot ‘Internettool’, 1 juni 2012; • E-mail Compliance Officer, 7 februari 2013, 12.23.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR een Product Approval Process (PAP) en een Propositie Review Process (PRP) heeft. Deze processen omvatten 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: • Nieuwe producten via de KNVB (Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk) principes worden opgesteld; • Een PAP en Product Approval Review Process (PARP) board is ingesteld, waarin de directeur Marketing, voorzitters Business Team (BT) en de betreffende voorzitter Product Team (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. Het PRP en het PAP zijn aan de AFM voorgelegd en beoordeeld.	• Propositie Review Process, 5 april 2012; • PAP formulier algemeen, zonder datum; • Product Approval Process 2.0; • Invulling van verschillende disciplines binnen de 'Product Board'; • Terugkoppeling onderzoek naar productreview, 31 oktober 2011.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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.	• Vervolgbrieven 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.

5.4.4 Overige

7. Klachtenafhandeling	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat ASR een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • 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 polishouder tot reactie naar polishouder); • Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort en verbetering nastreeft. Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via: • De website waarop de coulanceregeling/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 het Kifid, waarbij expliciet wordt benoemd dat de klacht wel bekend moet zijn bij de verzekeraar. In de met de consumentenstichtingen overeengekomen vaststellingsovereenkomst is de behandeling van schrijnende gevallen expliciet gemaakt.	• Compensatiebrieven 2011 en brochure 'Meer informatie over de Compensatieregeling ASR Nederland', juni 2011; • Nihilstellingsbrief, februari 2012, waarin wordt verwezen naar de helpdesk; • Vervolgbrieven 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%2013062012_tcm57-71185.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; • Vaststellingsovereenkomst, 9 juli 2012.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van ASR altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. ASR wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• https://www.asr.nl/Klantenservice/Contact/Paginas/volledige-klachtregeling.aspx.

5.5 Resultaten detailwerkzaamheden inzake BNP Paribas Cardif

5.5.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort.	• Planning 'Verzendschema peildatum', 31 augustus 2012; • Voorbeeldbrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen' zonder datum, verzonden november – december 2012; • Brochure 'Compensatieregeling beleggingsverzekeringen achtergrondinformatie' zonder datum.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif sinds december 2012 haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd: **1. Schriftelijke correspondentie:** • December 2012, compensatiebrieven over de hoogte van de individuele compensatie, inclusief informatie over eventuele hefboomcompensatie; • De Brochure Compensatieregeling beleggingsverzekeringen achtergrondinformatie. In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten; • Waar kan een polishouder terecht voor vragen.	• Voorbeeldbrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen', zonder datum, verzonden november – december 2012; • Brochure 'Compensatieregeling beleggingsverzekeringen achtergrondinformatie', zonder datum.
De aan polishouders verstrekte informatie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel en de conclusies zijn vastgelegd in een communicatierapport.	• Conclusies Communicatierapport Hoge Kosten Polissen, 9 maart 2012.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

2. **Via de website:** www.bnpparibascardif.nl/compensatieregeling-beleggingsverzekering (d.d. 7 januari 2012):
• Uitleg over de compensatieregeling;
• Aanmeldingsformulier extra vergoeding in verband met gedwongen verkoop;
• Verwijzing naar aanvullende informatiebronnen, te weten:
  • Klantenservice (0162 - 48 60 00);
  • E-mail (beleggen@bnpparibascardif.nl);
  • Post (BNP Paribas Cardif Levensverzekeringen N.V., T.A.V. CCC Compensatie, Postbus 4006, 4900 CA Oosterhout).
	• https://www.bnpparibascardif.nl/compensatieregeling-beleggingsverzekering.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
BNP Paribas Cardif maakt voor het adviseren van polishouders uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • De mogelijkheden om beleggingsverzekeringen aan te passen; • De nieuwe indexfondsen waarin belegd kan worden; • De verzonden compensatiebrieven over de hoogte van de individuele compensatie, inclusief informatie over eventuele hefboomcompensatie voor de polishouders behorende bij de desbetreffende adviseur; • Het proces rondom het compensatiebedrag voor polishouders; • Planning van informeren van polishouders; • Inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten. De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • Intranet (Euromail).	• Adviseur Brochure Indexfondsen, zonder datum; • Brief business partner, zonder datum; • Euromail omgeving screenprint, zonder datum.

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouder wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif een procedure heeft voor verzekerden die op zoek zijn naar een andere adviseur (Zwevende Verzekerden). In deze procedure wordt beschreven hoe polishouders door de helpdesk gewezen worden op alternatieve adviseurs en een gratis quickscan via de Hypotheekshop als de polishouder geen adviseur heeft of daar niet terecht kan. Polishouders worden op deze mogelijkheid voor een alternatieve adviseur gewezen, via de website: 'Zoek een financieel adviseur'.	• Hersteladvies 'Verzekerden zonder tussenpersoon', zonder datum; • Zoek een financieel adviseur op https://www.bnpparibascardif.nl/zoek-een-financieel-adviseur.

5.5.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif de tot aan 31 december 2012 verschuldigde compensatie direct in de polis heeft gestort. De in de toekomst verschuldigde compensatie wordt periodiek (maandelijks) in de polis gestort. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de regeling van BNP Paribas Cardif wordt ondersteund door de Ombudsman Financiële Dienstverlening.	• 'Regeling Beleggingsverzekeringen BNP Paribas Cardif', zonder datum; • Telefonische goedkeuring regeling Ombudsman in e-mail, 6 mei 2009; • Brochure 'Compensatieregeling beleggingsverzekeringen achtergrondinformatie', zonder datum; • Berekening details Compensatie, 16 oktober 2012; • https://www.bnpparibascardif.nl/compensatieregeling-beleggingsverzekering.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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. Een samenvatting van de uitkomsten van deze toets is openbaar gemaakt op de website. Ons is medegedeeld dat het volledige rapport onder voorwaarden (vrijwaringsbrief en releaseletter) aan derden verstrekt kan worden.	• Samenvatting accountantsverklaring compensatieregeling, zonder datum; • https://www.bnpparibascardif.nl/klantenservice/veelgesteldevragen/compensatieregeling vraag 'wie controleert de uitvoering van jullie regeling?'.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif bij uitbetaling van de compensatie geen beroep zal doen op kwijting. Ons is medegedeeld dat ook in het verleden geen beroep is gedaan op kwijting.	• https://www.bnpparibascardif.nl/klantenservice/veelgesteldevragen/compensatieregeling vraag 'kan ik nog bezwaar maken als ik mijn compensatie heb ontvangen?'; • Interview met BNP Paribas Cardif d.d. 7 januari 2013 met de directeur Legal & Compliance en projectmanager compensatieregeling beleggingsverzekeringen.

5.5.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten	
4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif op 31 december 2012 100% van de polishouders heeft geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.	Zie documentatie onder 2.1 Informatieverstrekking aan polishouders.

4. Aanpassen lopende producten	
4.2 Aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif 100% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten (een wijziging aanbrengen in de beleggingen of aanpassen overlijdensrisicodekking) middels een brief, brochure en informatie op de website.	• Planning 'Verzendschema peildatum', 31 augustus 2012; • Voorbeeldbrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen' zonder datum, verzonden november – december 2012; • Brochure 'Compensatieregeling beleggingsverzekeringen achtergrondinformatie', zonder datum; • https://www.bnpparibascardif.nl/klantenservice/veelgesteldevragen/compensatieregeling vraag 'kan ik de bestaande beleggingen in mijn verzekering aanpassen?' en vraag 'hoe wijzig ik de risicodekking van mijn beleggingsverzekering'.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif op 31december 2012 de volgende aanpassingen in de lopende producten aanbiedt dan wel heeft doorgevoerd: • **Aanpassen overlijdensrisicodekking** BNP Paribas Cardif heeft haar polishouders geïnformeerd over de mogelijkheid om de risicodekking in de bestaande beleggingspolis kosteloos aan te passen.	• Brochure 'Compensatieregeling beleggingsverzekeringen achtergrondinformatie', zonder datum; • https://www.bnpparibascardif.nl/klantenservice/veelgesteldevragen/compensatieregeling vraag 'hoe wijzig ik de risicodekking van mijn beleggingsverzekering'.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen** BNP Paribas Cardif heeft haar polishouders het aanbod gedaan om eenmalig kosteloos te switchen naar bestaande en nieuwe beleggingsfondsen. Deze fondsen hebben een lagere TER. De TER van de bestaande fondsen lag tussen 2,84% en 0,53%, de TER van de nieuwe fondsen ligt tussen 0,55% en 0,45%. Dit zijn indexfondsen. • **Kosteloos vergroten aandeel sparen** In het geval dat de polishouder een hybride product (een product waarbij het mogelijk is om de premie-inleg te verdelen over sparen en beleggen) heeft, wordt de mogelijkheid aangeboden kosteloos het aandeel sparen te vergroten.	• Voorbeeldbrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen', zonder datum, verzonden november – december 2012; • https://www.bnpparibascardif.nl/klantenservice/veelgesteldevragen/compensatieregeling vraag 'kan ik de bestaande beleggingen in mijn verzekering aanpassen?'; • Adviseur Brochure Indexfondsen; • Interview met BNP Paribas Cardif d.d. 7 januari 2012 met de directeur Legal & Compliance en projectmanager compensatieregeling beleggingsverzekeringen. • Brochure 'Compensatieregeling beleggingsverzekeringen achtergrondinformatie', zonder datum; • Voorbeeldbrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen' zonder datum, verzonden november – december 2012.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif besloten heeft vanaf 21 december 2012 geen beleggingsverzekeringen meer aan te bieden. BNP Paribas Cardif beschikt niet over alternatieve producten. BNP Paribas Cardif zoekt de oplossing voor haar polishouders in de aanpassingen in bestaande producten.	• Interview met BNP Paribas Cardif d.d. 7 januari 2012 met de directeur Legal & Compliance en projectmanager compensatieregeling beleggingsverzekeringen; • Part 2: Decisions van Minutes BoD of the 31th of May 2012, 13 juni 2012; • Presentatiesheets 'ter besluitvorming' en 'assignment: explore scenario's 6a and 6b', zonder datum; • E-mail communicatie besluit stop verkoop beleggingsverzekeringen, 8 januari 2012.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
BNP Paribas Cardif beschikt niet over alternatieve producten.	• Interview met BNP Paribas Cardif d.d. 7 januari 2012 met de directeur Legal & Compliance en projectmanager compensatieregeling beleggingsverzekeringen.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif een Product and Distribution Development Process (PDDP) en een Product Review Process (PRP) heeft. Deze processen omvatten het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten. Via dit proces is gewaarborgd dat: • Nieuwe producten via de KNVB (Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk) principes worden opgesteld; • De Board of Directors iedere fase van het PDDP dient goed te keuren; • De Directeur Legal & Compliance geïnformeerd wordt dan wel geconsulteerd wordt in de fases van het PDDP.	• Proces PDDP, september 2012; • Product Review Process (PRP), september 2012; • Interview met BNP Paribas Cardif d.d. 7 januari 2013 met de directeur Legal & Compliance en projectmanager compensatieregeling beleggingsverzekeringen.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij BNP Paribas Cardif geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn bij overstap naar alternatieve fondsen of andere verzekeraars. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht.	• https://www.bnpparibascardif.nl/informatie-over-afkoop-van-een-beleggingsverzekering.

5.5.4 Overige

7. Klachtenafhandeling	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat BNP Paribas Cardif een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • Structureel vastleggen van klachten; • Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; • Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort; • Specifiek onderdeel hiervan is het afhandelen van coulance/schrijnende gevallen.	• Proces CC001 Managen klachten, maart 2012.
Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via de algemene website van BNP Paribas Cardif. Deze wijst ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid.	• https://www.bnpparibascardif.nl/klantenservice/veelgesteldevragen#u-hebt-een-klacht.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat polishouders geïnformeerd worden over de mogelijkheid een beroep te doen op de regeling schrijnende gevallen.	• Interne memo over schrijnende gevallen: 'Uitzonderlijke situaties beleggingsverzekeringen', 30 maart 2012.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van BNP Paribas Cardif altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. BNP Paribas Cardif wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• https://www.bnpparibascardif.nl/compensatieregeling-beleggingsverzekering; • Klachtenrapportage 2012-3; https://www.bnpparibascardif.nl/klantenservice/veelgesteldevragen#u-hebt-een-klacht.

5.6 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Conservatrix

5.6.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix beleid heeft geformuleerd om invulling te geven aan het Flankerend beleid. Onderdeel van dit beleid is het compenseren van de actieve polishouders met een beleggingsverzekering met een beleggingscomponent van 50% of meer. De coulance-uitkering is, conform dit beleid, gebaseerd op het verschil tussen de waarde van de beleggingsverzekering per 31 december 2012 en 60% van het totaal van de door de polishouder ingelegde premies, minus de premies voor de overlijdensrisicoverzekering. Op 31 december 2012 is 97,6% van de polishouders met een actieve beleggingsverzekering met een beleggingscomponent van 50% of meer geïnformeerd over de hoogte van de compensatie, die direct in de polis wordt gestort. Ons is medegedeeld dat 100% van de polishouders per 31 maart 2013 zijn geïnformeerd.	• Cijfermatig overzicht en planning van het Flankerend beleid, december 2012; • Beleidsdocument Flankerend Beleid, november 2012; • Interview Conservatrix d.d. 11 januari 2013 met de twee directeuren, het hoofd van de afdeling marketing en het hoofd van de actuariële stafafdeling.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd: **1. Schriftelijke correspondentie:** • December 2012: Brief op B1-taalniveau voor verzekeringnemers met een rekenvoorbeeld in de bijlage; • December 2012: flyer 'Toelichting rekenvoorbeelden verzekeringnemer'. In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten; • Rekenvoorbeelden; • Waar kan een polishouder terecht voor vragen; • De mogelijkheid om met een adviseur in gesprek te gaan om de polis te bekijken. De aan polishouders verstrekte informatie is op begrijpelijke wijze opgesteld door Bureau Taal.	• Voorbeeldbrieven verzekeringnemers 'Flankerend beleid', december 2012; • Voorbeeld bijlage 'Informatiemodellen beleggingsverzekeringen', december 2012; • Opdrachtbrief Bureau Taal, december 2012; • Flyer 'Toelichting rekenvoorbeelden verzekeringnemer', december 2012.

2. Via de website: www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering (d.d. 11 januari 2013):
• Uitleg over de beleggingsverzekering en het Flankerend beleid;
• Uitleg over de coulanceregeling;
• Klachtenprocedure;
• Vraag en antwoord;
• Verwijzing naar aanvullende informatiebronnen, namelijk:
  • Klantenservice (035 - 548 08 72);
  • E-mail – relatiebeheer@conservatrix.nl en info@conservatrix.nl ;
  • Post (Postbus 6, 3740 AA, Baarn).
	• http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/;
	• http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/flankerend-beleid/;
	• http://www.conservatrix.nl/particulier/klantenservice/uw-klacht/;
	• http://www.conservatrix.nl/particulier/klantenservice/veelgestelde-vragen/.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Conservatrix maakt voor het adviseren van polishouders uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • De mogelijkheden om beleggingsverzekeringen aan te passen; • Alternatieve producten voor polishouders met een beleggingsverzekering; • De verzonden klantenbrieven behorende bij de desbetreffende adviseur. De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • E-mail; • Intranet; • Mondeling, middels overleg met de adviseurs.	• Voorbeeldbrief 'Flankerend beleid intermediair', december 2012; • Voorbeeldbrieven verzekeringnemers 'Flankerend beleid', december 2012; • Briefing Flankerend beleid Accountmanagement, december 2012.

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de polishouder een adviseur kan vinden via de 'zoek uw eigen adviseur-functie' op de website, schriftelijke correspondentie en brochures, met daarin verwijzing naar de afdeling Relatiebeheer: (035 - 548 08 72) of relatiebeheer@conservatrix.nl.	• Voorbeeldbrieven verzekeringnemers 'Flankerend beleid', december 2012; • Voorbeeld bijlage 'Informatiemodellen beleggingsverzekeringen', december 2012; • http://www.conservatrix.nl/particulier/advies/zoek-adviseur/.

5.6.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix per 31 december 2012, indien de waarde van de beleggingsverzekering per 31 december 2012 kleiner is dan 60% van het totaal van de door de polishouder ingelegde premies, minus de premies voor de overlijdensrisicoverzekering, het verschil tussen deze waardes direct in de polis heeft gestort. Dit betreft een coulancevergoeding.	• Voorbeeldbrieven verzekeringnemers 'Flankerend beleid', december 2012; • Flyer 'Toelichting rekenvoorbeelden verzekeringnemer', december 2012; • Beleidsdocument Flankerend Beleid, november 2012.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix aan de externe accountant de opdracht heeft verleend om in het kader van de jaarrekeningcontrole de coulancestortingen te controleren. Zodra de werkzaamheden zijn afgerond zal dit worden vermeld op de website.	• E-mail van de Directeur, d.d. 21 februari 2012 10:27; • Interview Conservatrix d.d. 19 februari 2013 met de twee directeuren, het hoofd van de afdeling marketing en het hoofd van de actuariële stafafdeling.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix bij het aanvullen van de waarde van de beleggingsverzekering tot 60% van de door de polishouder ingelegde premies (exclusief de premie voor het overlijdensrisico) geen finale kwijting vraagt. In het verleden is door deze groep ook geen beroep gedaan op kwijting.	• Beleidsdocument Flankerend Beleid, november 2012; • http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/flankerend-beleid/.

5.6.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix op 31 december 2012 97,6% van haar polishouders heeft gewezen op de mogelijkheden om veranderingen aan te brengen in de polis (hoogte overlijdensrisicoverzekering, hoogte aanvullende verzekeringen, voortijdig beëindigen beleggingsverzekering) door middel van een brief en via de website. Ons is medegedeeld dat per 31 maart 2013 100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijke aanpassingen in lopende producten.	• Cijfermatig overzicht en planning van het Flankerend beleid, december 2012; • Beleidsdocument Flankerend Beleid, november 2012; • Interview Conservatrix d.d. 11 januari 2013 met de twee directeuren, het hoofd van de afdeling marketing en het hoofd van de actuariële stafafdeling.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix haar polishouders heeft geïnformeerd over de volgende aanpassingen in de lopende polis, waarbij Conservatrix geen afkoop-, verkoop- en/of overstapkosten rekent:	
• **Aanpassen overlijdensrisicodekking** Conservatrix heeft haar polishouders geïnformeerd over de mogelijkheid om de risicodekking in de bestaande beleggingspolis aan te passen.	• http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/flankerend-beleid/.
• **Vermindering van kosten** Conservatrix heeft haar polishouders waar van toepassing geïnformeerd over een automatische aanpassing van de kostenstructuur. Dit betreft polissen die onder het zogenaamde tarief (300) vallen. Hiermee hebben alle polishouders van Conservatrix dezelfde kostenstructuur. De belangrijkste voordelen zijn het verlagen van de aan- en verkoopkosten van fondsen van respectievelijk 4% en 1% naar 0,5% voor zowel de aan- en verkoopkosten, het gebruik van actuelere sterftetafels en een verlaging van de eerste kosten.	• Voorbeeldbrieven verzekeringnemers 'Flankerend beleid', december 2012; • Flyer 'Toelichting rekenvoorbeelden verzekeringnemer', december 2012; • Tariefvergelijking T300 versus T301, zonder datum; • E-mail Stafbureau Techniek Leven, 19 februari 2013, 16:05.
• **Stoppen met andere verzekeringen in de beleggingsverzekering** In de beleggingsverzekering kan de polishouder stoppen met andere verzekeringen zoals de overlijdensrisicoverzekering. Hierdoor blijft er meer geld over in de beleggingsverzekering.	• Voorbeeldbrieven verzekeringnemers 'Flankerend beleid', december 2012.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Duurinkorting** Conservatrix heeft haar polishouders geïnformeerd over de mogelijkheid de verzekering voortijdig te beëindigen. • **Nihilstellingen** Ons is medegedeeld dat Conservatrix actie onderneemt om tot een oplossing op maat te komen indien de waarde van de beleggingsverzekering onder 25% van de ingelegde premies daalt.	• http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/flankerend-beleid/; • http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering./beleggingsverzekeringen-afgesloten-voor-1-januari-2008/beeindiging/; • http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/beleggingsverzekeringen-afgesloten-per-1-januari-2008/beeindiging/. • Interview d.d. 11 januari 2013 met de twee directeuren, het hoofd van de afdeling marketing en het hoofd van de actuariële stafafdeling.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix op 31 december 2012 97,6% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten door middel van een brief en via de website. Ons is medegedeeld dat per 31 maart 2013 100% van de polishouders is geïnformeerd over de alternatieve producten.	• Cijfermatig overzicht en planning van het Flankerend beleid, december 2012; • Beleidsdocument Flankerend Beleid, november 2012; • Interview Conservatrix d.d. 11 januari 2013 met de twee directeuren, het hoofd van de afdeling marketing en het hoofd van de actuariële stafafdeling.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix haar polishouders via de website en een brief heeft gewezen op de mogelijkheden over te stappen naar een alternatief product. Polishouders zijn gewezen op het overstappen op Conservatrix Rentegarantie. Polishouders hebben de mogelijkheid te stoppen met beleggen binnen de verzekering en over te stappen op Conservatrix Rentegarantie. Conservatrix Rentegarantie bouwt op basis van renteproducten vermogen op.	• Voorbeeldbrieven verzekeringnemers 'Flankerend beleid', december 2012; • Flyer 'Toelichting rekenvoorbeelden verzekeringnemer', december 2012; • Beleidsdocument Flankerend Beleid, november 2012; • http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/flankerend-beleid/; • http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/beleggingsverzekeringen-afgesloten-voor-1-januari-2008/; • http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/beleggingsverzekeringen-afgesloten-per-1-januari-2008/.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix een Product Approval Process (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, aanpassingen aan bestaande producten en het beëindigen van producten en is per 1 januari 2012 geïmplementeerd. Via dit proces is gewaarborgd dat: • Nieuwe producten via de KNVB (Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk) principes worden opgesteld; • Er bij elke 'tariefswijziging' functionarissen worden aangesteld voor het vervullen van de rollen als uitvoerder, geconsulteerde en geïnformeerde.	• Product Acceptatie Proces Conservatrix Groep BV, januari 2012.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Conservatrix geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn. Bij afkoop worden geen afkoop- of verkoopkosten in rekening gebracht.	• http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/flankerend-beleid/; • http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/beleggingsverzekeringen-afgesloten-voor-1-januari-2008/beeindiging/; • http://www.conservatrix.nl/mijnbeleggingsverzekering/beleggingsverzekeringen-afgesloten-per-1-januari-2008/beeindiging/.

5.6.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Conservatrix een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • Structureel vastleggen van klachten; • Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (binnen zes weken voor eenvoudige klachten; binnen drie maanden voor complexe klachten). Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via de website van Conservatrix. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid, waarbij wordt benoemd dat dit mogelijk is indien de klacht niet naar tevredenheid door Conservatrix is opgelost. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van Conservatrix vrij staat om naar het Kifid te stappen. Conservatrix wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• Interne klachtenprocedure Conservatrix Groep, april 2007; • http://www.conservatrix.nl/conservatrix/keurmerk-klantgericht-verzekeren/duidelijkheid-over-onze-klachtenprocedure/; • http://www.conservatrix.nl/zakelijk/klantenservice/uw-klacht/; • http://www.conservatrix.nl/zakelijk/klantenservice/uw-klacht/uw-klacht-online-indienen/.

5.7 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Delta Lloyd

5.7.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 polishouders 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. Polishouders die voor compensatie in aanmerking komen zijn hierover in de tweede helft van 2012 geïnformeerd. Het compensatiebedrag wordt aan de polishouders begin 2013 medegedeeld via de jaaropgaaf (model De Ruiter).	• Cijfermatige onderbouwing van de 100% 'Overzicht toekenning tegemoetkoming per label', december 2010; • Opgave aantal polissen per 31 december 2011; • Interview met Delta Lloyd Groep d.d. 15 mei 2012, 22 mei 2012 en 28 januari 2013 met de directievoorzitter van ABN AMRO Verzekeringen, de Programmamanager Beleggingsverzekeringen van Delta Lloyd Groep en de directeur van Delta Lloyd Levensverzekeringen Particulier; • Voorbeeldbrief 'Aankondiging direct storten ABN AMRO'; • Voorbeeldbrief 'Aankondiging direct storten Delta Lloyd'.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd: 1. Schriftelijke correspondentie: • 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. In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Waar kan een polishouder terecht met vragen/klachten; • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten.	• Voorbeeldbrief 'Tegemoetkoming', 24 november 2009; • Brochure 'Tegemoetkoming beleggingsverzekeringen', mei 2009; • Voorbeeldbrief 'Waarde overzicht Delta Lloyd Leven'; • Voorbeeldbrief 'Waarde overzicht ABN AMRO Verzekeringen', maart 2012; • Brief 'Beleggingsverzekeringen', maart 2011; • 'Hefboombrief Delta Lloyd Leven'; • Hefboombrief ABN AMRO Verzekeringen', november 2011; • 'Switchbrief Delta Lloyd Leven', juni 2011; • 'Switchbrief ABN AMRO Verzekeringen', juni 2011; • De vaststellingsovereenkomst (Overeenkomst op hoofdlijnen), 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.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
De aan polishouders verstrekte informatie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.	
2. Via de website: www.deltalloydgroep.com (d.d. 31 december 2012): • Internettool 'Beleggingspolis Scan', met de mogelijkheid tot vergelijken van alternatieve producten; • Overzicht Flankerend beleid Delta Lloyd Groep; • Vaststellingovereenkomsten 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.	• 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/.
3. Advertentiecampagnes: in 2009 en 2011 om polishouders met een beëindigde polis op te roepen zich te melden. Daarnaast is Delta Lloyd voornemens om in 2013 een advertentie te plaatsen waarin de polishouder wordt gestimuleerd proactief te handelen om te borgen dat de beleggingsverzekering nog aan de huidige wensen voldoet.	• Advertentie zoals in 2009 geplaatst in vijf landelijke dagbladen met oproep voor polishouders met een beëindigde polis 'Beëindigde beleggingsverzekering? Meldt u aan!'; • Advertentie zoals in 2011 geplaatst in vijf landelijke dagbladen met oproep voor polishouders met een beëindigde polis 'Beëindigde beleggingsverzekering? Geeft het ons door'; • Intern besluitdocument 'Verslag RvB inzake advertentie flankerend beleid', februari 2013.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen

Delta Lloyd en Erasmus maken voor het adviseren van polishouders uitsluitend gebruik van onafhankelijke intermediairs. Polishouders van ABN AMRO Verzekeringen worden door adviseurs van ABN AMRO Bank geadviseerd. OHRA is een 'direct writer' en maakt geen gebruik van adviseurs.

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over:

- Het proces rondom het compensatiebedrag voor polishouders;
- Aanpassingen 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 polishouders;
- Planning van informeren van polishouders;
- Inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten;
- Afspraken over kosten van adviesgesprekken.

De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media:

- Schriftelijke correspondentie;
- Extranet digitale omgeving (met daarop een informatiepakket beschikbaar);
- Servicedesk Tegemoetkoming Beleggingsverzekeringen (020 - 594 81 81);
- 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 Meegroeihypotheken' met werkinstructies, brieven, opleiding, hulpmiddelen en dergelijke.

Documentatie

- Voorbeeldbrief 'Tegemoetkoming beleggingsverzekeringen', mei 2009;
- Voorbeeldbrief 'Beleggingsverzekeringen', maart 2011;
- Presentatie 'Tegemoetkoming Particuliere Beleggingsverzekeringen';
- E-learning 'Zo werken wij met hypotheken': http://www.dukers-baelemans.nl/educatienet;
- Informatiepakket 'Overeenkomst Particuliere Beleggingsverzekeringen';
- Q&A documenten adviseurs:
  - 'Tegemoetkoming kosten beleggingsverzekeringen Q&A Intern';
  - 'Overeenkomst Particuliere Beleggingsverzekeringen';
  - 'Tegemoetkoming direct storten';
  - '2012 FAQ Model 3 De Ruiter';
- Externe uitingen, zoals:
  - 'Succes Bancaire Lijfrente kan niet op…';
  - de '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 aanpassingen.

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 31 december 2012 de polishouder wordt gewezen op een alternatief als de polishouder geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via:
• 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:
  • Helpdesk Delta Lloyd: (020 - 594 81 00);
  • Helpdesk OHRA: (026 - 400 40 40);
  • Helpdesk NSF: (0900 - 05 65);
  • Helpdesk Erasmus: (010 - 280 83 70);
  • Helpdesk ABN AMRO Verzekeringen: (038 - 496 79 30).
 	
Voor de onafhankelijke intermediairs van Delta Lloyd en Erasmus geldt dat polishouders 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 polishouder wijzen op de mogelijkheid een andere adviseur te kiezen (geldt uitsluitend voor ABN AMRO Verzekeringsproducten).
	• http://www.deltalloyd.nl/polishoudersservice/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/polishoudersservice/mobiel/now-app.jsp;
	• https://www.deltalloyd.nl/polishoudersservice/contact/e-mail.jsp;
	• https://www.abnamro.nl/nl/prive/contact/f_prive_reactie.html;
	• http://www.nationaalspaarfonds.nl/service/contact.dot;
	• https://www.ohra.nl/polishoudersservice/emailen.jsp;
	• http://www.erasmusleven.nl/contact/426/zoek-een-adviseur.html.

5.7.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 polishouders zijn tot die tijd geïnformeerd over de compensatie op einddatum. In de tweede helft van 2012 zijn de polishouders met recht op compensatie over het direct in de polis storten persoonlijk geïnformeerd. De per 31 december 2012 verschuldigde compensatie is direct in de polis worden gestort. Het compensatiebedrag dat direct aan de polis wordt toegevoegd wordt aan de polishouders begin 2013 medegedeeld via de jaaropgaaf (model De Ruiter). 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.	• http://www.deltalloydgroep.com/nl/pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/; • De vaststellingsovereenkomst (Overeenkomst op hoofdlijnen), 9 september 2008; • Het addendum bij overeenkomst op hoofdlijnen, 11 juni 2010; • Toetredingsovereenkomst van ABN AMRO Levensverzekering N.V., december 2010; • http://www.deltalloydgroep.com/nl/pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/overzicht-flankerend-beleid-delta-lloyd-groep; • Intern besluitdocument 'Besluit direct storten', maart 2012; • Persbericht 'Delta Lloyd Groep 2011: sterke commerciële en operationele resultaten', maart 2012; • Voorbeeldbrief 'Aankondiging direct storten ABN AMRO'; • Voorbeeldbrief 'Aankondiging direct storten Delta Lloyd'; • Model 3 De Ruiter Delta Lloyd, mei 2013; Toelichting bij waardeopgave ABN AMRO, 'Toelichting bij waarde van uw beleggingsverzekering'.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 ten aanzien van de compensatie op einddatum zijn via de website openbaar gemaakt. De uitkomsten van de toets ten aanzien van de compensatie die direct in de polis wordt gestort zal in het tweede kwartaal 2013 via de website openbaar gemaakt worden.	• Assurance report Hoofdovereenkomst Delta Lloyd Leven, 18 augustus 2009; • Assurance report Addendum, 3 november 2010; • Mailcorrespondentie met de Programma manager Beleggingsverzekeringen, d.d. 1 juni 2012 11:07; • http://www.deltalloydgroep.com/nl/pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/statement-uitvoering-tegemoetkomingsregeling/; • Toelichting van externe accountant op het assurance rapport over de tegemoetkomingsregeling van Delta Lloyd Groep, juni 2012.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep 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.	• 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', 13 oktober 2011.

5.7.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende polis.	• Zie documentatie onder 2.1 informatieverstrekking aan polishouders.

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep op 31 december 2012 de volgende aanpassingen in de lopende producten aanbiedt dan wel heeft doorgevoerd: • **Goedkopere beleggingsfondsen** Delta Lloyd Groep heeft polishouders met een Universal Life polis die beleggen in meer dan één beleggingsfonds geïnformeerd over de mogelijkheid kosteloos te switchen naar bestaande en nieuwe fondsen. ABN AMRO Verzekeringen informeert in 2013 haar polishouders over de conversie van bestaande naar nieuwe fondsen. Deze nieuwe fondsen hebben een lagere TER. ABN AMRO Verzekeringen heeft voor de nieuwe fondsen de maximaal in rekening te brengen TER vastgesteld op 1,02%. Voor de oude fondsen was deze maximaal 2,2%. ABN AMRO Verzekeringen hanteert voor haar zes nieuwe fondsen een range van 0,93% tot 1,02% (voor de oude fondsen was de range 0,66% tot 2,2%). Daarnaast is de Kapitaalmarktrente Rekening beschikbaar, hiervoor wordt per jaar maximaal 1% aan kosten over het op de rekening gestorte saldo in rekening gebracht. Delta Lloyd heeft de TER van het DL Mix Fonds vastgesteld op 1,5% (in 2011 was dit 1,71%). De lopende kosten van het DL Donau Fonds zijn gemaximeerd op 1,5%, voor 2012 zijn de lopende kosten 1,44% (in 2011 was de TER 2,35%). Voor polishouders van Delta Lloyd Leven geldt dat zij eenmaal per jaar kosteloos kunnen switchen. Polishouders van ABN AMRO Verzekeringen kunnen altijd kosteloos switchen.	• Brief 'Beleggingsverzekeringen', maart 2011; • 'Hefboombrief Delta Lloyd Leven', november 2011; • 'Hefboombrief ABN AMRO Verzekeringen', november 2011; • 'Switchbrief Delta Lloyd Leven', juni 2011; • 'Switchbrief ABN AMRO Verzekeringen', juni 2011; • Polisvoorwaarden inzake switchen Delta Lloyd Leven; • Veel gestelde vragen profielfondsen ABN AMRO Verzekeringen; • Voorbeeldbrief voor adviseurs waarin adviseurs worden opgeroepen hun polishouders met een leeglooppolis te benaderen, inclusief bijlage met de relevante polishouders voor de betreffende adviseur; • Essentiële beleggersinformatie Delta Lloyd Donau Fonds, februari 2013 Prospectus van het Delta Lloyd Donau Fonds N.V., 9 augustus 2011, inclusief inlegvel d.d. 1 januari 2012; • Prospectus van het Delta Lloyd Mix Fonds N.V., 9 augustus 2011, inclusief inlegvel d.d. 1 januari 2012; • TER 2011 Mix Fonds en Donau fonds; • http://www.deltalloydassetmanagement.nl/nl-nl/factsheets/overzicht/nl-nl/private • http://www.deltalloydassetmanagement.nl/nl-nl/factsheets/factsheet/nl-nl/Delta_Lloyd_Donau_Fonds; • Voorbeeldbrief 'Conversie ABN AMRO'; • Overzicht 'TER vergelijking ABN AMRO', december 2012; • Presentatie 'Conversie Beleggingsverzekeringen', december 2012; • Presentatie 'Vermogen Opbouw Polis', december 2012; • https://www.abnamro.nl/nl/prive/beleggen/koersinformatie/beleggingsfondsen.html?content=https://fondsen.abnamro.nl/nieuw/insurance.php?id=545; • https://www.abnamro.nl/nl/prive/beleggen/koersinformatie/beleggingsfondsen.html?content=https://fondsen.abnamro.nl/nieuw/insurance.php?id=544; • https://www.abnamro.nl/nl/prive/beleggen/koersinformatie/beleggingsfondsen.html?content=https://fondsen.abnamro.nl/nieuw/insurance.php?id=546; • https://www.abnamro.nl/nl/prive/beleggen/koersinformatie/beleggingsfondsen.html?content=https://fondsen.abnamro.nl/nieuw/insurance.php?id=547; • https://www.abnamro.nl/nl/prive/beleggen/koersinformatie/beleggingsfondsen.html?content=https://fondsen.abnamro.nl/nieuw/insurance.php?id=548; • https://www.abnamro.nl/nl/prive/beleggen/koersinformatie/beleggingsfondsen.html?content=https://fondsen.abnamro.nl/nieuw/insurance.php?id=549; • Getekende toetredingsovereenkomst, 21 december 2010.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Separate overlijdensrisicoverzekering** Polishouders van Delta Lloyd worden via de tussenpersoon geïnformeerd en polishouders 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 eventuele hefboomeffect uit de bestaande beleggingsverzekering gehaald.	
• **Nihilstellingen** Delta Lloyd heeft haar adviseurs gewezen op polishouders met een zogenaamde nihilstelling, met het verzoek deze polishouders actief te benaderen over de mogelijkheid om een separate overlijdens-risicoverzekering af te sluiten om verdere leegloop te voorkomen. ABN AMRO Verzekeringen heeft haar polishouders met een nihilstelling rechtstreeks benaderd over de mogelijkheid om een separate overlijdensrisicoverzekering te sluiten om verdere leegloop te voorkomen.	• 'Nihilstelling ABN AMRO Verzekeringen', 23 mei 2013; • 'Nihilstelling Delta Lloyd', mei 2012.
• **Meegroeihypotheek (uitsluitend ABN AMRO Verzekeringen)** ABN AMRO Bank benadert haar polishouders met een ABN AMRO Meegroeihypotheek om de bestaande verzekering te bespreken en het lopende product aan te passen of over te sluiten naar een alternatief product.	• Beleidsnotitie Meegroeihypotheken, juli 2011; • Memo Invoering LIFE 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; • Getekende toetredingsovereenkomst, 21 december 2010; • Verschillende interviews met Delta Lloyd Groep.
• **Kostenmaximering** Voor de beleggingsverzekeringen geldt de gemaximeerde kostennorm zoals is overeengekomen met de consumentenorganisaties. Deze kostennorm is: • 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. Voor verzekeringen met een garantie van ten minste 3% over het netto fondsrendement, wordt de kostennorm in beide bovenstaande situaties verhoogd met 0,65% punt.	
Voor ABN AMRO Verzekeringen zijn daarnaast de volgende kostennormen overeengekomen: • 1% van de waarde van het deel dat bestaat uit participaties in de Kapitaalmarktrente Rekening; • 1,25% van de spaarwaarde voor hybride polissen.	

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de mogelijkheden met betrekking tot alternatieve producten.	• Verzendplanning Delta Lloyd Model 3; • Voorbeeldbrief 'Waarde overzicht Delta Lloyd Leven'; • Voorbeeldbrief 'Waarde overzicht ABN AMRO Verzekeringen', maart 2012; • Verschillende interviews met Delta Lloyd Groep.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep haar polishouders heeft gewezen op de mogelijkheden over te stappen naar een alternatief. Polishouders zijn onder meer via een brief gewezen op: • 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 polishouders kunnen hierbij gebruik maken van de daartoe door Delta Lloyd Groep ontwikkelde Beleggingspolis Scan op internet; • ABN AMRO Verzekeringen: in 2013 worden polishouders benaderd voor wie een (evident) kosten voordeel te behalen is door het veranderen van fondsen waarin belegd wordt. De fondsen worden automatisch omgezet tenzij de polishouder hier nadrukkelijk niet mee akkoord gaat (opt-out). Er vindt tevens een technische productconversie plaats naar de Vermogen Opbouw Polis mits de polishouder er niet op achteruit gaat (kosten en voorwaarden). Voor polishouders met een bijzonder product- of fondskenmerk biedt ABN AMRO de opt-in aan. Voor verzekeringen die niet naar de ABN AMRO Vermogen Opbouw Polis kunnen worden geconverteerd, zullen verbeteringen binnen het bestaande product worden uitgevoerd; • Extra alternatieven: ABN AMRO Verzekeringen Vermogen Opbouw Polis, Delta Lloyd Hypotheek spaarverzekering en zelfstandige Overlijdensrisicoverzekeringen.	• Voorbeeldbrief 'Waarde overzicht Delta Lloyd Leven'; • Voorbeeldbrief 'Waarde overzicht ABN AMRO Verzekeringen', maart 2012; • http://www.deltalloydgroep.com/nl/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; • Presentatie 'conversie beleggingsverzekeringen' ABN AMRO Verzekeringen inclusief planning uit rol 2013, 19 december 2012; • Factsheet AAV Vermogen Opbouw Polis; • Brochure Delta Lloyd Hypotheek SpaarVerzekering; • Product Approval Report zelfstandige Overlijdensrisicoverzekering.
Ons is medegedeeld dat de polishouder is geïnformeerd over de Beleggingspolis Scan om te bekijken of overstappen naar bancair sparen op basis van beleggen eventueel gunstig kan zijn.	• Interview met Delta Lloyd Groep d.d. 15 mei 2012, 22 mei 2012 en 28 januari 2013 met de directievoorzitter van ABN AMRO Verzekeringen, de Programmamanager Beleggingsverzekeringen van Delta Lloyd Groep en de directeur van Delta Lloyd Levensverzekeringen Particulier.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Delta Lloyd Groep een Product Approval Process (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 het volgende gewaarborgd: • 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 Actuariaat) betrokken bij het PAP en wordt review en goedkeuring ingevuld. Het PAP is aan de AFM voorgelegd en beoordeeld.	• 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. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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.	• 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 har polishouders wijst op de mogelijke fiscale gevolgen van afkoop; • E-mail Geen provisie herstelgesprek AAB d.d. 16 mei 2012; • Presentatie 'Zo werken wij met onderhoudsgesprekken hypotheken', juli 2011 V4 ABN AMRO.

5.7.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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: • 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 polishouder tot reactie naar polishouder); • Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort; • Specifiek onderdeel hiervan is het afhandelen van coulance/schrijnende gevallen. Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via: • De website waarop de coulanceregeling 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 het Kifid, waarbij expliciet wordt benoemd dat de klacht wel bekend moet zijn bij de verzekeraar.	• Schriftelijke correspondentie vermeld onder 2.1 informatieverstrekking aan polishouders; • 'Beleid klachtenmanagement Delta Lloyd Leven', versie 1.3, 1 januari 2011; • 'Schrijnende gevallen – coulanceregeling', versie 7.0, april 2012; • http://www.deltalloyd.nl/polishoudersservice/klachten/verzekering.jsp; • http://www.ohra.nl/polishoudersservice/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/pers/dossier-beleggingsverzekeringen/particuliere-beleggingsverzekeringen/coulanceregeling/; • Uitdraai ABN Amro Verzekeringen klachtenoverzicht 'DNB klachtenrapportage 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.
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.	
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van Delta Lloyd Groep altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. Delta Lloyd Groep wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website en helpdesk.	• http://www.deltalloyd.nl/polishoudersservice/klachten/verzekering.jsp.

5.8 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Generali

5.8.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie, welke op einddatum wordt uitgekeerd of op verzoek van de polishouder direct in de polis wordt gestort.	• Compensatieregeling projectsheet 20091218 kort.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd: **1. Schriftelijke correspondentie:** • Voorbeeldbrief inclusief statusbericht; • Voorbeeldbrief lopende beleggingsverzekering met compensatie; • Voorbeeldbrief lopende beleggingsverzekering zonder compensatie; • Voorbeeldbrief beëindigde beleggingsverzekering met compensatie; • Voorbeeldbrief (beëindigde of lopend) nog niet getoetst aan compensatieregeling; • Voorbeeldbrief werkgevers collectieve pensioenregeling; • Toelichting op de compensatieregeling voor de eindklant; • Jaarlijks waardeoverzicht. In deze schriftelijke communicatie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Waar kan een polishouder terecht met vragen. De brieven en brochures die verstuurd zijn aan polishouders, zijn getoetst op onder meer begrijpelijkheid door een lekenpanel.	• Voorbeeldbrief 1 (december 2009): Verzekerde met een pensioenverzekering op basis van beleggen; statusbericht; • Voorbeeldbrief 2 (december 2009): Verzekerde met lopende beleggingsverzekering met compensatie; • Voorbeeldbrief 3 (december 2009): Verzekerde met lopende beleggingsverzekering zonder compensatie; • Voorbeeldbrief 4 (december 2009): verzekerde met beëindigde beleggingsverzekering met compensatie; • Voorbeeldbrief 5 (december 2009): Verzekerde met beleggingsverzekering (beëindigd of lopend) nog niet getoetst aan compensatieregeling; • Voorbeeldbrief 6 (december 2009): Werkgevers collectieve pensioenregeling • Eindklant compensatie toelichting; • Brief jaarlijks waardeoverzicht specs, 2011; • Voorbeeldbrief waardeoverzicht, 2011; • E-mail informatieadviseur, betreffende toetsing lekenpanel,1 februari 2013 15:11.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
2. **Via de website:** www.generali.nl (d.d. 25 januari 2012): • Overzicht Flankerend beleid; • Uitleg over de compensatieregeling; • Klachtenregeling; • Helpdesk; • Vraag en antwoord.	• Schermprints veelgestelde vragen 30 november 2012: www.generali.nl/veelgestelde-vragen/generali-algemeen/compensatieregeling; • Actueel beleid beleggingsverzekeringen, 31 mei 2012: http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid.pdf; • Persbericht 'Generali realiseert tot 58% lagere Total Expense Ratio, 1 maart 2011 via: http://www.generali.nl/over-generali/pers-en-media/persberichten/persarchief/persbericht-van-01-03-2011.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Generali maakt voor het adviseren van polishouders uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs.	
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Het proces rondom het compensatiebedrag voor polishouders; • Aanpassingen die zijn of worden verricht aan de huidige producten; • Het proces van switchen en procedures rondom wijzigingen; • De bepalingen in de uitvoeringsregeling; • Transparantie over kostenvergoeding en provisieregelingen aan adviseurs; • Planning van informeren van polishouders; • de meest recente informatie over de ontwikkeling van beleggingsfondsen; • inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten.	• Voorbeeldbrief Intermediair 'Communicatie Generali compensatieregeling', december 2009; • Voorbeeldbrief Intermediair 'Relatieoverzicht Generali compensatieregeling', zonder datum; • Extranet voor adviseurs zoals vastgelegd in document: Digi GOS Contactpersoon (inclusief screenprints).
De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • Extranet.	

2. Toegang tot advies	
2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de polishouder van Generali wordt gewezen op een alternatief als de polishouder geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via: • Website: www.generali.nl/particulier via de 'adviseur in de buurt zoek-functie'; • Generali helpdesk (088 - 668 00 00).	• http://www.generali.nl/particulier; • Actueel beleid beleggingsverzekeringen, 31 mei 2012: http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid.pdf.

5.8.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie	
3.1 Moment van compensatie voor polishouders	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali het verschuldigde gegarandeerde compensatiebedrag op einddatum toevoegt aan de waarde van de polis of op verzoek van de polishouder het compensatiebedrag direct in de polis stort. Ons is medegedeeld dat Generali voor deze methode kiest om haar polishouders het compensatiebedrag gegarandeerd te kunnen uitkeren of op verzoek direct in de polis te storten.	• Actueel beleid beleggingsverzekeringen, 31 mei 2012: http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid.pdf; • Interview met Generali d.d. 22 januari 2013 met de Directeur, Directeur Pensioen en Leven en de Compliance Officer Pensioen en Leven; • E-mail 'Akkoord op aanpassing waardeoverzicht' van de Directeur Pensioen en Leven, 24 januari 2013 17:19.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de regeling die Generali heeft afgekondigd voorgelegd is aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening, welke heeft ingestemd met de regeling en deze als uitgangspunt zal nemen bij het behandelen van eventuele klachten. Ons is medegedeeld dat de totstandkoming van voorzieningen die getroffen worden voor de compensatie onderdeel vormde van de jaarrekeningcontrole door de externe accountant. Er heeft geen controle plaatsgevonden op de naleving van de regeling zelf.	• Brief 'Oplossingsrichting compensatie beleggingsverzekeringen', 15 januari; • Interview met Generali d.d. 22 januari 2013 met de Directeur, Directeur Pensioen en Leven en de Compliance Officer Pensioen en Leven.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali 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.	• Actueel beleid beleggingsverzekeringen, 31 mei 2012: http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid.pdf; • Interview met Generali d.d. 22 januari 2013 met de Directeur, Directeur Pensioen en Leven en de Compliance Officer Pensioen en Leven.

5.8.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft gewezen op de mogelijkheid veranderingen aan te brengen in de lopende polis middels de passage 'beter af met een aangepaste of andere verzekering' bij het jaarlijks waardeoverzicht en de informatie op de website. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali haar polishouders wijst op de mogelijkheid tot het aanpassen van de verzekering en de polishouder wordt opgeroepen om voor vragen en advies contact op te nemen met de adviseur.	• Actueel beleid beleggingsverzekeringen, 31 mei 2012: http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid.pdf; • E-mail 'Akkoord op aanpassing waardeoverzicht' van de Directeur Pensioen en Leven, 24 januari 2013 17:19; • Brief jaarlijks waardeoverzicht specs, 2011; • Voorbeeldbrief waardeoverzicht 2011.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft gewezen op de mogelijkheid veranderingen aan te brengen in de lopende polis. Informatie met betrekking tot switchen in Generali beleggingsverzekeringen is in de waardeoverzichten opgenomen. Polishouders van Generali zijn geïnformeerd over het aanpassen van de risicodekking en duurinkorting door middel van informatie op de website van Generali. • **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen** Generali heeft haar polishouders het aanbod gedaan om twee keer per jaar kosteloos te switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. Generali heeft er voor gekozen de TER van bestaande fondsen te verlagen. De TER van de fondsen lag in 2009 tussen de 0,14% en 1,22%, vanaf 2010 ligt de TER tussen de 0,11% en 0,76%.	• Actueel beleid beleggingsverzekeringen, 31 mei 2012: http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid.pdf; • Brief jaarlijks waardeoverzicht specs, 2011; • Voorbeeldbrief waardeoverzicht 201:1; • Persbericht Generali realiseert tot 58% lagere Total Expense Ratio, 1 maart 2011.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Aanpassen premie- en risicodekking** Generali heeft haar polishouders via de website geïnformeerd over de mogelijkheid om de premie- en risicodekking in de bestaande beleggingspolis kosteloos aan te passen. Ook is het mogelijk een separate overlijdensrisicodekking af te sluiten.	• http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid.pdf.
• **Duurinkorting** Generali heeft haar polishouders via de website geïnformeerd over de mogelijkheid de beleggingsverzekering kosteloos voortijdig te beëindigen.	• http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid.pdf.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali besloten heeft vanaf 21 december 2012 geen garantie- en beleggingsverzekeringen meer aan te bieden. Generali zoekt de oplossing voor haar polishouders in de aanpassingen in bestaande producten. Generali heeft derhalve geen alternatieve producten ontwikkeld. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali haar polishouders wijst op de mogelijkheid tot het overstappen naar een andere verzekeraar en de polishouder wordt opgeroepen om het doelkapitaal goed te bekijken en bij afwijkingen, voor vragen en advies contact op te nemen met de adviseur.	• Actueel beleid beleggingsverzekeringen, 31 mei 2012: http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid.pdf; • Brief jaarlijks waardeoverzicht specs, 2011; • Voorbeeldbrief waardeoverzicht 2011; • E-mail 'Aangescherpte focus leven: wat doen we wel en wat doen we niet meer?', 28 september 2012.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Dit is niet van toepassing aangezien Generali geen alternatieve producten aanbiedt.	

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali een Product Approval Document gebruikt. Dit document wordt gebruikt voor het ontwikkelen van nieuwe producten en aanpassingen aan bestaande producten. Via dit document is gewaarborgd dat: Meerdere functionarissen van diverse afdelingen betrokken zijn bij het proces, waarbij verschillende rollen en verantwoordelijkheden zijn toegekend. Onder andere de directie, het Actuariaat, Risk Management en Compliance zijn in dit proces betrokken.	• Checklist Product Approval Document; • Sjabloon Product Approval Document.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Generali geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht.	• Actueel beleid beleggingsverzekeringen (ook wel: 'Flankerend beleid'), 14 februari 2013, http://www.generali.nl/Portals/0/Documents/Particulier/0213Actueel_beleid_beleggingsverzekeringen_flankerend_beleid_februari2013.pdf

5.8.4 Overige

7. Klachtenafhandeling	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Generali een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • Vastleggen van klachten; • Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; • Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort; • Structuur en inrichting op hoofdlijnen; • Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om binnen acht werkdagen af te handelen).	• http://www.generali.nl/adviseur/uw-generali/u-heeft-een-klacht-of-suggestie; • http://www.generali.nl/over-generali/klantgericht-verzekeren/zorgvuldige-dienstverlening; • Beschrijving 'kwaliteitsbewakingssysteem', zonder datum; • E-mail 'schrijnende gevallen', 7 februari 2013.
Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via de website van Generali. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid en de rechter, waarbij wordt benoemd dat dit mogelijk is indien de klacht niet naar tevredenheid door Generali is opgelost. Op de website van Generali wordt de klachtenrapportage van 2012 en 2011 weergegeven. Ons is medegedeeld dat schrijnende gevallen als onderdeel van de algemene klachten-procedure worden meegenomen.	
Ons is medegedeeld dat Generali de intentie heeft zich aan te sluiten bij de commissie schrijnende gevallen.	• Interview met Generali d.d. 22 januari 2013 met de Directeur, Directeur Pensioen en Leven en de Compliance Officer Pensioen en Leven.

5.9 Resultaten detailwerkzaamheden inzake De Goudse

5.9.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat De Goudse op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie op einddatum. De Goudse heeft inmiddels via haar website aangekondigd de compensatie direct in de polis te storten. Polishouders die voor compensatie in aanmerking komen worden vanaf september 2012 bij de jaarlijkse waardeopgave hierover geïnformeerd. Op 31 december 2012 was dit 25% van de polishouders. Per ultimo september 2013 zal 100% van de polishouders hierover geïnformeerd zijn.	• Managementsamenvatting End Project Report Wabeke, juni 2012; • Verzendschema, juli 2011; • E-mail Actuariaat De Goudse, 'Aantal klanten geïnformeerd over directe storting via waardeopgave', januari 2013; • E-mail van Product Specialist Leven, d.d. 21 januari 2013, 15:56; • http://www.goudse.nl/flankerend-beleid.html.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat De Goudse sinds 2010 haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd: **1. Schriftelijke correspondentie:** • September 2010: informatiebrief bij waardeopgave inclusief toelichting op product, termen en begrippen en het storten van de compensatie op einddatum; • April 2011: informatiebrief beëindigde producten; • Februari 2009: persbericht d.d. 2 februari 2009; • Januari 2009: brochure over de compensatieregeling; • Vanaf september 2012: informatiebrief bij waardeopgave inclusief een toelichting op het direct storten van de compensatie in de polis.	• Voorbeeldbrief, 'Model communicatie regeling initieel', september 2010; • Voorbeeldbrief, 'Model communicatie Regeling beëindigde posten', april 2011; • Persbericht: 'De Goudse treft regeling voor particuliere beleggingsverzekeringen', februari 2009; • Brochure 'Regeling particuliere beleggingsverzekering', januari 2009; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', september 2012; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', aangepast AFM, oktober 2012.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
In deze schriftelijke communicatie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Waar kan een polishouder terecht met vragen; • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten. De brieven en brochures die verstuurd zijn aan polishouders zijn getoetst op onder meer begrijpelijkheid door een consumentenpanel.	• Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', maart 2013; • Presentatie 'Communicatiestrategie De Goudse', april 2010; • Samenvatting verslag klantenpanel 'Verbetering klantcommunicatie', juni 2010.
2. **Via de website:** www.goudse.nl (d.d. 30 januari 2013): • Overzicht Flankerend beleid; • Uitleg over de compensatieregeling; • Klachtenregeling; • Helpdesk Relatiebeheer & klantenservice Leven via (0182 - 54 49 72); • Bijzondere situaties (bijvoorbeeld de schrijnende gevallen); • Vraag en antwoord.	• www.goudse.nl/informatie-beleggingsverzekeringen.html; • http://www.goudse.nl/tegemoetkomingsregeling.html; • http://www.goudse.nl/klacht.html; • http://www.goudse.nl/meer-weten.html; • http://www.goudse.nl/wat-houdt-de-aanvullende-regeling-voor-schrijnende-gevallen-in.html; • http://www.goudse.nl/meer-vragen-over-de-beleggingsverzekeringen.html.
3. **Advertentiecampagnes:** om polishouders met een beëindigde polis op te roepen zich te melden en te wijzen op bijzondere situaties/schrijnende gevallen.	• Advertentie 'Tegemoetkomingsregeling Beleggingsverzekeringen' zoals geplaatst op 21 juli 2010 in het NRC, de Telegraaf, het Algemeen Dagblad, de Volkskrant en Trouw.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
De Goudse maakt voor het adviseren van polishouders uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs.	
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat De Goudse haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Het proces rondom het compensatiebedrag voor polishouders; • Aanpassingen die zijn of worden verricht aan de huidige producten (lopende producten); • Het proces van switchen en procedures rondom wijzigingen; • De bepalingen in de uitvoeringsregeling; • Transparantie over kostenvergoeding en provisieregelingen aan adviseurs; • Planning van informeren van polishouders; • De meest recente informatie over de ontwikkeling van beleggingsfondsen; • Inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten.	• Informatie-mail adviseurs, juli 2010; • Vooraankondiging persbericht aan adviseurs, januari 2009; • Informatie als adviesondersteuning aan de adviseur, juli 2010; • Presentatie verkoop, juni 2011; • Maandjournaal Goudse, december 2012; • Screenshots 'Extranet info intermediar', zonder datum.
De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • Informatiebijeenkomsten; • Extranet.	

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de polishouder van De Goudse wordt gewezen op een alternatief als de polishouder geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via: • Website: www.goudse.nl via de 'zoek adviseur-functie'; • De Goudse Assurantiedesk: (0182 - 54 40 70).	• Voorbeeldbrief 'Overvoer portefeuille', mei 2012; • Uitnodiging 'Hersteladvies verpande polissen', oktober 2012; • http://www.goudse.nl/informatie-beleggingsverzekeringen.html.

5.9.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat De Goudse de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis stort. De Goudse heeft als gevolg van het Flankerend beleid de initiële werkwijze (compensatie op einddatum van de polis) aangepast en stort sinds oktober 2012 de tot nu toe verschuldigde compensatie derhalve direct in de polis. De in de toekomst verschuldigde compensatie wordt periodiek (maandelijks) in de polis gestort.	• http://www.goudse.nl/flankerend-beleid.html; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', september 2012; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', aangepast AFM, oktober 2012; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', maart 2013; • Vaststellingsregeling, december 2010; • Addendum op Vaststellingsregeling, september 2012.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een externe accountant in december 2011 en september 2012 een verklaring heeft afgegeven over de compensatie-regeling van De Goudse. Wij hebben deze documenten ter plaatse ingezien. De regeling die De Goudse heeft afgekondigd is tevens voorgelegd aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening, welke heeft ingestemd met de regeling. Daarnaast heeft een externe advocaat in december 2010 de regeling vanuit juridisch oogpunt getoetst en goedgekeurd. Deze toets was met name gericht op het beoordelen of de compensatieregeling gelijkwaardig is met de compensatieregelingen van de grote verzekeraars.	• Accountantsverklaring Ernst & Young, initiële regeling, december 2011; • Accountantsverklaring Ernst & Young, gewijzigde regeling, september 2012; • Verklaring Houthoff Buruma tegemoetkomingsregeling, december 2010; • Instemming Ombudsman, januari 2009.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat De Goudse bij uitbetaling van de compensatie (huidige regeling, compensatie direct in de polis) geen beroep zal doen op kwijting. In het verleden is ook geen beroep op kwijting gedaan.	• Regeling Particuliere Beleggingsverzekeringen, zonder datum; • Vaststellingsregeling, december 2010; • Addendum op Vaststellingsregeling, september 2012; • http://www.goudse.nl/flankerend-beleid.html; • Interview De Goudse d.d. 14 januari 2013 met Directeur Leven, de bestuurssecretaris en product specialist Leven.

5.9.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie hebben wij vastgesteld dat 100% van de polishouders is geïnformeerd over de mogelijkheid veranderingen aan te brengen in de lopende polis (wijzigingen in beleggingsfondsen, aanpassen premie- en risicodekking en duurinkorting) door enkele brieven en informatie op de website.	• Managementsamenvatting End Project Report Wabeke, juni 2012; • Verzendschema, juli 2011; • http://www.goudse.nl/flankerend-beleid.html.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat De Goudse haar polishouders heeft gewezen op de volgende mogelijkheden om veranderingen aan te brengen in de lopende producten:	• http://www.goudse.nl/product-aanpassen.html.
• **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen** Polishouders van De Goudse hebben de mogelijkheid om hun beleggingsmix eenmaal per jaar kosteloos aan te passen. Daarnaast heeft De Goudse met de fondsbeheerder afgesproken fondsen met een hogere TER dan qua beleggingsprofiel vergelijkbare fondsen op te heffen en het kapitaal over te brengen naar die fondsen met een vergelijkbaar profiel met een lagere TER. Polishouders worden op de hoogte gebracht van deze fondswijziging als gevolg van de opheffing van fondsen. De TER-range van de beleggingsfondsen Aktief Sparen en Flexx Vermogen Plan (het merendeel (97%) van de portefeuille) is hierbij verschoven van 0,25% – 1,2% naar 0,25% – 0,88%. Het deel van de beleggingsportefeuille van De Goudse dat bestaat uit vrij verhandelbare fondsen (Eigen Effect Plan) kent een marktconforme TER van 0,25% - 1,62% (dit was 0,3% - 2,67%).	• http://www.goudse.nl/hoe-kunt-u-in-een-ander-fonds-beleggen-switchen.html; • Voorbeeldbrief 'Klantbrief opheffen fondsen', juni 2012; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', september 2012; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', aangepast AFM, oktober 2012; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', maart 2013; • Factsheet 'Obligatiefonds', november 2012; • Factsheet 'Holland Fonds', juni 2012; • Factsheet 'Nederlandse Aandelenfonds', januari 2013; • Factsheet 'Wereldfonds', december 2012; • Overzicht rendementen beleggingsfondsen, februari 2013; • E-mail van Product Specialist Leven, d.d. 27 februari 2013, 1:22.
• **Aanpassen premie- en risicodekking** De Goudse heeft haar polishouders geïnformeerd over de mogelijkheid om de premie- en risicodekking in de bestaande beleggingspolis kosteloos aan te passen.	• http://www.goudse.nl/hoe-kunt-u-de-overlijdensrisicodekking-aanpassen.html; • http://www.goudse.nl/meer-vragen-aanpassing-product.html; • Algemene Voorwaarden 'Verzekerd Beleggingsplan 1990'; • Algemene Voorwaarden 'Verzekerd Spaarplan 1990'; • Algemene voorwaarden 'Flexx VermogensPlan 2006'; • Algemene Voorwaarden 'Eigen Effect Plan'.
• **Nihilstellingen** De Goudse heeft polishouders met een zogenaamde nihilstelling actief benaderd via schriftelijke correspondentie (tussentijds waardeoverzicht), met de aanbeveling om de mogelijkheden met een adviseur te bespreken.	• http://www.goudse.nl/wat-als-uw-polis-is-vervallen-doordat-de-waarde-nihil-werd.html; • http://www.goudse.nl/meer-vragen-aanpassing-product.html; • http://www.goudse.nl/hoe-kunt-u-de-looptijd-aanpassen.html; • Voorbeeldbrief 'Klantbrief opheffen fondsen', juni 2012.
• **Duurinkorting** De Goudse biedt haar polishouders de mogelijkheid de beleggingsverzekering voortijdig te beëindigen.	

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Ons is medegedeeld dat De Goudse op dit moment nog geen alternatief product heeft. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat De Goudse bezig is met de ontwikkeling van een alternatief product waarbij de verwachte oplevering in de tweede helft van 2013 zal plaatsvinden. Daarnaast is ons medegedeeld dat de wijze van het informeren van de polishouder op het moment van oplevering bepaald zal worden.	• Interview De Goudse d.d. 14 januari 2013 met Directeur Leven, de bestuurssecretaris en product specialist Leven; • ICT kalender 2013, november 2012.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Ons is medegedeeld dat het in ontwikkeling zijnde alternatieve product een transparante kostenstructuur en meer behoudende beleggingsvormen zal bevatten. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de polishouder jaarlijks wordt opgeroepen om het doelkapitaal te vergelijken en bij afwijkingen contact op te nemen met de adviseur. In deze gesprekken wordt nagegaan of er een alternatief product is dat een passende oplossing geeft voor de polishouder.	• Interview De Goudse d.d. 14 januari 2013 met Directeur Leven, de bestuurssecretaris en product specialist Leven; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', september 2012; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', aangepast AFM, oktober 2012; • Voorbeeldbrief 'Model 3 Wabeke Flankerend', maart 2013.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat De Goudse een Product Approval Process (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten en aanpassingen aan bestaande producten en is medio 2012 geïmplementeerd. Via dit proces is gewaarborgd dat: • Nieuwe producten via de KNVB (Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk) principes worden opgesteld; • Het senior management de uiteindelijke verantwoordelijkheid heeft voor de goedkeuring van nieuwe producten dan wel aanpassingen aan bestaande producten; • Meerdere functionarissen van diverse afdelingen betrokken zijn bij het proces, waarbij verschillende rollen en verantwoordelijkheden zijn toegekend.	• Handboek PAP en PRP, december 2012; • RACI matrix Budget Opbouw Plan, maart 2012.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij De Goudse de volgende afkoopbelemmering is: • Bij afkoop van de producten Flexx Vermogensplan en Beurskoopsom worden de niet verrekende eerste kosten (kosten bij ingang van het contract) van de fondswaarde afgetrokken. Met ingang van 15 maart 2013 tot 1 juni 2014 worden de volgende kosten niet in rekening gebracht: • Mutatiekosten ter hoogte van € 65,- als een polishouder voortijdig zijn Flexx Vermogensplan wil beëindigen; • Verkoopkosten ter hoogte van 3% als een polishouder voortijdig zijn Eigen Effect Plan wil beëindigen.	• Voorbeeldbrief, 'Afkoopbrief Universal Life', april 2010; • Voorbeeldbrief, 'Afkoopbrief', januari 2013; • Algemene Voorwaarden 'Eigen Effect Plan', artikel 19.2; • Getekend bestuursbesluit Goudse Levensverzekeringen N.V. m.b.t. het niet in rekening brengen van de verkoopkosten van het Eigen Effectplan en de mutatiekosten tot 1 juni 2014, 11 maart 2013; • http://www.goudse.nl/overzicht-beleggingsverzekeringen-de-goudse.html; • Werkorder 'Aanpassing labelgegevens Postbank', 11 december 2011; • http://www.goudse.nl/tl_files/content_resources/Lijst-beleggingsverzekeringen-De-Goudse.pdf; • http://www.goudse.nl/flankerend-beleid.html.

5.9.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat De Goudse een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; • Structuur en inrichting op hoofdlijnen. Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via de website van De Goudse. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid en de rechter, waarbij wordt benoemd dat dit mogelijk is indien de klacht niet naar tevredenheid door De Goudse is opgelost. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van De Goudse vrij staat om naar het Kifid en de rechter te stappen. De Goudse wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• Klachtenprocedure, mei 2011; • http://www.goudse.nl/klacht.html; • http://www.goudse.nl/wat-is-een-klacht.html.

5.10 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Legal & General

5.10.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General haar compensatiebeleid heeft gedefinieerd in haar suppletieregeling. Legal & General heeft bij het opstellen van de suppletieregeling de Aanbeveling van de Ombudsman gevolgd met betrekking tot de compensatie van polishouders. De suppletieregeling is van toepassing op polishouders met de volgende beleggingsverzekeringen: 1. EMS lijfrenteplan; 2. EMS Koopsom; 3. Lotus Aanvullend Pensioen; 4. Van Lanschot Bedrijfsspaarpolis B; 5. Van Lanschot Lijfrente Beleggings Plan (+); 6. Van Lanschot Lijfrente Beleggings Plan (k). Voor alle bovenstaande producten waarvan vaststaat dat Legal & General niet voldoende eenduidig en/of helder is geweest met betrekking tot de kostenstructuur van haar producten en/of met betrekking tot overige informatie betreffende de aard, werking en risico s van het betreffende product, zoals deze door de op dat moment geldende wet- en regelgeving werden voorgeschreven, heeft Legal & General de suppletieregeling toegepast. Legal & General heeft per 31 december 2012 100% van de polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor de suppletieregeling (circa 1,4% van de polishouders) geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie. Voor de overige polishouders geldt dat zij zich kunnen aanmelden via de klachtenprocedure van Legal & General, indien zij van mening zijn dat zij voor compensatie in aanmerking komen. Deze aanmeldingen worden door Legal & General in behandeling genomen en op individuele basis beoordeeld.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Jaarverslag Legal & General 2011, 20 maart 2012; • Verzendoverzicht brieven, zonder datum; • Overzicht 'Suppletiegroep', Q1 2012; • Suppletieregeling beleggingsverzekeringen Legal & General, december 2011; • Voorbeeldbrief klant 'Suppletieregeling Beleggingsverzekeringen', 31 januari 2010; • Voorbeeldbrief adviseur 'Suppletieregeling voor beleggingsverzekering', januari 2010; • Voorbeeldbrief klant 'Suppletieregeling voor uw beleggingsverzekering', december 2010; • Voorbeeldbrief klant 'Suppletieregeling voor uw beleggingsverzekering', 27 december 2010; • Voorbeeldbrief adviseur 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief klant 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief klant 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: wel suppletie', april 2012; • Voorbeeldbrief klant 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: geen suppletie', april 2012; • Notulen Werkgroep Suppletie 'Status verzending mailing', 19 april 2012; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General vanaf 2010 haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd: **1. Schriftelijke correspondentie:** De volgende schriftelijke correspondentie is door Legal & General verstuurd naar polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor de suppletieregeling: • Januari 2010: informatiebrief over suppletieregeling voor beleggingsverzekeringen; • December 2010: informatiebrief over het wel/niet in aanmerking komen voor de suppletieregeling (met compensatie op einddatum); • April 2012: informatiebrief de over invulling van Flankerend beleid en wijziging compensatievorm (directe storting in de polis). Jaarlijks wordt naar alle polishouders van Legal & General een beleggings- en waardeoverzicht gestuurd, waarin polishouders worden geïnformeerd over de waarde(ontwikkeling) van hun beleggingsverzekering en de mogelijkheid tot het aanbrengen van wijzigingen via een adviseur.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Jaarverslag Legal & General 2011, 20 maart 2012; • Verzendoverzicht brieven, zonder datum; • Voorbeeldbrief klant 'Suppletieregeling Beleggingsverzekeringen', 31 januari 2010; • Voorbeeldbrief adviseur 'Suppletieregeling voor beleggingsverzekering', januari 2010; • Voorbeeldbrief klant 'Suppletieregeling voor uw beleggingsverzekering', december 2010; • Voorbeeldbrief klant 'Suppletieregeling voor uw beleggingsverzekering', 27 december 2010; • Voorbeeldbrief adviseur 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief klant 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief klant 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: wel suppletie', april 2012; • Voorbeeldbrief klant 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: geen suppletie', april 2012. • Beleggingsoverzicht, 11 februari 2004; • Waardeoverzicht en begeleidende brief 'Uw waardeoverzicht 2011', 31 december 2011.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
2. **Via de website:** www.landg.nl/ (d.d. 29 januari 2012): • Uitleg over het Flankerend beleid en de suppletieregeling; • Suppletieregeling; • Vraag en antwoord met betrekking tot de suppletieregeling; • Adviesmogelijkheden; • Alternatieve producten; • Servicedesk Legal & General (035 - 625 25 25); • Klantcontactformulier; • Klachtenprocedure.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • http://www.landg.nl/binaries/content/assets/downloads/Diversen/Suppletie/2011+12+16+Suppletieregeling+Beleggingsverzekeringen+Legal%E2%80%A6.pdf; • http://www.landg.nl/vraag; • http://www.landg.nl/binaries/content/assets/downloads/Diversen/Suppletie/suppletie+faq2.pdf; • http://www.landg.nl/over+legal+%26+general/klachtenprocedure.html; • http://www.landg.nl/beleggen/algemeen; • http://www.landg.nl/verzekeren/verzekeringen.html; • http://www.landg.nl/sparen/algemeen/algemeen+home.html; • http://www.landg.nl/pensioen/pensioen.html.
3. **Via extranet:** Polishouders hebben de mogelijkheid om hun beleggingsverzekering en de waardeontwikkeling hiervan in te zien via de beveiligde extranetomgeving.	• Voorbeeldbrief klant 'Suppletieregeling Beleggingsverzekeringen', 31 januari 2010; • http://www.landg.nl/inloggen; • Screenshots Legal & General extranet; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.
4. **Via de helpdesk:** Polishouders kunnen voor informatie telefonisch contact opnemen met de Servicedesk van Legal & General via (035 - 625 25 25).	• http://www.landg.nl/contactinfo.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Legal & General maakt voor het adviseren van polishouders uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Inrichting van het Flankerend beleid en de suppletieregeling; • Planning van informeren van polishouders; • Inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten. De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie (adviseursbrieven en kopieën van naar de polishouder verstuurde correspondentie); • Website http://www.landg.nl/; • Extranet; • Informatiebijeenkomsten 'Hersteladvies beleggingsverzekeringen' en Vermogensadviesprogramma, waarvan het 'Hersteladvies beleggingsverzekeringen' een integraal onderdeel uitmaakte; • Servicedesk van Legal & General (035 – 625 25 25); • Kopie van het beleggings- en waardeoverzicht van de polishouders.	• Voorbeeldbrief adviseur 'Suppletieregeling voor beleggingsverzekering', januari 2010; • Voorbeeldbrief adviseur 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeld nieuwsbrieven, 2010 – 2012; • Uitnodiging workshop 'Hersteladvies beleggingsverzekering', 4 september 2012, • Presentatie 'Hersteladvies beleggingsverzekeringen' bij de informatiebijeenkomsten op 14 en 25 september en 23 oktober 2012; • Uitnodiging masterclass 'Beleggingsverzekeringen', 24 november 2011; • Brochure 'Vermogensadviesprogramma' (VAP), 2011; • Programma VAP, 24 november 2011; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de polishouder wordt gewezen op een alternatieve adviseur als de polishouder geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via de: • Website: http://www.landg.nl/ via 'postcodezoeker'- functie; • Servicedesk via telefoon en via een klantcontactformulier op de website bereikbaar. Het nummer van de helpdesk is: (035 - 625 25 25). Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General polishouders schriftelijk informeert indien bij Legal & General bekend is dat een adviseur niet langer beschikbaar is om adviesdiensten aan de polishouder te verlenen. Hierbij wordt verwezen naar de 'postcodezoeker' op de website http://www.landg.nl/ en de Servicedesk.	• http://www.landg.nl/postcodetool; • http://www.landg.nl/contactinfo; • http://www.landg.nl/vraag; • Voorbeeldbrief polishouder 'Adviseur failliet/geen vergunning'.

5.10.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General de tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie direct in de polis heeft gestort in april 2012 voor polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor compensatie op basis van de suppletieregeling. Bij beëindiging of expiratie van de beleggingsverzekering vindt nog een controleberekening plaats door Legal & General. Als blijkt dat de direct in de polis gestorte compensatie te laag is geweest, dan ontvangt de polishouder het aanvullende deel. Is de compensatie te hoog geweest, heeft dat geen consequenties.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Suppletieregeling beleggingsverzekeringen Legal & General, december 2011; • Voorbeeldbrief adviseur 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: wel suppletie', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: geen suppletie', april 2012; • Notulen Werkgroep Suppletie 'Besluiten t.a.v. moment compensatie', 30 maart 2012; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben vastgesteld dat Legal & General aan een extern actuarieel bureau de opdracht heeft verleend tot het afgeven van een verklaring bij de suppletieregeling van Legal & General. In de verklaring is ingegaan op: • De vergelijking van de suppletieregeling van Legal & General met de AEGON-regeling; • Het conform de suppletieregeling van Legal & General uitvoeren van de compensatieberekeningen.	• Verklaring Actuarieel Adviesbureau, 18 januari 2012; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.
Wij hebben vastgesteld dat het actuarieel bureau hier een positief oordeel over heeft afgegeven. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de verklaring van het actuarieel bureau op de website is geplaatst.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General bij uitbetaling van de compensatie geen beroep zal doen op kwijting. Ons is medegedeeld dat geen beroep is gedaan op kwijting, die eventueel in het verleden is gevraagd bij uitbetaling van compensatie.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Suppletieregeling updates per december 2011, december 2011; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.

5.10.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General alle polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor de suppletieregeling op de mogelijkheden heeft gewezen om veranderingen aan te brengen in de lopende producten.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Notulen Werkgroep Suppletie 'Status verzending mailing', 19 april 2012; • Verzendoverzicht brieven, zonder datum; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: wel suppletie', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: geen suppletie', april 2012; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General de polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor de suppletieregeling op de mogelijkheden heeft gewezen om veranderingen aan te brengen in de lopende producten. Via klantbrieven is aan deze polishouders kenbaar gemaakt dat de mogelijkheden om wijzigingen door te voeren in de lopende producten beperkt zijn. Legal & General wijst haar polishouders op de mogelijkheden om over te stappen naar een alternatief product van Legal & General en adviseert contact op te nemen met een adviseur. Op de website wijst Legal & General haar polishouders op de mogelijkheden om over te stappen naar een alternatief product van Legal & General of een andere aanbieder. Zie voor meer informatie over alternatieve producten sectie '5. Alternatieve producten'.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Suppletieregeling beleggingsverzekering Legal & General, versie december 2011; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: wel suppletie', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: geen suppletie', april 2012; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General op 31 december 2012 alle polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor de suppletieregeling op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product via klantbrieven en de website.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Notulen Werkgroep Suppletie 'Status verzending mailing', 19 april 2012; • Verzendoverzicht brieven, zonder datum; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: wel suppletie', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: geen suppletie', april 2012; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General de polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor de suppletieregeling wijst op de mogelijkheid om kosteloos over te stappen naar een alternatief product van Legal & General of een andere aanbieder. Legal & General biedt de volgende losse overlijdensrisico- en beleggingsverzekeringen en bancaire spaar- en beleggingsproducten als alternatieve producten aan: • Lifestyle ORV; • Nabestaanden Polis; • NOVA; • NOVA Garant; • Koopsom Depot Plan; • Particulier Pensioen Plan; • Gouden Handdruk Polis; • Eigen Woning Rekening; • Beleggingsrekening; • Aanvullend Pensioen Rekening; • Aanvullend Pensioen Sparen. Polishouders worden via klantbrieven en de website op de mogelijkheid van een overstap naar een alternatief product gewezen. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General een breed fondsenpallet van circa 180 fondsen heeft, waarvan het merendeel externe fondsen betreft. De range van de TER van het fondsenpallet van Legal & General varieert van: • 0% tot 3,56% voor verzekeringsfondsen (131 fondsen); • 0,2% tot 1,9% voor bankingfondsen (50 fondsen).	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • http://www.landg.nl/beleggen/algemeen; • http://www.landg.nl/verzekeren/verzekeringen.html; • http://www.landg.nl/sparen/algemeen/algemeen+home.html; • http://www.landg.nl/pensioen/pensioen.html; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: wel suppletie', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: geen suppletie', april 2012; • Brochure, productkenmerken en in een aantal gevallen Financiële Bijsluiter inclusief toelichting: • 'Lifestyle ORV'; • 'Nabestaanden Polis'; • 'NOVA'; • 'NOVA Garant'; • 'Koopsom Depot Plan'; • 'Particulier Pensioen Plan'; • 'Gouden Handdruk Polis'; • 'Eigen Woning Rekening'; • 'Beleggingsrekening'; • 'Aanvullend Pensioen Rekening'; • 'Aanvullend Pensioen Sparen'; • E-mail Legal & General van Hoofd Existing Business, 14 februari 2013; • Screenshots 'Fondsenvergelijker', 19 februari 2013; • Fondseninformatie beleggings- en pensioenverzekeringen, juni 2012.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Er worden geen afkoopkosten in rekening gebracht bij beëindiging van het lopende product voor polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor de suppletieregeling.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Suppletieregeling beleggingsverzekering Legal & General, versie december 2011.
Polishouders hebben de mogelijkheid om hun beleggingsverzekering en de ontwikkeling hiervan in te zien via de beveiligde extranetomgeving. Legal & General wijst haar polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor de suppletieregeling expliciet via polishouderbrieven en de website op de mogelijkheid van een adviesgesprek met een onafhankelijk adviseur indien zij het bestaande product willen wijzigen.	• Voorbeeldbrief polishouder 'Suppletieregeling Beleggingsverzekeringen', 31 januari 2010; • http://www.landg.nl/inloggen; • Screenshots Legal & General extranet.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General een Product Approval Process (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten. Via dit proces is gewaarborgd dat: • Nieuwe producten via de KNVB-principes (Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk) worden opgesteld; • Het toetsen van nieuwe producten en aanpassingen aan bestaande producten wordt vastgelegd in een PAP-rapport en geëvalueerd in een PAP-evaluatierapport; • Verscheidene risicopartijen bij het PAP betrokken zijn en eindverantwoordelijken zijn benoemd, waaronder de Algemeen Directeur, Commercieel Directeur, Financieel Directeur, Directeur Operations en Manager Marketing.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Product Approval Process Legal & General v1.0, 25 augustus 2011.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Legal & General geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn voor polishouders die conform de criteria van Legal & General in aanmerking komen voor de suppletieregeling. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht bij deze polishouders.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Suppletieregeling beleggingsverzekeringen Legal & General, december 2011; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: wel suppletie', april 2012; • Voorbeeldbrief polishouder 'Invulling flankerend beleid voor uw beleggingsverzekering: geen suppletie', april 2012.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat polishouders die conform de criteria van Legal & General niet in aanmerking komen voor de suppletieregeling kosteloos kunnen overstappen naar een ander product van Legal & General. Bij het overstappen naar een product van een andere aanbieder gelden voor deze polishouders afkoopkosten tot maximaal 1% van de poliswaarde.	• http://www.landg.nl/actueel/nieuws/2011+12+29+Flankerend+beleid+suppletie.html; • Interview met Legal & General d.d. 22 januari 2013 met de Algemeen Directeur, Directeur Operations, Hoofd Legal & Compliance en Hoofd Business Administration.

5.10.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Legal & General een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • Structureel vastleggen van klachten (registratie van klachten); • Rollen en verantwoordelijkheden in het proces (er is onder meer een Klachtencommissie ingesteld die maandelijks overlegt); • Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven is tien werkdagen, indien meer tijd nodig is worden adviseur en/of polishouder hierover ingelicht); • Structuur en inrichting op hoofdlijnen; • Rapportage van het aantal geregistreerde klachten ten behoeve van klant(signaal)management.	• Klachtenprocedure Legal & General, versie 2.0, 12 juni 2009; • Klachtenprocedure Legal & General, versie 2.4, 6 december 2012; • Klachtenrapportage Legal & General Kwartaal 3 2012, versie 1.0, 9 oktober 2012.

7. Klachtenafhandeling (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via: • De algemene website van Legal & General. Deze vermeldt de klachtenprocedure en wijst op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid, indien de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld door Legal & General; • Schriftelijke correspondentie. In de correspondentie wordt verwezen naar de website voor meer informatie omtrent de klachtenprocedure. In de klachtontvangstbevestiging is ook een informatie nummer opgenomen.	• http://www.landg.nl/over+legal+%26+general/klachtenprocedure.html; • Voorbeeldbrief 'Ontvangstbevestiging klacht', zonder datum; • Voorbeeldbrief 'Klachtbeantwoording', zonder datum.
Wij hebben vastgesteld dat schrijnende gevallen expliciet genoemd worden in de suppletieregeling.	• Suppletieregeling beleggingsverzekeringen Legal & General, december 2011.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van Legal & General altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. Legal & General wijst haar polishouders op de mogelijkheid om naar het Kifid te stappen via de website en de klachtbeantwoordingsbrieven.	• http://www.landg.nl/over+legal+%26+general/klachtenprocedure.html; • Voorbeeldbrief 'Klachtbeantwoording', zonder datum.

5.11 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Loyalis

5.11.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Ultimo 2010 zijn Loyalis en Cordares Verzekeringen gefuseerd. Cordares Verzekeringen is met de consumentenstichtingen een regeling voor compensatie overeengekomen. Loyalis heeft, in aanvulling op de Cordares Verzekeringen-regeling, in overleg met de consumentenstichtingen een regeling getroffen waarin mede bepaald is welke Loyalis-polissen onder de regeling vallen. Het aantal Loyalis-polissen dat conform het overleg met de consumentenstichtingen onder de regeling valt is zeer beperkt. Als gevolg van de fusie en de invulling van het Flankerend beleid zijn of worden de voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders geconverteerd naar een Loyalis product. Als gevolg hiervan worden de volgende polishoudergroepen onderscheiden: 1. Loyalis-polishouders die al voor de fusie ultimo 2010 polishouder waren bij Loyalis; 2. Voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders die worden geconverteerd naar een Loyalis-product; Voor de polishouders in groep 1 geldt dat, gegeven de omvang (< 1.000 polissen), de compensatie is berekend en indien relevant aan de polis is toegevoegd dan wel is uitgekeerd. De overige aspecten van het Flankerend beleid zijn niet van toepassing op deze gevallen. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis per 31 december 2012 100% van de polishouders in groep 1 heeft geïnformeerd over de individuele compensatie op peildatum.	• E-mail 'onderbouwing percentage geïnformeerde polishouders' inclusief bijlagen, 8 februari 2013; • Verzendplanning compensatiebrieven, zonder datum; • Nota afhandeling woekerpolisregeling versie 08122011; • Voorbeeldbrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen', 26 augustus 2011, 29 augustus 2011, 30 augustus 2011, 2 september 2011, 30 november 2011, en zonder datum; • Voorbeeldbrieven 'uitbetaling compensatie beleggingsverzekering', 1 augustus 2011, 1 september 2011 en zonder datum; • Loyalis compensatiebrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen', zonder datum.
Voor de polishouders in groep 2 geldt dat het volledige Flankerend beleid van toepassing is.	• Overzicht gecompenseerde polissen, zonder datum; • Overzicht woekerpolissen verzonden brieven, zonder datum.

1. Informeren polishouder (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis per 31 december 2012 99,32% van de voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders die onder de compensatieregeling vallen heeft geïnformeerd over hoogte van de individuele compensatie naar rato van de betaalde premies.	
Wij hebben vastgesteld dat 99,48% van de voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders, welke onder de compensatieregeling vallen, is per 31 maart 2013 geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie naar rato van de betaalde premies. Ons is medegedeeld dat per 1 april 2013 100% van de voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders geïnformeerd zal zijn.	• E-mailwisseling Loyalis-Deloitte, 1 maart 2013; • Interview met Loyalis d.d. 16 januari 2013 met de productmanager Leven en de manager productmangement.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis sinds 2011 haar voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd:
 	
1. Schriftelijke correspondentie:
• 2011: brief 'Compensatie beleggingsregeling';
• 2011: brief 'Uitbetaling compensatie beleggingsverzekering' voor reeds beëindigde polissen en polissen waarvan de einddatum is bereikt;
• 2011: brief 'Uitstel aanbod alternatief product';
• 2012: brieven 'Toekomstplan Op Maat' inclusief wijzigingsblad, antwoordformulieren, wijzigingsformulieren en leaflets.
 	
In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd:
• Compensatieregeling;
• Waar kan een polishouder terecht met vragen;
• Alternatieve producten.
 	
Ons is medegedeeld dat Loyalis middels een iteratief proces zorg draagt dat klantcommunicatie duidelijk en begrijpelijk is.
	• Voorbeeldbrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen', 26 augustus 2011, 29 augustus 2011, 30 augustus 2011, 2 september 2011, 30 november 2011, en zonder datum;
	• Voorbeeldbrieven 'Uitbetaling compensatie beleggingsverzekering', 1 augustus 2011, 1 september 2011 en zonder datum;
	• Voorbeeldbrief uitstel aanbod nieuw product, 19 december 2011;
	• Communicatie 'Toekomstplan' en 'Toekomstplan Op Maat':
	  • Voorbeeldbrieven 'Voorstel voor aanpassing van uw verzekering' groep 2 en groep 3 beiden zonder datum en brief Aanbod 'Toekomstplan' groep 1, april 2012;
	  • Antwoordformulieren 'Toekomstplan' en 'Toekomstplan Op Maat' groep 2 en groep 3, zonder datum;
	  • Wijzigingsblad groep 1 groep 2 en groep 3, zonder datum;
	  • Wijzigingsformulieren 'Toekomstplan' en 'Toekomstplan Op Maat', december 2012 en januari 2013;
	  • Leaflet 'Toekomstplan' en 'Toekomstplan Op Maat', zonder datum.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
2. Via de website: www.loyalis.nl en http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Pages/Home.aspx (d.d. 25 januari 2013): • Overzicht Flankerend beleid; • Overeenkomsten tussen verzekeraars en stichtingen; • Uitleg over de compensatieregeling; • Bijzondere situaties (dit betreft schrijnende gevallen); • Helpdesk Cordares Verzekeringen (020 - 583 15 00) en vzg-leven@cordares.nl; • Klachtenprocedure.	• Interview met Loyalis d.d. 16 januari 2013 met de productmanager Leven en de manager productmanagement; • http://www.loyalis.nl/toekomstplan/; • http://www.loyalis.nl/toekomstplanopmaat/; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Pages/Home.aspx; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20121210%20Flankerend%20beleid%20voor%20beleggingsverzekeringen%20def.pdf ; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20130118%20QA%27s%20woekepolis%20Cordares.pdf; • http://www.loyalis.nl/over-loyalis/pers/nieuws/20091102-compensatie-beleggingsverzekeringen.asp; • http://www.loyalis.nl/over-loyalis/contact/klachtenregeling.asp.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Ons is medegedeeld dat de voormalig Cordares Verzekeringen-producten werden aangeboden via twee kanalen, te weten via onafhankelijke adviseurs en op 'execution only' basis. Loyalis biedt haar producten uitsluitend op 'execution only' basis aan, dat wil zeggen dat zij haar polishouders niet adviseert en tevens geen gebruik maakt van adviseurs. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis waar van toepassing de adviseurs van voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • De compensatieregeling; • De nieuwe producten van Loyalis. De adviseurs van voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • Website Loyalis; • Helpdesk Cordares Verzekeringen (020 - 583 12 09).	• Brief 'Woekerpolis intermediair' inclusief bijlage, 23 augustus 2011; • Brief 'nieuwe verzekering voor uw klanten: Loyalis Toekomstplan Op Maat', zonder datum; en 'Nieuwe verzekering voor uw klanten: Loyalis Toekomstplan', zonder datum; • Voorbeeldbrief en herstelbrief 'Aanpassing van de verzekering van uw klant', zonder datum; • Voorbrief 'Kopie polisbladen en polisvoorwaarden Loyalis Toekomstplan Op Maat', voor tussenpersoon inclusief met polisbladen van polishouders, zonder datum. Zie tevens de documentatie opgenomen bij 2.1 Informatieverstrekking aan polishouders.

2. Toegang tot advies	
2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Voor Loyalis geldt dat zij haar producten uitsluitend op 'execution only' basis aanbiedt. Alle voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders worden geconverteerd naar een Loyalis product en het adviseursnetwerk waarmee Cordares Verzekeringen in het verleden zaken deed wordt na conversie niet meer onderhouden. Loyalis wijst de polishouder in de brieven op informatie op de website en de klantenservice: (020 - 583 15 00).	• Voorbeeldbrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen', 26 augustus 2011, 29 augustus 2011, 30 augustus 2011, 2 september 2011, 30 november 2011, en zonder datum.

5.11.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie	
3.1 Moment van compensatie voor polishouders	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
1. Loyalis-polishouders die al voor de fusie ultimo 2010 polishouder waren bij Loyalis: Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis de verschuldigde compensatie over de gehele looptijd direct in de polis stort. 2. Voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders die na de fusie zijn overgegaan dan wel over zullen gaan op een Loyalis-product: Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis de tot nu toe verschuldigde compensatie direct in de polis stort. De storting in de polis wordt gedaan op het moment van conversie naar het Loyalis-product.	• http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20130118%20QA%27s%20woekerpolis%20Cordares.pdf; • Verkorte overeenkomst tussen de stichtingen en Loyalis, 23 oktober 2009; • Project Initiatie Document 'Afhandeling woekerpolisregeling Restportefeuille Leven Cordares Verzekeringen', 12 september 2011; • Project Initiatie Document 'Programma Verbeteren, onderdeel Integratie Leven', 28 augustus 2012; • Wijzigingsbladen Groep 1 Groep 2 en groep 3; • Voorbeeldbrieven 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen', 26 augustus 2011; • Vaststellingsovereenkomst Cordares Verzekeringen,17 februari 2011; • Overzicht gecompenseerde polissen, zonder datum; • Overzicht woekerpolissen verzonden brieven, zonder datum.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis nog in gesprek is met de externe accountant om de toetsing te laten uitvoeren ten aanzien van de juiste, volledige en tijdige toepassing van de bepalingen uit de vaststellingsovereenkomst van Cordares Levensverzekeringen N.V., uitgevoerd door Loyalis. Hiernaast hebben wij vastgesteld dat Loyalis de intentie heeft de interne accountant opdracht te geven de berekeningen met betrekking tot de kosten van beleggingsverzekeringen van Cordares Verzekeringen te toetsen. Wij hebben vernomen dat Loyalis voornemens is het rapport van de accountant of een uittreksel daarvan op haar website te plaatsen.	• Engagementletter Wabeke toetsing 2012, 27 maart; • Interne mailwisseling betreffende: opdracht tot uitvoering van specifieke controle' eerste mail, 23 augustus 2012; • Interne mailwisseling betreffende: opdracht tot uitvoering van specifieke controle' eerste mail, 23 augustus 2012; • Interview met Loyalis d.d. 16 januari 2013 met de productmanager Leven en de manager productmanagement.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis bij uitbetaling van compensatie geen beroep zal doen op kwijting. In het verleden is ook geen beroep op kwijting gedaan.	• http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Pages/Home.aspx; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20130118%20QA%27s%20woekerpolis%20Cordares.pdf Vraag: 'Moet ik bij Cordares Verzekeringen een 'finale kwijting' ondertekenen?'.

5.11.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis per 31 december 2012 100% van de voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders die onder de compensatieregeling vallen heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten.	• E-mail 'onderbouwing percentage geïnformeerde polishouders' inclusief bijlagen, 8 februari 2013; • Project Initiatie Document 'Afhandeling woekerpolisregeling Restportefeuille Leven Cordares Verzekeringen', 12 september 2011; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Pages/Home.aspx; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20121210%20Flankerend%20beleid%20voor%20beleggingsverzekeringen%20def.pdf.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis de oplossing voor haar voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders zoekt in alternatieve Loyalis-producten. In de periode tussen de fusie van Cordares Verzekeringen en Loyalis ultimo 2010 en de conversiedatum kunnen voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders gebruik maken van de volgende mogelijkheden met betrekking tot het aanpassen van lopende producten: • **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen** Voor polishouders met een Cordares Verzekeringen-polis is het mogelijk een keer per polisjaar kosteloos te switchen naar andere fondsen. Aan polishouders wordt middels de 'compensatiebrieven' het aanbod gedaan tot drie maanden na ontvangst van de brief een extra kosteloze switch door te laten voeren.	• E-mail 'onderbouwing percentage geïnformeerde polishouders' inclusief bijlagen, 8 februari 2013; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Pages/Home.aspx; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20121210%20Flankerend%20beleid%20voor%20beleggingsverzekeringen%20def.pdf; • Voorbeeldbrieven (5) 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen', 26 augustus 2011, 29 augustus 2011 en 2 september 2011; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20130118%20QA%27s%20woekerpolis%20Cordares.pdf; • http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20130118%20QA%27s%20woekerpolis%20Cordares.pdf; • Flankerend beleid voor beleggingsverzekeringen van Cordares Verzekeringen op: http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20121210%20Flankerend%20beleid%20voor%20beleggingsverzekeringen%20def.pdf; • Interview met Loyalis d.d. 16 januari 2013 met de productmanager Leven en de manager productmanagement.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Aanpassen risicodekking** Polishouders met een Cordares Verzekeringen-polis zijn via de website geïnformeerd over de mogelijkheid om zonder kosten de overlijdensrisicodekking aan te passen of aanvullende dekkingen te verwijderen. Hiermee kan het eventuele hefboomeffect uit de bestaande beleggingsverzekering worden gehaald. • **Duurinkorting** Polishouders met een Cordares Verzekeringen-polis zijn via de website geïnformeerd over de mogelijkheid zonder afkoopkosten de beleggingsverzekering te beëindigen. Informatie met betrekking tot switchen in Cordares Verzekeringen-beleggingsverzekeringen is in de compensatiebrieven opgenomen. Polishouders van Cordares Verzekeringen zijn tevens geïnformeerd over het aanpassen van de risicodekking en duurinkorting door middel van informatie op de website van Cordares Verzekeringen.	

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis per 31 december 2012 100% van haar voormalig Cordares Verzekeringen-polishouders die onder de compensatieregeling vallen, heeft gewezen op de mogelijkheid over te stappen naar een beleggingsverzekering van Loyalis, dan wel is geïnformeerd over de automatische omzetting naar de beleggingsverzekering van Loyalis.	• E-mail ‘onderbouwing percentage geïnformeerde polishouders’ inclusief bijlagen, 8 februari 2013;
	• Project Initiatie Document ‘Afhandeling woekerpolisregeling Restportefeuille Leven Cordares Verzekeringen’, 12 september 2011;
	• Omzettingsbrieven inclusief wijzigingsblad:
	  • Voorbeeldbrief Omzetting groep 1 ‘Aanpassing van uw verzekering’, zonder datum;
	  • Voorbeeldbrief Omzetting groep 2 ‘Aanpassing van uw verzekering’, zonder datum;
	• Voorstelbrieven:
	  • Voorbeeldbrief groep 2 ‘Voorstel voor aanpassing van uw verzekering’, zonder datum;
	  • Voorbeeldbrief groep 3 ‘Voorstel voor aanpassing van uw verzekering’, zonder datum.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis de voormalige Cordares Verzekeringen-polishouders via een informatiebrief informeert over het feit dat het Cordares Verzekeringen-product wordt geconverteerd naar een Loyalis-product. Dit product heeft onder meer de volgende kenmerken:
• De totale kosten van dit product zijn gemaximeerd op 1,25%;
• Onbeperkt kosteloos switchen naar andere fondsen;
• Zonder kosten de overlijdensrisicodekking aanpassen of aanvullende dekkingen verwijderen.
 	
Ons is medegedeeld dat de TER van de fondsen waarin belegd wordt varieert van 0,3% tot 0,42%.
	• Omzettingsbrieven inclusief wijzigingsblad:
	  • Voorbeeldbrief Omzetting groep 1 'Aanpassing van uw verzekering', zonder datum;
	  • Voorbeeldbrief Omzetting groep 2 'Aanpassing van uw verzekering', zonder datum;
	• Voorstelbrieven:
	  • Voorbeeldbrief groep 2 'Voorstel voor aanpassing van uw verzekering', zonder datum;
	  • Voorbeeldbrief groep 3 'Voorstel voor aanpassing van uw verzekering', zonder datum.
	• Voorbeeldbrief 'Uw Cordares Verzekeringen product gaat over naar Loyalis', zonder datum;
	• Interview met Loyalis d.d. 16 januari 2013 met de productmanager Leven en de manager productmanagement.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis een beleid genaamd 'ontwikkelen en aanbieden van passende producten' heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten en is per juli 2011 voor het laatst aangepast. Via dit proces is gewaarborgd dat: • Nieuwe producten via de KNVB (Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk) principes worden opgesteld; • De directie de fases 'idee generatie', 'opstellen business case lite', 'opstellen business case' en ' implementatie' dient goed te keuren; • Risk Management aangevuld met compliance in de fases 'opstellen business case lite', 'opstellen business case' en 'implementatie' een beoordeling doet.	• 'Beleid ontwikkelen en Aanbieden van Passende producten', versie 2.0, 27 juli 2011; • Interview met Loyalis d.d. 16 januari 2013 met de productmanager Leven en de manager productmanagement.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Loyalis geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht.	• http://www.cordaresverzekeringen.nl/Nieuws/Documents/20121210%20Flankerend%20beleid%20voor%20beleggingsverzekeringen%20def.pdf; • http://www.loyalis.nl/toekomstplanopmaat/; • http://www.loyalis.nl/toekomstplan/.

5.11.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Loyalis een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • Structureel vastleggen van klachten; • Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; • Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort; • Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om niet-Kifid-klachten binnen 14 kalenderdagen en Kifid-klachten binnen drie maanden af te handelen – van klachtontvangst van de polishouder tot besluit); • Loyalis heeft een aparte procedure voor schrijnende gevallen. Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via de algemene website van Loyalis. Op de website van Loyalis staat dat polishouders bij een onbevredigende oplossing van een klacht door de directie, binnen drie maanden na de reactie van de directie, de klacht kunnen voorleggen aan het Kifid.	• Werkinstructie afhandeling klachten; • Procedure schrijnende gevallen; • http://www.loyalis.nl/over-loyalis/contact/klachtenregeling.asp; • http://www.loyalis.nl/over-loyalis/contact/klachtenregeling-loyalis-verzekeringen.asp.

5.12 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Nationale-Nederlanden

5.12.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale-Nederlanden op 31 december 2012 99,2% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de tot nu toe verschuldigde compensatie, welke direct in de polis is gestort. Op 31 maart 2013 is 100% van de polishouders geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie welke direct in de polis wordt gestort.	• Voorbeeldbrief 'Effectbrief Tegemoetkomingsregeling beleggingsverzekering', 1 maart 2012; • E-mail van Kenniscoordinator Kenniscentrum Leven, d.d. 29 januari 2013, 9:06; • Verzendplanning IWA 2012, februari 2013; • http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Uitvoering.html.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale-Nederlanden sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd: 1. Schriftelijke correspondentie: • Juni 2010: informatiebrief NN/RVS over overeenkomst met belangenorganisaties; • November 2010: informatiebrief over mogelijke compensatie; • 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.	• Informatiebrief 'Overeenkomst met belangenorganisaties over beleggingsverzekeringen', juni 2010; • Informatiebrief 'Uw beleggingsverzekering', november 2010; • Informatiebrief 'Bepalen vergoeding beleggingsverzekering in 2011', november 2010; • Informatiebrief 'Uw beleggingsverzekering', januari 2012; • Voorbeeldbrief '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; • Brochure bij jaaropgave 'Uw waarde?', januari 2013.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Waar kan een polishouder terecht met vragen/klachten; • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten. Daarnaast stuurt de Nationale-Nederlanden vanaf januari 2013 een brochure mee met de jaaropgaven waarin de polishouder wordt geïnformeerd over de waarde van zijn beleggingsverzekering. De aan polishouders verstrekte informatie is op begrijpelijkheid beoordeeld door een consumentenpanel.	
2. Via de website: www.nn-beleggingsverzekering.nl (d.d. 28 januari 2012): • Toelichting over de regeling Nationale-Nederlanden; • Internettool met persoonlijke situatie en mogelijkheden; • Aanmeldformulieren voor informatiebijeenkomsten; • Video's over de beleggingsverzekering en een video over het hefboom- en inteereffect; • Verzendplanning; • Helpdesk (0800 - 70 14); • Coulanceregeling en toelichting; • Vraag en antwoord; • Overzicht Flankerend beleid Nationale-Nederlanden; • Vaststellingovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis; • Uitleg over de compensatieregeling; • Klachtenprocedure. De website is getoetst op onder meer begrijpelijkheid door een consumentenpanel.	• Uitgangspunten flankerend beleid, 13 januari 2012; • http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Tegemoetkomingsregeling/Wat-is-het.html;[4)] • http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Contact-1.html;[4)] • http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Tegemoetkomingsregeling/Wat-is-de-coulanceregeling.html;[4)] • https://www.nn.nl/web/show/id=602919?et_schemeid=7&et_rsparentid=494&et_rsid=495;[4)] • https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Aanpassen.html;[4)] • https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Onze-aanvullende-maatregelen-bij-beleggingsverzekeringen.html;[4)] • http://www.ing-beleggingsverzekering.ingevents.nl/;[4)] • https://www.nn.nl/Particulier/Klantenservice/Klachten-bent-u-niet-tevreden-1.html;[4)] • Vaststellingovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis via website; • 'Rapportage Usability Test. Beleggingsverzekering Nationale-Nederlanden', MetrixLab, september 2011.

4) Dit betreffen internetadressen die uitsluitend door klanten met een inlogcode beschikbaar zijn.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
3. **Deelname aan informatiebijeenkomsten:** over onder meer de compensatieregeling en het aanpassen van lopende en alternatieve producten. Voor de informatiebijeenkomsten die vanaf januari 2012 worden gehouden kunnen polishouders zich zelf aanmelden via de website van Nationale-Nederlanden. Daarnaast worden vanaf december 2012 ook informatiebijeenkomsten gehouden in samenwerking met de grote adviseurs Zicht, Mandema en Meeus. Bij deze informatiebijeenkomsten nodigt de adviseur zelf de polishouders uit, de bijeenkomsten worden gefaciliteerd door Nationale-Nederlanden.	• Informatiebijeenkomsten realisatie en planning, december 2012; • Planning informatiebijeenkomsten 2013; • http://www.ing-beleggingsverzekering.ingevents.nl/; • http://www.ing-beleggingsverzekering.ingevents.nl/view.cfm?page_id=21895; • http://www.bijeenkomsteningbelegging.nnevents.nl/index.cfm?template=register&website_id=2553.
4. **Advertentiecampagnes:** om polishouders met een beëindigde polis op te roepen zich te melden (in 2011) en om polishouders met lopende beleggingsverzekeringen bewust te maken van de mogelijkheden voor nu en in de toekomst om het beoogde doelkapitaal te behalen (2013).	• Advertentie 'Aanmelden Beleggingsverzekering' zoals geplaatst op 22 maart 2011 in het Algemeen Dagblad, de Volkskrant, De Telegraaf, Metro en Spits; • Advertentie 'Flankerend beleid 2013' zoals geplaatst op 22 januari 2013 in De Telegraaf, het Algemeen Dagblad, de Volkskrant, NRC en de Metro.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Nationale-Nederlanden maakt voor het adviseren van polishouders gebruik van eigen adviseurs en van onafhankelijke adviseurs. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale-Nederlanden al haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Het proces rondom het compensatiebedrag voor polishouders; • Aanpassingen die zijn of worden verricht aan de huidige producten (lopende producten);	• 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. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• 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 polishouders; • Planning van informeren van polishouders; • Inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten. Alle adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • Extranet (mijn.nn.nl); • Informatiebijeenkomsten/Opleidingen; • Servicedesk (058 - 244 68 00); • Online seminars. De eigen adviseurs van Nationale-Nederlanden hebben daarnaast allen een training gevolgd over beleggingsverzekeringen.	• Interview Nationale-Nederlanden d.d. 7 januari 2013 met Manager NN Services, Portfoliomanagement, Kenniscentrum Leven en Kennis coördinator Kenniscentrum Leven.

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de polishouder 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 - 70 14). Nationale-Nederlanden heeft ook eigen adviseurs waar polishouders 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. Nationale-Nederlanden heeft op haar website een specifieke mogelijkheid geboden om een klacht in te dienen ten aanzien van adviseurs die kosten in rekening brengen voor een hersteladvies.	• https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Zoek-uw-eigen-onafhankelijk-adviseur.html; • https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Onze-aanvullende-maatregelen-bij-beleggingsverzekeringen.html; • 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. • http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Melding-van-onterechte-advieskosten-1.html.

5.12.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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, op het moment van informeren van de polishouder. 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. Wij hebben vastgesteld dat de toekomstig verschuldigde compensatie periodiek (per premietermijn voor lopende polissen en jaarlijks voor premievrije polissen) in de polis wordt gestort.	• Vaststellingovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis; • Informatiebrief 'Uw beleggingsverzekering', januari 2012; • Brochure bij 'Uw beleggingsverzekering', januari 2012; • Voorbeeldbrief 'Effectbrief Tegemoetkomingsregeling beleggingsverzekering', 1 maart 2012; • Brochure 'Tegemoetkomingsregeling'; • https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Onze-aanvullende-maatregelen-bij-beleggingsverzekeringen.html; • https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Tegemoetkomingsregeling/Vergoeding.html; • https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Tegemoetkomingsregeling/Wat-is-het.html.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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, de voormalige Postbank en RVS. Wij hebben tevens op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat de normkostenvergoeding van Grote en Hybride polissen in 2010 en 2011 is getoetst door de externe accountant. De resultaten van vermelde verklaringen worden niet openbaar gemaakt. 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. Wij hebben vastgesteld dat de externe accountant in januari 2013 is gestart met het toetsen bij RVS. Daarna zal de toetsing bij de voormalige Postbank plaatsvinden en tot slot zal de accountant de toetsing bij Nationale-Nederlanden afnemen. Ons is medegedeeld dat de opdrachtverstrekking aan de accountant op de website gepubliceerd zal worden, evenals de resultaten van de toetsing zodra deze beschikbaar zijn (het streven is in het tweede kwartaal 2013).	• Vaststellingovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis; • Assurance-rapport Nationale-Nederlanden Levensverzekeringsmaatschappij N.V., 16 april 2010; • Assurance-rapport Postbank levensverzekering N.V., 16 april 2010; • Assurance-rapport RVS levensverzekering N.V., 16 april 2010; • Assurance-rapport Grote- en Hybride polissen,1 maart 2011; • RVS d.d. 16 april 2010, Grote polissen & Hybride polissen, 11 maart 2011; • E-mailcorrespondentie tussen NN en Deloitte op 30 mei 2012; • Opdrachtbrief Ernst & Young, 19 december 2012; • E-mail van Kenniscoordinator Kenniscentrum Leven, 17 januari 2013, 15:17; • E-mail van Kenniscoordinator Kenniscentrum Leven, 29 januari 2013, 9:06; • Interview Nationale-Nederlanden d.d. 7 januari 2013 met Manager NN Services, Portfoliomanagement, Kenniscentrum Leven en Kennis coördinator Kenniscentrum Leven.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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. Wij hebben vastgesteld 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.	• 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.html; • http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/web/show/id=602919?et_schemeid=7&et_rsparentid=494&et_rsid=495.

5.12.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale-Nederlanden op 1 juni 2012 100% van haar polishouders 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.	• Zie documentatie onder 1, Informeren polishouder, en 2.1, Informatieverstrekking aan polishouders; • Verzendschema informatiebrief, januari 2012; • Informatiebrief "Uw beleggingsverzekering", januari 2012; • Brochure bij informatiebrief, januari 2012; • Brochure 'Tegemoetkomingsregeling'; • Advertentie 'Flankerend beleid 2013' zoals geplaatst op 22 januari 2013 in De Telegraaf, het Algemeen Dagblad, de Volkskrant, NRC en de Metro; • http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Nieuwsberichten/Sluit-uw-beleggingsverzekering-aan-bij-de-toekomst-1.html.
In januari 2013 heeft Nationale-Nederlanden om polishouders met lopende beleggingsverzekeringen bewust te maken van de mogelijkheden in de beleggingsverzekeringen voor nu en in de toekomst een nieuwe advertentie geplaatst in een aantal landelijke dagbladen.	
Nationale-Nederlanden heeft specifieke risicogroepen geïdentificeerd die actief benaderd zijn. Dit zijn verzekeringnemers met een verpande beleggingsverzekering, zij zijn opgeroepen om actie te ondernemen omdat het doelkapitaal waarschijnlijk niet gehaald wordt. Wij hebben vastgesteld dat RVS en Nationale-Nederlanden op 8 december 2012 aan deze polishouders een brief hebben verstuurd. Ons is medegedeeld dat de desbetreffende polishouders van ING, voormalig Postbank, in het eerste kwartaal van 2013 hierover bericht worden.	• Informatiebrief 'IWA mailing hypotheekpolissen', december 2012; • E-mail Kenniscoordinator Kenniscentrum Leven, d.d. 17 januari 2013, 15:17; • Interview Nationale-Nederlanden d.d. 7 januari 2013 met Manager NN Services, Portfoliomanagement, Kenniscentrum Leven en Kennis coördinator Kenniscentrum Leven.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale-Nederlanden op 1 juni 2012 haar polishouders heeft geïnformeerd over de volgende (doorgevoerde) aanpassingen in de lopende polis:	
• **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen** Voor het lopende product is het kosteloos switchen naar andere fondsen of van risicodekking eenmalig of binnen de periode van uitvoering van het Flankerend beleid (tot 1 juni 2014) mogelijk. Nationale-Nederlanden heeft haar polishouders het aanbod gedaan om kosteloos te switchen naar alternatieve beleggingsfondsen. Voor polishouders 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 polishouder dit controleren.	• 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.
Bij Nationale-Nederlanden zijn in totaal 32 beleggingsfondsen beschikbaar, verdeeld over de drie labels. De beleggingsfondsen van het label Nationale-Nederlanden kennen een TER-range van 0,25% - 0,83%, de beleggingsfondsen van het label ING kennen een TER-range van 0,37% - 1,41% en de beleggingsfondsen van het label RVS kennen een TER-range van 0,32% - 0,42%. 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%.	• Brochure 'Tegemoetkomingsregeling' maart 2012; • Overzicht TER beleggingsfondsen bij een beleggingsverzekering, zonder datum; • Interview dd. 7 januari 2013 met de manager Kenniscentrum Leven en de Kenniscoördinator Kenniscentrum Leven.
• **Kostenmaximalisering** Nationale-Nederlanden maximeert de kosten van de verzekeringen op 1,25%, waarbij maximaal 1,25% per jaar over de waarde van de verzekering in rekening wordt gebracht, geldend voor de resterende looptijd van de verzekering. Kosten daarboven worden niet in rekening gebracht bij de polishouder. Vanaf januari 2013 voegt Nationale-Nederlanden een bijlage aan de jaaropgave toe waarin de polishouder een specificatie van de berekening van de 1,25% ontvangt.	• Website Veelgestelde vragen, tab Aanvullingen op de tegemoetkomingsregeling: http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/web/show/id=602919?et_schemeid=7&et_rsparentid=494&et_rsid=495; • Bijlage bij jaaropgave 'Berekening kostenmaximering', januari 2013.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Indextrackers** Vanaf september 2013 biedt Nationale-Nederlanden de mogelijkheid aan om te beleggen in index-trackers. Nationale-Nederlanden heeft een externe adviseur ingeschakeld om een onderzoek te doen naar de mogelijke indextrackers. In maart 2013 zal een keuze gemaakt worden met betrekking tot welke indextrackers aangeboden zullen worden.	• Altis Fund selection recommendations, februari 2013; • Intern document 'Index trackers projectstuurgroep en planning', februari 2013.
• **Premieaanpassingen** Polishouders van Nationale-Nederlanden kunnen tot 1 juni 2014 kosteloos de volgende premieaan-passingen verrichten: het aanpassen van de premie, het premievrij maken, het wijzigen van de einddatum van de premiebetaling en het wijzigen van de premietermijn.	• http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Aanpassen.htm.
• **Nihilstellingen** Nationale-Nederlanden heeft polishouders 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 polishouder informeert, aan de adviseur een waarschuwingsbrief over de mogelijke nihilstelling van de beleggingsverzekering. Daarnaast is Nationale-Nederlanden in januari 2013 gestart met het telefonisch benaderen van polishouders met een nihilstelling.	• Brief nihilstelling aan polishouders: 'Jaaroverzicht beleggingsverzekering', 29 februari 2012; • Brief nihilstelling aan adviseur: 'Jaaroverzicht beleggingsverzekering', 16 maart 2012; • Plan van Aanpak IWA Flankerend beleid, januari 2013.
• **Duurinkorting** Nationale-Nederlanden biedt haar polishouders tot 1 juni 2014 de mogelijkheid zonder kosten de beleggingsverzekering te beëindigen.	• http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Beeindigen.html.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale-Nederlanden op 31 december 2012 100% van haar polishouders op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product, middels een brochure bij de informatiebrief en informatie op de website. Daarnaast zijn de polishouders in januari 2013 over alternatieve producten geïnformeerd via een advertentie in landelijke dagbladen.	• Zie documentatie onder 1, Informeren polishouders, en 2.1, Informatieverstrekking aan polishouders; • Verzendschema informatiebrief, januari 2012; • Plan van Aanpak IWA Flankerend beleid, januari 2013; • Advertentie 'Flankerend beleid 2013' zoals geplaatst op 22 januari 2013 in De Telegraaf, het Algemeen Dagblad, de Volkskrant, NRC en de Metro.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale-Nederlanden polishouders via de website, via de brochure bij de informatiebrief en via een advertentie in de landelijke dagbladen wijst op de (eventuele) mogelijkheid om over te stappen naar een alternatief product. Nationale-Nederlanden adviseert polishouders contact op te nemen met hun adviseur en geeft informatie over banksparen. De vergoeding over de betaalde premies hoeven polishouders niet terug te betalen.	• Brochure 'Uw beleggingsverzekering', januari 2012; • Advertentie 'Flankerend beleid 2013' zoals geplaatst op 22 januari 2013 in De Telegraaf, het Algemeen Dagblad, de Volkskrant, NRC en de Metro; • Website Veelgestelde vragen, tab Aanvullingen op de tegemoetkomingsregeling: http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/web/show/id=602919?et_schemeid=7&et_rsparentid=494&et_rsid=495; • http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Nieuwsberichten/Sluit-uw-beleggingsverzekering-aan-bij-de-toekomst-1.html; • https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Omzetten.html; • http://www.nn-beleggingsverzekering.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Aanpassen.html.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Nationale-Nederlanden een Product Approval Process (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: • 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. Het PAP is aan de AFM voorgelegd en beoordeeld.	• 'Handleiding van het Product Approval Process', 26 maart 2012; • AFM Onderzoek 'Productreview fase 2. Terugkoppeling op diepgang reviewdossiers', 24 februari 2012.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 1 juni 2014.	• https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Uw-mogelijkheden/Beeindigen.html; • Brochure 'Tegemoetkomingsregeling'; • Brochure bij informatiebrief, januari 2012; • Mail 04-06-2012 16:32 Product manager Hypotheken Uitleg Kosteloze wijziging Nationale-Nederlanden Hypotheken.

5.12.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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: • Structureel vastleggen van klachten; • Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om binnen tien werkdagen af te handelen – van klachtontvangst van polishouder tot besluit). Polishouders 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. Polishouders zijn middels de website en schriftelijk geïnformeerd over de coulanceregeling. 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: • Structureel vastleggen van klachten; • Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; • Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (streven om binnen twee maanden af te handelen – van klachtontvangst van polishouder tot besluit); • Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort. 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. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van Nationale-Nederlanden altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. Nationale-Nederlanden wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• Interne procedure klachtenbehandeling, 18 september 2009; • https://www.nn.nl/Particulier/Klantenservice/Klachten-bent-u-niet-tevreden-1.html; • https://www.nn.nl/Meer-inzicht-in-uw-beleggingsverzekering/Tegemoetkomingsregeling/Tegemoetkomingsregeling/Wat-is-de-coulanceregeling.html; • Brochure 'Tegemoetkomingsregeling'; • Procesbeschrijving 'Verwerken aanmeldingen schrijnende gevallen', datum onbekend; • DNB klachtenrapportage, december 2012; • Vaststellingovereenkomsten tussen verzekeraars en Stichting Verliespolis, Vereniging van Effectenbezitters en Vereniging Eigen Huis, artikel 3.

5.13 Resultaten detailwerkzaamheden inzake REAAL

5.13.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL op 31 december 2012 42% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de hoogte van de individuele compensatie. Dit betreft tijdsevenredige compensatie die direct in de polis wordt gestort. Deze polishouders zijn tevens geïnformeerd over de toekomstige compensatie die jaarlijks in de polis wordt gestort. Per 31 maart 2013 zijn 96,5% van de polishouders geïnformeerd. Ons is medegedeeld dat de overige polishouders (3,5%) naar verwachting in april doch uiterlijk mei 2013 worden geïnformeerd.	• Voortgangspresentatie Content Directie REAAL, 22 mei 2012; • Globale planning compensatie, 2012; • Informatiebrief brief, 2009; • Brochure klant, 2009; • Vertragingsbrief, 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; • Planning 'Content', december 2012; • Planning versus realisatie Content; • Overzicht 'Realisatie', week 1 2013; • Realisatie compenstatie per peildatum 31 maart 2013, zonder datum.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL sinds 4 maart 2008 (publicatie rapport Wabeke) haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd:	
1. Schriftelijke correspondentie:	
• In 2009: algemene informatiebrief, inclusief brochure over de compensatieregeling;	• Brochure klant, 2009; • Informatiebrief, augustus 2009; • Vertragingsbrief, september 2010;

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• September 2010: informatiebrief aan polishouders over de vertraging met betrekking tot de berekening van de individuele compensatie; • Vanaf december 2010 – mei 2012: informatiebrief aan polishouders over compensatie op einddatum; • Vanaf mei 2012 – heden: 'onderneem-actie' brief ter verwijzing naar de Verzekeringscheck. Op de Verzekeringscheck worden de actuele polis-gegevens getoond en de relevante alternatieve producten en mogelijkheden. Voor verpande beleggingsverzekeringen wordt conditioneel de flyer 'Verpande polis' bij de aankondigingsbrief bijgesloten. In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Waar kan een polishouder terecht met vragen/klachten; • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten; • Inzicht in huidige situatie en producten.	• Eerste compensatiebrief, december 2010; • Compensatiebrief hefboom en inteer, oktober 2011; • Compensatiebrieven februari 2012 met voorlopige compensatie; • Onderneem-actie brief, mei 2012; • Flyer 'Verpande polis'; • Planning 'Content', mei 2012; • Rapportage Communicatie onderzoek Content, maart 2012; • Rapportage Communicatie onderzoek Content, maart 2012; • http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/; • http://www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/; • http://www.reaal.nl/Documents/27170.pdf.
2. Via de website: www.reaal.nl/klantenservice/compensatie/ (d.d. 24 januari 2012): • Internettool 'Verzekeringscheck' met de actuele polis-gegevens en relevante alternatieve producten en mogelijkheden. Hierin wordt de polishouder ook gestimuleerd om voor advies naar de distributie partner te gaan; • Overzicht Flankerend beleid REAAL inclusief een toelichting per 'Best of class' adviespunt van de Minister; • Vaststellingsovereenkomsten tussen verzekeraars en stichtingen; • Uitleg over de compensatieregeling; • Video's over onder andere hefboom- en inteereffect; • Klachtenprocedure; • Helpdesk (072 - 519 49 00); • Distributiepartners; • Coulanceregelingen; • Vraag en antwoord; • Brochure (flyer verpanding); • Krantenartikel	• 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-schrijnende-situatie; • http://www.reaal.nl/klantenservice/beleggingsverzekering/verpande-beleggingsverzekering; • http://www.reaal.nl/klantenservice/beleggingsverzekering/mogelijkheden-beleggingsverzekering; • http://www.reaal.nl/klantenservice/beleggingsverzekering/; • 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 polishouder is ingelogd op de website.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
3. Via advertentiecampagnes: om polishouders met een beëindigde polis op te roepen zich te melden.	• 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.
Alle aan polishouders via bovengenoemde bronnen verstrekte informatie alsmede het proces is wat betreft begrijpelijkheid en wenselijkheid voorgelegd aan en beoordeeld door consumenten.	• Communicatieonderzoek 'Content', 15 maart 2012; • Rapportage 'REAAL Content Customer Journey', 5 januari 2012; • Presentatie 'Beoordeling productvarianten - als alternatief voor de huidige beleggingsverzekering.', 7 februari 2012; • Presentatie 'Usability onderzoek REAAL Waardecheck site', 31 december 2012.
4. Via video's: over de Verzekeringscheck en 'Waarom een adviseur?'. 'Weet u al wat u doet met uw beleggingsverzekering?', 'Verpande polis', 'Heeft u een beleggingsverzekering?' en 'Wat zijn mijn mogelijkheden?'.	• http://www.youtube.com/watch?v=Z0ZpuLczSJg; • http://www.reaal.nl/klantenservice/beleggingsverzekering/mogelijkheden-beleggingsverzekering.
5. Via een online community: wordt met een groep polishouders over diverse onderwerpen gesproken, waaronder beleggingsverzekeringen.	• Presentatie 'Reaal Online community', 19 november 2012; • Screenshots 'Reaal Online community'.
6. Via een informatiebijeenkomst: 'Lagerhuissessie' waar polishouders, adviseurs en medewerkers van REAAL met elkaar in gesprek zijn gegaan over beleggingsverzekeringen.	• Flyer 'Lagerhuissessie', 13 november 2012.
REAAL monitort de effecten van de Contentcampagne omtrent beleggingsverzekeringen (onder meer het aantal bezoekers van de Verzekeringscheck en het aantal polishouders dat in beweging komt na het ontvangen van de informatiebrief) middels een dashboard.	• Dashboard Contentcampagne, week 45 2012.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
REAAL maakt voor het adviseren van polishouders uitsluitend gebruik van onafhankelijke adviseurs. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Het proces rondom het compensatiebedrag voor polishouders; • Aanpassingen die zijn of worden verricht aan/alternatieven voor 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 REAAL voor adviseurs; • Voorbeelden van vragen van polishouders; • Planning van informeren van polishouders; • Inzicht in wat polishouders aan compensatie mogen verwachten; • Afspraken over kosten van adviesgesprekken; • Veel gestelde vragen door adviseurs. De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • Nieuwsbrieven; • Informatieadviesprogramma 'Beleggingsverzekeringen? Samen lossen we het op!' via website http://www.reaalhersteladvies.nl/; • Extranet (MijnREAAL); • 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) polishouders met een beleggingsverzekering helpen; • Verzekeringscheck voor de Distributie Partner (DP);	• '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/onderneem-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/; • E-mailing 'De Verzekeringscheck voor adviseurs - online inzicht in de beleggingsverzekering van uw klant'; • E-mailing voor online seminar Verzekeringscheck: 'Nu ook online inzicht in de beleggingsverzekering van uw klant'; • Presentatie 'Beslisboom Campagneplanner – Verzekeringscheck', 1 november 2012; • Screenshots verzekeringscheck DP; • Presentatie 'Terugkoppeling DP tevredenheidsmeting programma 'Samen lossen we het op'; • Presentatie online seminar "Inzicht in beleggingsverzekering van uw klant", 17 december 2012; • Portefeuilleoverzicht (verzekeringscheck DP).

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• Direct mailing, onder meer voor de Verzekeringscheck; • DP-onderzoek naar invulling Flankerend beleid en ondersteuning van de adviseur; • Online seminar: 'Hersteladvies doe je zo' gecombineerd met uitleg/introductie over verzekeringscheck voor de DP; • Rekentool: voor de vermogensverzekering; • Portefeuilleoverzichten ter ondersteuning van hersteladviescampagne.	

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat op 31 december 2012 de polishouder wordt gewezen op een alternatief als de polishouder geen adviseur heeft of daar niet terecht kan, via: • Website: Adviesgesprek aanvragen: www.reaal.nl/advies/; • Contact met REAAL: (072 - 519 49 00); • Brochure: REAAL Compensatieregeling beleggingsverzekeringen; • Internettool: 'Verzekeringscheck'; • Video's. Polishouders die niet meer bij hun adviseur terecht kunnen, kunnen via de infodesk in aanmerking komen voor een adviesvergoeding van € 150,- voor hersteladvies. Voor polishouders van REAAL geldt dat SNS Bank-adviseurs hen ook wijzen op de mogelijkheid een andere adviseur te kiezen.	• https://www.reaal.nl/advies/; • Brochure klant augustus 2009; • http://www.reaal.nl/mijnreaal/mijnverzekering/verzekeringscheck/; • Instructie: Declaratie Hersteladvies, zonder datum; • Declaratieformulier hersteladvies RIA met handtekening klant, 6 augustus 2012.

5.13.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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, op het moment van informeren van de polishouder. 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. REAAL heeft met de consumentenstichtingen een akkoord bereikt over de compensatieregeling.	• Vaststellingsovereenkomst, 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. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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, naar verwachting in het tweede kwartaal 2013 openbaar worden gemaakt op de website.	• Opdrachtbrief KPMG, 25 mei 2012.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Er wordt geen kwijting gevraagd bij uitbetaling van de compensatie en 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.	• 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, 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.

5.13.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL op 1 juni 2012 100% van de polishouders heeft geïnformeerd over de mogelijkheden tot aanpassingen in de lopende producten.	• Zie documentatie onder 2.1 Informatieverstrekking aan polishouders.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL 100% van haar polishouders 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.	• Brochure polihouder augustus 2009; • Voorbeeld wijzigingsbrief polishouder; • Brochure wijziging polishouder; • 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'; • Nihilststellingsbrief '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.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL op 31 december 2012 de volgende aanpassingen in de lopende producten aanbiedt dan wel heeft doorgevoerd:	
• **Aanpassen premie en risicodekking** REAAL heeft haar polishouders geïnformeerd over de mogelijkheid om de premie en risicodekking in de bestaande beleggingspolis kosteloos aan te passen.	• 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.
• **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen** REAAL heeft de beleggingsfondsen waarin via de beleggingsverzekering in wordt belegd aangepast voor alle relevante polissen (een aantal polishouders beschikten al over deze beleggingsfondsen). Deze beleggingsfondsen kennen een lagere kostenstructuur. Vóór de verlaging lag de TER in de bandbreedte van 0,52% - 3,49%. Na de verlaging ligt de TER onder het maximum van 1,25%. Voor een beperkt deel van de polishouders (<2% van het belegd vermogen) geldt dat deze mogelijkheid in 2013 actief zal worden aangeboden. Deze polishouders kunnen overigens al kosteloos switchen naar goedkopere fondsen.	• Voorbeeld wijzigingsbrief polishouder; • Brochure wijziging polishouder; • 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.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• Polishouders kunnen kosteloos switchen naar goedkopere fondsen en polishouders worden individueel benaderd om over te stappen naar bancaireproducten of de nieuwe vermogensverzekering (met lage fondskosten van 0,35%). • REAAL heeft het voornemen om in 2013 (zes maanden na afstemming met de consumenten-stichtingen) aan alle polishouders waarvoor dit een reële optie is nieuwe goedkopere beleggingsfondsen aan te bieden. Deze fondsen zullen een TER hebben van 0,3% tot 0,5%. • Aanbod tot kosteloos switchen, afkopen en muteren geldt tot 1 juni 2014. • Aanbod om zonder afsluitkosten de overlijdensrisicodekking aan te passen of een separate overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. Waarbij het omzettingsbeleid naar een losse overlijdensrisicoverzekering op een tweetal punten is verruimd. Polishouders met een toekomstige nihilstelling zijn actief benaderd met de aanbeveling contact op te nemen met hun adviseur.	

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL 100% van haar polishouders heeft geïnformeerd over alternatieve producten en dat REAAL 62% van haar polishouders per 31 december 2012 persoonlijk heeft geïnformeerd over alternatieve producten en mogelijkheden. Dit betreft een individuele benadering van polishouders via de speciaal ontwikkelde Verzekeringcheck, waarvoor polishouders een persoonlijke inlogcode krijgen. Deze online portal biedt de polishouder inzicht in zijn actuele polis-gegevens en relevante alternatieve producten en mogelijkheden. Additioneel informeert REAAL al haar polishouders nog eens individueel over de voor hen relevante alternatieven en spoort hen aan actie te ondernemen. Dit gebeurt met de Onderneem-actie-brief waarmee polishouders worden verwezen naar de speciaal ontwikkelde Verzekeringscheck en waar actuele polisgegevens getoond worden en de relevante alternatieve producten en mogelijkheden.	• 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. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL polishouders 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). • **Onderneem Actie** REAAL is in mei 2012 gestart om alle polishouder nog eens expliciet persoonlijk te informeren over relevante alternatieve producten en mogelijkheden en zij krijgen een persoonlijke inlogcode voor de Verzekeringscheck. Op 31 december 2012 is 62% van de polishouders hierover benaderd middels een brief. De planning is dat 75% van de polishouders deze informatie in Q1 2013 heeft ontvangen. Het overige deel, 25%, van de polishouders wordt in Q2 2013 geïnformeerd.	• Planning 'Content', mei 2012; • Planning 'Content', december 2012; • Memo stand van zaken stuurgroep 'Content', Q4 2012; • Beleidsuitgangspunten programma 'Content', 24 oktober 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. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat REAAL een Product Approval Process (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsook aanpassingen aan bestaande producten en is per 28 september 2009 geïmplementeerd. Onderdeel van het PAP is het PMPC (Product Market Pricing Comité), dat zorgt voor de formele goedkeuring van producten. Ons is medegedeeld dat het Product Review Process in mei 2012 is geïmplementeerd. Via dit proces is gewaarborgd dat: • 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. Het PAP aan de AFM is voorgelegd en beoordeeld.	• Besluit Raad van Bestuur per 28 september 2009 tot implementatie PAP; • Verbetervoorstel PAP definitief; • Group Audit rapport van jaarlijkse PAP audit; • Financiële en Risico beheersingcomités: Product Market Pricing Comité; • Procesbeschrijving PARP, 18 juli 2012; • Notulen PMCP, 12 september 2012.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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 1 juni 2014.	• De vaststellingsovereenkomst, 15 november 2010 inclusief de bijlagen 1, 2 en 5; • Intern document 'Advies en bemiddeling hypotheken'; • https://www.reaal.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/veelgestelde-vragen-over-wijzigen-beeindigen-beleggingsverzekering.

5.13.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
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: • Structureel vastleggen van klachten; • Rapportages/managementinformatie, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort. Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via: • 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 het Kifid.	• 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, 15 november 2010 inclusief de bijlagen 2 en 5.
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.	
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van REAAL altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. REAAL wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• https://www.reaal.nl/klantenservice/uw-klacht-wat-doen-wij-ermee.

5.14 Resultaten detailwerkzaamheden inzake Robein

5.14.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Robein op 31 december 2012 100% van haar polishouders heeft geïnformeerd over de verschuldigde compensatie.	• Memo 'toelichting te mailen en gemailde polissen', januari 2013; • E-mail aantal polissen per product voor 1 januari 2008, december 2012; • E-mail aantal lopende polissen met einddatum verzekering in het verleden, december 2012.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Robein haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd: 1. Schriftelijke correspondentie: Brieven per productgroep aan polishouders. In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Mogelijkheden tot aanpassen lopende en alternatieve producten; • Waar kan een polishouder terecht voor vragen.	Brieven aan polishouders van: • Robein Beurs Index Polis, Nieuw fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Beurs Index Polis, Oud fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Beurs Index Polis, Stamrecht, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Effectenpolis, Nieuw fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Effectenpolis, Oud fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Effectenpolis, Oud fiscaal regime, voorwaarden VREP 8910, december 2012; • Robein Effectenpolis, Stamrecht, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Index Hypotheek Polis, december 2012; • Robein Levensloop Effecten Plan, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Lijfrente Optimaal Polis, Nieuw fiscaal regime, december 2012; • Robein Lijfrente Optimaal Polis, Stamrecht, december 2012; • Robein Spaar Optimaal Polis, december 2012.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
2. Via de website: www.robein.nl (d.d. 30 januari 2013): Uitleg over het Flankerend beleid van Robein onderverdeeld naar: • Algemene informatie over beleggingsverzekeringen; • U weet wat u heeft; • U weet wat u krijgt; • U bent voor de toekomst beter af; • Veelgestelde vragen. Op deze pagina's zijn de volgende verwijzingen (links) opgenomen: • Contact met de specialisten van Robein via (070 - 376 66 67) of via e-mail info@robein.nl; • Beleggingsmogelijkheden; • Robein BeursOnline en MijnRobein; • Actievoorwaarden alternatieve beleggingsmogelijkheden; • Meer informatie over kapitaaloverdracht; • Robein-klachtenregeling.	• http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen.html; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-weet-wat-u-heeft.html; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-weet-wat-u-krijgt.html; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-bent-voor-de-toekomst-beter-af.html; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/veelgestelde-vragen.html.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Dit is niet van toepassing voor Robein omdat zij uitsluitend werkt met eigen adviseurs en niet samenwerkt met externe adviseurs. Op de website heeft Robein dat helder weergegeven. De eigen adviseurs zijn geïnformeerd over de informatie die aan polishouders is verstrekt alsmede de (voorgenomen) aanpassingen in lopende producten en alternatieve producten via: • Schriftelijke correspondentie; • Intranet.	• http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-weet-wat-u-heeft.html; • Screenshots intranet met betrekking tot flankerend beleid, februari 2013.

2. Toegang tot advies	
2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Dit is niet van toepassing voor Robein omdat zij uitsluitend werkt met eigen adviseurs en niet samenwerkt met externe adviseurs. Dit is helder weergegeven op de website.	• http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-weet-wat-u-heeft.html.

5.14.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie	
3.1 Moment van compensatie voor polishouders	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Robein in 2012 haar polishouders via brieven en via internet heeft geïnformeerd dat zij haar polishouders niet zal compenseren.	• Alle brieven vermeld onder 2.1 Informatieverstrekking aan polishouders; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-weet-wat-u-heeft.html.

3. Moment compensatie	
3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Ons is medegedeeld dat Robein geen compensatieregeling, anders dan de reguliere klachtenprocedure, kent.	• Interview d.d. 15 januari 2013 met de algemeen directeur, de directeur en de manager Juridische Zaken & Compliance.

3. Moment compensatie	
3.3 Kwijting	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Robein geen finale kwijting vraagt. In het verleden is ook geen beroep op kwijting gedaan.	• http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-weet-wat-u-krijgt.html.

5.14.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten	
4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten	
Feitelijke waarnemingen	**Documentatie**
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Robein 100% van haar polishouders op de mogelijkheden heeft gewezen om veranderingen aan te brengen in de polis (goedkopere beleggingsfondsen, vrije beleggingsmogelijkheden en voortijdig beëindigen beleggingsverzekering).	• Memo 'toelichting te mailen en gemailde polissen', januari 2013; • E-mail aantal polissen per product voor 1 januari 2008, december 2012; • E-mail aantal lopende polissen met einddatum verzekering in het verleden, december 2012.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Robein op 31 december 2012 de volgende aanpassingen in de lopende producten aan heeft geboden:	
• **Goedkopere beleggingsfondsen** Polishouders met een Robein Effectenpolis of Robein Levensloop Effecten Plan zijn gewezen op de mogelijkheid tot het overstappen van bestaande beleggingen naar Ohpen-indexfondsen. Deze fondsen kennen een TER van 0,52%. Tot 1 juli 2013 kunnen polishouders onbeperkt kosteloos switchen (de in rekening gebrachte kosten voor het switchen worden elk kwartaal vergoed). Bovendien hebben wij vastgesteld dat deze polishouders in oktober 2010 gewezen zijn op de reeds bestaande mogelijkheid om te beleggen in passief beheerde indexfondsen zoals i-Shares.	• http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-bent-voor-de-toekomst-beter-af.html; • Bijlage 'Beleggingsmogelijkheden Robein Effectenpolis', oktober 2012; • Bijlage 'Beleggingsmogelijkheden Robein Levensloop Effecten Plan', oktober 2012; Brieven aan polishouders van: • Robein Effectenpolis, Nieuw fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Effectenpolis, Oud fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Effectenpolis, Oud fiscaal regime, voorwaarden VREP 8910, december 2012; • Robein Effectenpolis, Stamrecht, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Levensloop Effecten Plan, beleggingsregelement, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • E-mailing Passief beheerde indexfondsen (Ohpen) toegevoegd aan beleggingsmogelijkheden, mei 2012; • Bijlage 1 Passief beheerde indexfondsen (Ohpen) toegevoegd aan beleggingsmogelijkheden, mei 2012.
• **Vrije beleggingsmogelijkheden** Alle bovenstaande polishouders van Robein zijn vrij in de beleggingsmogelijkheden en kunnen uit een zeer breed scala van fondsen, individuele aandelen of (staats)obligaties kiezen. De 15 meest voorkomende beleggingsfondsen kennen een TER uiteenlopend van 0,67% tot 3%.	• http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-weet-wat-u-heeft.html; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/beleggingsmogelijkheden.html; • Provisietarieven voor effectentransacties via Robein BeursOnline, augustus 2012; • Overzicht Top 15 beleggingsfondsen, januari 2013; • Robein Effecten Polis, Beleggingsreglement; • Robein Levensloop Effecten Plan, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Bijlage 'Beleggingsmogelijkheden Robein Effectenpolis', oktober 2012; • Bijlage 'Beleggingsmogelijkheden Robein Levensloop Effecten Plan', oktober 2012.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Duurinkorting** Robein biedt haar polishouders de mogelijkheid zonder kosten de beleggingsverzekering te beëindigen.	Brieven aan polishouders van: • Robein Effectenpolis, Nieuw fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Effectenpolis, Oud fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Effectenpolis, Oud fiscaal regime, voorwaarden VREP 8910, december 2012; • Robein Effectenpolis, Stamrecht, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Index Hypotheek Polis, december 2012; • Robein Levensloop Effecten Plan, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Lijfrente Optimaal Polis, Nieuw fiscaal regime, december 2012; • Robein Lijfrente Optimaal Polis, Stamrecht, december 2012; • Robein Spaar Optimaal Polis, december 2012; • Robein Beurs Index Polis, Nieuw fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Beurs Index Polis, Oud fiscaal regime, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012; • Robein Beurs Index Polis, Stamrecht, gesloten voor 1 januari 2008, december 2012.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie hebben wij vastgesteld dat Robein 100% van haar polishouders op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product.	• Memo ‘toelichting te mailen en gemailde polissen’, januari 2013; • E-mail aantal polissen per product voor 1 januari 2008, december 2012; • E-mail aantal lopende polissen met einddatum verzekering in het verleden, december 2012.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie hebben wij vastgesteld dat Robein de Robein Vermogensbeheer Polis heeft ontwikkeld. Ons is medegedeeld dat dit product is aangeboden aan polishouders waarbij dit aansloot op een product dat zij eerder bij Robein hadden afgenomen. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat alle polishouders erop zijn gewezen dat zij contact met de specialisten van Robein kunnen opnemen bij twijfel of eventuele doelkapitalen wel behaald worden.	• Alle brieven vermeld onder 2.1 Informatieverstrekking aan polishouders; • Directiebesluit 'Flankerend beleid opbouwende beleggingsverzekeringen', december 2012; • Voorbeeldbrief 'Introductie nieuw product, Vermogensbeheerpolis', mei 2009; • Interview d.d. 15 januari 2013 met de algemeen directeur, de directeur en de manager Juridische Zaken & Compliance; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-weet-wat-u-heeft.html; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-weet-wat-u-krijgt.html; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-bent-voor-de-toekomst-beter-af.html.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Robein een Product Approval Process (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten, alsmede aanpassingen aan bestaande producten. Het proces is in 2010 geïmplementeerd en in mei 2012 geactualiseerd. Via dit proces is gewaarborgd dat: • Op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met het belang van klanten, waarbij de KNVB-principes (Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk) worden meegenomen; • Hoofd Particulieren, Juridische zaken & Compliance en Risk Management betrokken zijn bij het PAP; • Het senior management betrokken is bij de besluitvorming omtrent nieuwe producten dan wel aanpassingen aan bestaande producten.	• Product Approval & Review process Robein, mei 2011; • Product Approval & Review process Robein, mei 2012; • Bijlage 2 PARP, 'Klantbelang', mei 2012; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-bent-voor-de-toekomst-beter-af.html.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij Robein geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn. Bij afkoop worden geen kosten in rekening gebracht.	• Alle brieven vermeld onder 2.1 Informatieverstrekking aan polishouders; • Directiebesluit 'Flankerend beleid opbouwende beleggingsverzekeringen', december 2012; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/kapitaaloverdracht.html; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/u-bent-voor-de-toekomst-beter-af.html.

5.14.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat Robein een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • Structureel vastleggen van klachten (registratie 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; • Voorschriften voor doorlooptijden van afhandeling (binnen 15 werkdagen).	• Klachtenprocedure Robein, november 2012; • Klachtenregeling Robein, juli 2010.
Op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie hebben wij vastgesteld dat als onderdeel van de klachtenprocedure een specifieke regeling is opgenomen voor omgang met coulance-vergoedingen. In een bijzondere situatie kan de directie van Robein coulance toepassen. Ons is mede-gedeeld dat Robein hierbij de 'regeling schrijnende gevallen' van grote verzekeraars met betrekking tot aanvullende vergoedingen bij beleggingsverzekeringen in de besluitvorming meeneemt.	• Memo 'bijzondere situaties i.v.m. coulance', 31 december 2012; • Interview d.d. 15 januari 2013 met de algemeen directeur, de directeur en de manager Juridische Zaken & Compliance.
Polishouders worden over de klachtenregeling geïnformeerd via de website van Robein. Deze vermeldt de klachtenregeling en wijst hierbij op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid, waarbij wordt benoemd dat dit mogelijk is indien de klacht niet naar tevredenheid door Robein is opgelost. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van Robein vrij staat om naar het Kifid te stappen. Robein wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• http://www.robein.nl/over-robein/contact/klachtenregeling.html; • http://www.robein.nl/juridische-informatie/informatie-over-beleggingsverzekeringen/veelgestelde-vragen.html.

5.15 Resultaten detailwerkzaamheden inzake VvAA

5.15.1 Box 1: Klant weet wat hij heeft

1. Informeren polishouder

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA per 31 december 2012 100% van de polishouders, in 2009 en 2010, heeft geïnformeerd over het wel of niet ontvangen van compensatie en de eventuele hoogte van de individuele compensatie over de volledige looptijd, berekend per peildatum, die direct in de polis is gestort.	• Voorbeeldbrief 'compensatie beleggingsverzekering 1001650' met compensatie, 17 november 2009; • Voorbeeldbrief 'compensatie beleggingsverzekering 1000001' zonder compensatie, 30 november 2009; • Brochure 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen november 2009'.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA sinds 2009 haar polishouders op de volgende wijze heeft geïnformeerd:
 	
1. Schriftelijke correspondentie:
• 2009 – februari 2010: brief 'compensatie beleggingsregeling' inclusief brochure 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen november 2009';
• Overstapbrieven 2011;
• Januari 2012: brieven kostenverlaging;
• Pilotbrief hersteladvies 2012.
	• Voorbeeldbrief 'compensatie beleggingsverzekering 1001650' met compensatie, 17 november 2009;
	• Voorbeeldbrief 'compensatie beleggingsverzekering 1000001' zonder compensatie, 30 november 2009;
	• Brochure 'compensatieregeling beleggingsverzekeringen november 2009';
	• Regeling VvAA levensverzekeringen N.V. (VVAA) en OLMA Levensverzekeringsmaatschappij voor Artsen N.V. (OLMA), 30 januari 2009;
	• Voorbeeldbrieven kostenverlaging:
	  • 'Structurele kostenverlaging van uw beleggingsverzekering 1000710', februari 2012;
	  • 'Structurele kostenverlaging van uw beleggingsverzekering 1003445', februari 2012;
	• Overstapbrieven 2011:
	  • Brief 'Stap over voor hogere eindwaarde van uw beleggingsverzekering', oktober 2011.
	  • Brief 'Leven Informatie Traject 1' zonder datum;
	  • Brief 'Leven Informatie Traject 2', zonder datum.

2. Toegang tot advies

2.1 Informatieverstrekking aan polishouders (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
In deze schriftelijke correspondentie zijn onder meer de volgende onderwerpen geadresseerd: • Compensatieregeling; • Waar kan een polishouder terecht met vragen; • Kostenverlaging in producten; • De polishouders die op einddatum een voordeel van meer dan € 2.500,- zouden kunnen behalen hebben een brief over alternatieve producten ontvangen.	• Conclusies ledenredactieraad, december 2012. Wij hebben deze leidraad ter plaatse ingezien.
Wij hebben vastgesteld dat VvAA met behulp van een consumentenpanel zorg draagt dat klant-communicatie duidelijk en begrijpelijk is. Vijfmaal per jaar komt het consumentenpanel bijeen om tot een (herziening van een) set interne communicatierichtlijnen te komen die vervolgens de leidraad vormen voor de communicatie naar polishouders.	• http://www.vvaa.nl/onze-aanvullende-maatregelen-bij-beleggingsverzekeringen; • http://www.vvaa.nl/compensatieregeling; • http://www.vvaa.nl/klacht-melden.
2. **Via de website:** www.vvaa.nl (d.d. 15 januari 2013): • Overzicht Flankerend beleid; • Overeenkomsten tussen verzekeraars en stichtingen; • Uitleg over de compensatieregeling; • Schrijnende gevallen; • Helpdesk VvAA (030 - 247 47 89); • Klachtenprocedure.	• www.vvaa.nl/.

2. Toegang tot advies

2.2 Informatieverstrekking aan adviseurs

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Voor VvAA Leven geldt dat uitsluitend gebruik gemaakt wordt van de eigen adviseurs. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA Leven haar adviseurs (naast de bovengenoemde informatiebronnen voor polishouders) heeft geïnformeerd over: • Mogelijkheden tot aanpassen van het huidige product; • Mogelijkheden tot overstappen naar alternatieve producten van bijvoorbeeld 'Brand new Day' en 'Friesland Bank', of andere producten; • Het te geven 'persoonlijk pensioenadvies'; • Afspraken over kosten van adviesgesprekken; • Planning van informeren van polishouders; • De trajecten hersteladvies, het Leven-informatietraject (2011), campagne pensioenadvies.	• E-mail met Planning 'Instructiesessie Pensioenadvies', 23 november 2010; • E-mail met Agenda 'Instructiesessie Pensioenadvies', 22 oktober 2010; • Instructie Praktijkadviseurs Aanvullend pensioenadvies, 22 november 2010; • Toolkit pensioenadvies deel 1-5 (de ontvangen toolkit bevat onder andere documenten met versie 15-11 en 12-11, zonder datum.
De adviseurs zijn geïnformeerd via de volgende media: • Schriftelijke correspondentie; • Intranet; • De toolkit pensioenadvies; • Informatiebijeenkomsten over beleggingsverzekeringen en nieuwe producten.	• Informatie intranet laatst gewijzigd d.d. 11 januari 2013.

2. Toegang tot advies

2.3 Polishouders wijzen op een alternatieve adviseur

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Voor VvAA Leven geldt dat uitsluitend gebruik gemaakt wordt van de eigen adviseurs. In de communicatie met polishouders wordt gewezen op de mogelijkheid voor persoonlijk advies. Het staat polishouders van VvAA Leven vrij om bij een andere adviseur advies te vragen.	• Voorbeeldbrief 'compensatie beleggingsverzekering 1001650' met compensatie, 17 november 2009; • Voorbeeldbrief 'compensatie beleggingsverzekering 1000001' zonder compensatie, 30 november 2009; • Interview met VvAA d.d. 14 januari 2013 met de Directeur leven, bancair, zorg en inkomen en de Compliance Officer.

5.15.2 Box 2: Klant weet wat hij krijgt

3. Moment compensatie

3.1 Moment van compensatie voor polishouders

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA de tot aan het eind van de looptijd verschuldigde compensatie direct in de polis stort. Bij het voortijdig beëindigen van het product wordt het onverdiende deel van de compensatie verrekend in de eindafrekening.	• Regeling VvAA levensverzekeringen N.V. (VVAA) en OLMA Levensverzekeringsmaatschappij voor Artsen N.V. (OLMA), 30 januari 2009.

3. Moment compensatie

3.2 Extern accountantskantoor toetst de uitvoering van de compensatieregeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat een externe accountant de berekeningen en analyses met betrekking tot de compensatie van de polishouders heeft beoordeeld. Wij hebben vernomen dat de uitkomsten van deze toets voor leden op aanvraag beschikbaar is.	• Assurancerapport beleggingsverzekeringen VvAA, 11 december 2008; • Ernst & Young, 'Uitkomsten controle jaarcijfers 2008', 24 maart 2009; • Interview met VvAA d.d. 14 januari 2013 met de Directeur leven, bancair, zorg en inkomen en de Compliance Officer.

3. Moment compensatie

3.3 Kwijting

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA bij uitbetaling van de compensatie geen beroep doet op kwijting. In het verleden is ook geen beroep op kwijting gedaan.	• Website VvAA met betrekking tot het Flankerend beleid http://www.vvaa.nl/onze-aanvullende-maatregelen-bij-beleggingsverzekeringen; • Sjabloon reactie stuitingsbrief, zonder datum.

5.15.3 Box 3: Klant is voor de toekomst beter af

4. Aanpassen lopende producten

4.1 Polishouders informeren over aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA per 31 december 2012 100% van de polishouders, eind 2009 en voor eind 2011 heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten.	• Voorbeeldbrief 'compensatie beleggingsverzekering 1001650' met compensatie, 17 november 2009;
	• Voorbeeldbrief 'compensatie beleggingsverzekering 1000001' zonder compensatie, 30 november 2009;
	• Regeling VvAA levensverzekeringen N.V. (VvAA) en OLMA Levensverzekeringsmaatschappij voor Artsen N.V. (OLMA), 30 januari 2009;
	• Voorbeeldbrieven kostenverlaging:
	  • 'Structurele kostenverlaging van uw beleggingsverzekering 1000710', februari 2012;
	  • 'Structurele kostenverlaging van uw beleggingsverzekering 1003445', februari 2012.

4.2 Aanpassingen in lopende producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA 100% van haar polishouders heeft gewezen op de mogelijkheden veranderingen aan te brengen in de lopende producten (een wijziging aanbrengen in de beleggingen) door middel van informatiebrieven, een brochure en informatie op de website.
 	
• **Wijzigingen aanbrengen in de beleggingsfondsen**
VvAA heeft haar polishouders begin 2009 geïnformeerd over de mogelijkheid om in 2009 eenmalig zonder kosten naar andere fondsen te switchen. Polishouders met een PensioenEffectPlan (PEP) of een VermogensGroeiPlan (VGP)-product kunnen drie keer per jaar gratis switchen. De 0,5% aan- en verkoopkosten worden bij het switchen wel in rekening gebracht. VvAA heeft er voor gekozen de TER van bestaande fondsen te verlagen. Polishouders van VvAA kunnen uit in totaal 14 fondsen kiezen. Van deze fondsen ligt de TER tussen 0,80% en 0% (was 0,88% - 0%). Voor twee fondsen die niet meer actief worden aangeboden, en met een zeer beperkt belegd vermogen, geldt een TER van 1,58% en een TER van 3,41% (2011).
 	
• **Kostenmaximalisering**
VvAA heeft in 2009 de kosten van de verzekeringen gemaximeerd op 2,45%, waarbij maximaal 2,45% per jaar over de waarde van de verzekering aan totale kosten in rekening wordt gebracht, geldend voor de resterende looptijd van de verzekering. Kosten daarboven worden niet in rekening gebracht bij de polishouder.
 	
• **Kostenvermindering**
VvAA heeft per 1 februari 2012 een structurele kostenverlaging doorgevoerd voor de resterende looptijd van al haar beleggingsverzekeringen. Ons is medegedeeld dat als resultaat van de kosten-verlaging over de actieve polissen gemiddeld 1,19% per jaar over de waarde van de verzekering aan totale kosten in rekening wordt gebracht.
 	
• **Individueel integraal advies**
Wij hebben vastgesteld dat VvAA vanaf november 2012 haar polishouders benadert om te bepalen of de afgenomen producten nog passen bij de persoonlijke situatie en de doelen van de polishouder. Op basis van een vernieuwd klantprofiel en een adviesgesprek wordt de polishouder een rapport aangeboden met daarin mogelijkheden om de afgenomen producten waar nodig aan te passen, aan te vullen of te vervangen. Het belang van de polishouder staat hierbij centraal. Dit advies biedt VvAA kosteloos aan haar polishouders aan.
	• Voorbeeldbrief ‘compensatie beleggingsverzekering 1001650’ met compensatie, 17 november 2009;
	• Voorbeeldbrief ‘compensatie beleggingsverzekering 1000001’ zonder compensatie, 30 november 2009;
	• Regeling VvAA levensverzekeringen N.V. (VVAA) en OLMA Levensverzekeringsmaatschappij voor Artsen N.V. (OLMA), 30 januari 2009;
	• Voorbeeldbrieven kostenverlaging:
	  • ‘Structurele kostenverlaging van uw beleggingsverzekering 1000710’, februari 2012;
	  • ‘Structurele kostenverlaging van uw beleggingsverzekering 1003445’, februari 2012;
	• E-mail ‘switchen beleggingsverzekering’ ontvangen d.d. 14 januari 2013;
	• Memo ‘uitwerking kostenverlaging Leven’, 2 januari 2012;
	• Toelichting ‘Verzekerd mix fund 1’, ‘Verzekerd mix fund 2’, ‘OLMA aandelen Nederland fonds 1’ en ‘OLMA aandelen Nederland fonds 2’, alle zonder datum;
	• E-mail individuele aanpak nihilstelling ontvangen d.d. 18 januari 2013;
	• Voorbeeld kosteloos integraal advies ‘123456’, 14 januari 2013;
	• Planning hersteladvies conform goedgekeurd PID v1.1;
	• Uitnodigingsbrief deelname Hersteladvies, 19 december 2012;
	• Workflow kosteloos integraal advies.

4. Aanpassen lopende producten

4.2 Aanpassingen in lopende producten (vervolg)

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
• **Nihilstellingen** Wij hebben op basis van een e-mail vastgesteld dat VvAA in geval van een toekomstige nihilstelling het beleid hanteert dat op individueel niveau naar een passende oplossing wordt gezocht.	
• **Aanpassen overlijdensrisicodekking en/of premie** VvAA heeft haar polishouders geïnformeerd, middels de regeling op de website, over de mogelijkheid om de risicodekking en/of de premie binnen de fiscale mogelijkheden in de bestaande polis aan te passen.	• http://www.vvaa.nl/sites/default/files/attachments/vvaa-regelingbeleggingsverzekeringen.pdf.

5. Alternatieve producten

5.1 Polishouders informeren over alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA 100% van haar polishouders op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product, middels een brochure en informatiebrief.	• Interview met VvAA d.d. 14 januari 2013 met de Directeur leven, bancair, zorg en inkomen en de Compliance Officer;
	• Overstapbrieven 2011:
	  • Brief 'Stap over voor hogere eindwaarde van uw beleggingsverzekering', oktober 2011;
	  • Brief 'Leven Informatie Traject 1', zonder datum;
	  • Brief 'Leven Informatie Traject 2', zonder datum;
	• Planning hersteladvies conform goedgekeurd PID v1.1;
	• Workflow Hersteladvies, 29 november 2012;
	• Uitnodigingsbrief deelname Hersteladvies, 19 december 2012.

5. Alternatieve producten

5.2 Aanbieden alternatieve producten

Feitelijke waarnemingen	Documentatie

Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA haar polishouders via een informatiebrief, een brochure en een (kosteloos) individueel integraal financieel adviestraject op de mogelijkheden heeft gewezen om over te stappen naar een alternatief product.
 	
• **Leven-informatietraject**
Wij hebben vastgesteld dat VvAA vanaf eind 2010 een selectie van haar polishouders de mogelijkheid heeft aangeboden over te stappen naar een ander product uit de markt. Dit aanbod is gedaan aan polishouders van wie na analyse bleek dat zij elders een hoger eindkapitaal konden realiseren. De aangeboden alternatieven waren banksparen via beleggen in aandelen en/of obligaties bij Brand New Day en banksparen via een bankspaarrekening bij FrieslandBank, of andere producten.
	• Toolkit pensioenadvies deel 1-5 (de ontvangen toolkit bevat onder andere documenten met versie 15-11 en 12-11), zonder datum;
	• E-mail met Planning 'Instructiesessie Pensioenadvies', 23 november 2010;
	• E-mail met Agenda 'Instructiesessie Pensioenadvies', 22 oktober 2010;
	• Overstapbrieven 2011:
	  • Brief 'Stap over voor hogere eindwaarde van uw beleggingsverzekering', oktober 2011;
	  • Brief 'Leven Informatie Traject 1', zonder datum;
	  • Brief 'Leven Informatie Traject 2', zonder datum.

• **Hersteladvies** Wij hebben vastgesteld dat VvAA vanaf november 2012 haar polishouders benadert om te bepalen of de afgenomen producten nog passen bij de persoonlijke situatie en de doelen van de polishouder. Op basis van een vernieuwd klantprofiel en een adviesgesprek wordt de polishouder een rapport aangeboden met daarin onder andere de mogelijkheden voor alternatieve producten. Het belang van de polishouder staat hierbij centraal. Dit gehele traject biedt VvAA kosteloos aan haar polishouder aan.	• Planning hersteladvies conform goedgekeurd PID v1.1; • Workflow Hersteladvies, 29 november 2012; • Uitnodigingsbrief deelname Hersteladvies, 19 december 2012; • Voorbeeld kosteloos integraal advies '123456', 14 januari 2013.

5. Alternatieve producten

5.3 Product Approval Process

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA een Product Acceptatie Process (PAP) heeft. Dit proces omvat het ontwikkelen van nieuwe producten en is als zodanig per juni 2011 geïmplementeerd. Momenteel finaliseert VvAA haar Product Approval & Review Process (PARP) waarin ook aanpassingen aan bestaande producten worden meegenomen. De uitgangspunten van het PARP zijn reeds middels een presentatie intern gecommuniceerd. Via deze processen is gewaarborgd dat: • Nieuwe producten via de KNVB (Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk) principes worden opgesteld; • De directie de fases 'voorbereiden product' en 'realiseren product' van het PAP dient te accorderen; • De manager Compliance geïnformeerd wordt dan wel geconsulteerd wordt in alle fases van het PAP.	• Proces beschrijving ontwikkeling nieuwe producten VvAA, juni 2011; • Presentatie product acceptatie proces, november 2012; • E-mail Compliance Officer VvAA, 15 januari 2013.
VvAA biedt ook producten van externe partijen aan in haar assortiment. Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA nieuwe producten toetst alvorens ze in haar assortiment op te nemen. Via dit proces is gewaarborgd dat: • De betrouwbaarheid en het imago van de aanbieder in lijn zijn met de eisen die VvAA stelt; • De producten aan het KNVB-model van de AFM voldoen en dat de aanbieder dit kan onder bouwen door de sectie betreffende het KNVB-model uit haar 'Product Approval and Review Process' te overleggen.	• Inkoopsjabloon financiële producten, zonder datum.

6. Afkoopbelemmeringen

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat er bij VvAA geen specifieke afkoopbelemmeringen zijn bij overstap naar alternatieve fondsen of andere verzekeraars. Bij afkoop worden er sinds begin 2011 geen kosten meer in rekening gebracht. Ons is medegedeeld dat in de gevallen waar wel afkoopkosten in rekening zijn gebracht, deze reeds zijn gerestitueerd.	• Memo richting AFM, tweede punt; • Interview met VvAA d.d. 14 januari 2013 met de Directeur leven, bancair, zorg en inkomen en de Compliance Officer.
Wel worden bij switchen en bij afkoop van de polis aan- en verkoopkosten in rekening gebracht. Ons is medegedeeld dat VvAA heeft gecommuniceerd dat ze coulant en in het belang van de polishouder handelt wanneer de polishouder tijdens het hersteladvies aangeeft dat de verkoopkosten van 0,5% als belemmerend ervaren worden.	• Interview met VvAA d.d. 14 januari 2013 met de Directeur leven, bancair, zorg en inkomen en de Compliance Officer.

5.15.4 Overige

7. Klachtenafhandeling

Feitelijke waarnemingen	Documentatie
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat VvAA een klachtenprocedure heeft. Deze interne procedure omvat de volgende onderwerpen: • Structureel vastleggen en administreren van klachten; • Rollen en verantwoordelijkheden in het proces; • Rapportages, waarmee management naleving van klachtenprocedure monitort.	• Klachtenprocedure VvAA groep B.V., 1 juni 2011; • Klachtenoverzicht 2011; • Klachtenoverzicht Q1-Q2 2012; • Klachtenrapportage leven 2011; • VvAA klachtenbehandeling; • E-mail 'schrijnende gevallen' ontvangen op 24 januari 2013;
Ons is medegedeeld dat schrijnende gevallen conform de algemene klachtenprocedure worden afgehandeld.	• Interview met VvAA d.d. 14 januari 2013 met de Directeur leven, bancair, zorg en inkomen en de Compliance Officer.
Polishouders worden over de klachtenprocedure geïnformeerd via de algemene website van VvAA. Deze wijst ook op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij het Kifid.	• http://www.vvaa.nl/klacht-melden.
Wij hebben op basis van de in de rechter kolom opgenomen documentatie vastgesteld dat het polishouders van VvAA altijd vrij staat om naar de rechter of het Kifid te stappen. VvAA wijst haar polishouders op deze mogelijkheid via de website.	• http://www.vvaa.nl/klacht-melden.

Bijlage I Begrippenlijst

- **Afkoopkosten**
  Administratiekosten en overige kosten 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.

- **Consumentenstichtingen**
  In dit rapport wordt met consumentenstichtingen bedoeld: Stichting Verliespolis, Stichting Woekerpolis Claim, Vereniging VEB NCVB en Vereniging Eigen Huis en de Vereniging Consument & Geldzaken.

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

- **Direct writer**
  Een verzekeringsmaatschappij die rechtstreeks, zonder tussenkomst van een tussenpersoon, met de klant zaken doet.

- **Duurinkorting**
  De mogelijkheid om de looptijd van de beleggingsverzekering te wijzigen.

- **Garantie**
  Een garantieregeling kan van toepassing zijn op een beleggingsverzekering. De polishouder 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 die 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 bij geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners om de klacht buiten de rechter op te lossen.

- **KNVB**
  Kostenefficiënt, Nuttig, Veilig en Begrijpelijk.

- **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 bij 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 polishouder per maand, kwartaal, halfjaar of jaar voor zijn beleggingsverzekering betaalt. Uit deze premie worden de eventuele kosten voor de beleggingsverzekering betaald en de overlijdensrisicopremie. Het daarna resterende bedrag wordt belegd in, over het algemeen, beleggingsfondsen.

- **Premievrij maken**
  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.

- **Toetsing naleving regeling door externe accountant**
  In het kader van vraag 3.2. toetsing naleving regeling door externe accountant kunnen in het algemeen twee varianten toegepast worden. In de overeenkomst met de consumentenstichtingen is, in het algemeen, specifiek opgenomen dat de uitvoering van de regeling getoetst dient te worden door een externe accountant. Voor de verzekeraars zonder overeenkomst met de consumentenstichtingen geldt, in het algemeen, dat de voorziening voor de compensatie gecontroleerd is (wordt) in het kader van de controle van de jaarrekening. In het algemeen kan gesteld worden dat de diepgang waarmee de voorziening voor compensatie in het kader van de jaarrekeningcontrole gecontroleerd wordt minder zal zijn dan wanneer de externe accountant de uitvoering van de regeling separaat heeft onderzocht.

- **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 wie zijn/haar 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.

- **Webinar**
  Een lezing, workshop, college of soortgelijke presentatie of vorm van kennisoverdracht die plaatsvindt via het internet.

Deloitte Accountants B.V.
Orlyplein 10
1043 DP Amsterdam
Postbus 58110
1040 HC Amsterdam
Nederland

T: 088 288 2888
F: 088 288 9733
www.deloitte.nl

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte has in the region of 200,000 professionals, all committed to becoming the standard of excellence.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte Network") is, by means of this publication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.

© 2013. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu Limited.