

## BIJLAGE 2 bij Openbaar Verslag van 31 januari 2014

### Factsheet voortgang Regeling

In onderstaande overzichten wordt de voortgang per compensatieonderdeel van het Akkoord op Hoofdlijnen (AoH) weergegeven per 27 januari 2014. Alle klanten die zich aanmelden voor de compensatie regeling, worden beoordeeld voor poliscompensatie. Dit aantal is inclusief het aantal klanten dat naast poliscompensatie ook een compensatie heeft gekregen voor HWS-producten.

Klanten kunnen zich daarnaast ook aanvullend aanmelden voor het compensatie onderdeel overkreditering. Een aanmelding leidt tot het aanmaken van een dossier. In dit dossier worden alle producten van de aanmelder en eventuele medecontractanten van deze producten opgenomen. De samenstelling van producten en contractanten in het dossier wordt beoordeeld voor poliscompensatie.

De in totaal 33.922 aangemaakte dossiers voor het compensatie onderdeel poliscompensatie, bevatten in totaal 59.207 klanten.

### Poliscompensatie

Alle klanten die zich aanmelden voor de compensatieregeling worden beoordeeld voor poliscompensatie en beoordeeld voor compensatie HWS.

<b>Fase 1 poliscompensatie</b>	<b>Klacht en Belangen-organisaties</b>	<b>Aanmeldingen website</b>	<b>Totaal</b>
1. Totaal aantal dossiers aangemaakt	10.053	23.869	33.922
a. Dossiers uitgesloten van beoordeling AoH <sup>1</sup>	91	24	115
2. Beoordeling dossier:			
a. Voorstelbrief verstuurd – met financiële vergoeding	8.455	20.215	28.670
b. Voorstelbrief verstuurd – zonder financiële vergoeding	1.414	2.605	4.019
c. Klant wenst "totaalvoorstel" <sup>2</sup> te ontvangen, stukken benodigd voor beoordeling overkreditering zijn opgevraagd	11	764	775
d. Nog uit te sturen voorstelbrieven	0	199	199
3. Reacties voorstelbrief:			
a. Akkoord met voorstel	8.016	18.593	26.609
b. Naar aanleiding van de voorstelbrief poliscompensatie heeft klant verzoek voor totaalvoorstel ingediend	486	53	539
4. Afgewikkelde en verwerkte voorstellen	7.974	18.425	26.399
a. Waarvan afgewikkelde voorstellen met financiële vergoeding	7.675	18.098	25.773

<sup>1</sup>) Het dossier van de volgende categorie klanten is uitgesloten van beoordeling onder het AoH: klanten met wie in het verleden een andere regeling is getroffen tegen finale kwijting, klanten die in het verleden aantoonbaar gefraudeerd hebben.

<sup>2</sup>) Een totaalvoorstel is een voorstel waarin zowel de uitkomst van de beoordeling poliscompensatie als de uitkomst van de beoordeling overkreditering is opgenomen. Om een beoordeling overkreditering te kunnen uitvoeren, zijn aanvullende stukken benodigd. Deze aanvullende stukken worden middels een brief bij de klant opgevraagd, zie ook de paragraaf overkreditering.

## Overkreditering

Van de 33.922 dossiers die aangemaakt zijn na aanmelding voor de compensatieregeling, hebben de klanten van 19.904 dossiers zich daarnaast aanvullend aangemeld voor het compensatieonderdeel overkreditering. Klanten waarbij de fase 1 poliscompensatie al verwerkt is, krijgen een brief met alleen de uitkomst van de beoordeling overkreditering. Klanten die zich voor een zogenaamd "totaalvoorstel" poliscompensatie en overkreditering hebben aangemeld, krijgen één voorstelbrief met een totaal beoordeling. Deze klanten worden voor zowel poliscompensatie als overkreditering beoordeeld en worden zowel in het overzicht poliscompensatie als in onderstaand overzicht overkreditering weergegeven.

De beoordeling poliscompensatie vindt plaats op basis van dossiers, waarbij alle producten van de aanmelder en eventuele medecontractant(en) zijn opgenomen. Voor de beoordeling van overkreditering worden klanten beoordeeld per contractant of contractantengroep, deze eenheid wordt aangeduid als subdossier. Het kan dus voorkomen dat een dossier meerdere subdossiers bevat.

Voor de beoordeling van overkreditering zijn aanvullende stukken benodigd. Klanten ontvangen hierover een "opvraagbrief" waarin precies vermeld staat, welke stukken een klant moet insturen. Indien een klant inmiddels geen lopend krediet meer heeft bij DSB Bank, komt de klant niet in aanmerking voor de compensatie overkreditering. In deze gevallen ontvangen klanten een uitsluitingbrief en geen opvraagbrief.

Een verzoek tot beoordeling overkreditering kan alleen in behandeling worden genomen wanneer de klant tijdig, alle benodigde en opgevraagde stukken aanlevert. Het verschil tussen het aantal dossiers aangemaakt na aanmelding door klanten en het aantal verstuurd voorstelbrieven wordt veroorzaakt doordat klanten niet tijdig of niet volledig de gevraagde stukken aanleveren. Daarnaast komt het ook voor dat klanten naar aanleiding van de opvraagbrief, aangeven af te willen zien van beoordeling overkreditering.

De in totaal 19.904 aangemaakte subdossiers voor het compensatie onderdeel overkreditering, bevatten in totaal 35.209 klanten.

<b>Fase 2 overkreditering</b>	<b>Klacht en Belangen-organisaties</b>	<b>Aanmeldingen website</b>	<b>Totaal</b>
1. Totaal aantal dossiers aangemaakt	6.232	13.672	19.904
2. Totaal aantal subdossiers aangemaakt voor de beoordeling overkreditering.	6.886	15.168	22.054
3. Verstuurd uitsluitingsbrieven – klant heeft geen lopende lening en komt daardoor niet in aanmerking voor beoordeling overkreditering.	723	2.071	2.794
4. Verstuurd opvraagbrieven	5.943	12.515	18.458
5. Reactie opvraagbrieven:			
a. Geen (volledige) reactie van de klant <sup>1</sup>	1.558	6.728	8.286
b. Ziet expliciet af van beoordeling OK	396	668	1.064
c. Stukken tijdig en compleet aangeleverd.	3.989	6.062	10.051
6. Verstuurd voorstelbrieven, met uitkomst beoordeling overkreditering:			
a. Afwijzing – zonder financiële vergoeding	2.890	4.800	7.690
b. Aanbod - met financiële vergoeding	1.087	1.119	2.206
c. Werkvoorraad	12	143	155
7. Reacties voorstelbrief met aanbod OK - Akkoord met voorstel	991	1.040	2.031
8. Afgewikkelde en verwerkte voorstellen	972	1.022	1.994

<sup>1</sup> Het betreft hier klanten die in het geheel nog niet hebben gereageerd en klanten die al wel een deel van de gegevens hebben aangeleverd. Wanneer het dossier na een periode van 10 weken niet compleet is, wordt het proces overkreditering afgebroken, en ontvangen klanten die nog geen poliscompensatie voorstel hebben geaccepteerd, een voorstel poliscompensatie.

## BIJLAGE Toelichting begrippen

In deze bijlage worden de begrippen Klant, Dossier en Subdossier toegelicht. Dit zijn begrippen die bij de uitvoering van de compensatieregeling worden gebruikt. In het factsheet betreffende de resultaten van het Akkoord op Hoofdlijnen, wordt gerapporteerd op basis van deze begrippen.

**Klant:** een klant is een persoon aan wie DSB Bank diensten heeft verleend en/of met wie DSB Bank kredieten is aangegaan.

Binnen de uitvoering van de compensatieregeling wordt onderscheid gemaakt tussen de klantgroep “Klacht en Belangenorganisaties” en de klantgroep “Aanmeldingen website”. De klantgroep “Klacht en Belangenorganisaties” bestaat uit de klanten die reeds voor 19 september 2011 een klacht bij DSB Bank hadden ingediend en de klanten die vanuit de Belangenorganisaties zijn aangemeld voor de compensatieregeling. De klantgroep “Aanmeldingen website” bestaat uit de klanten die zich via de website van de compensatieregeling ([www.dsbcompensatie.nl](http://www.dsbcompensatie.nl)) hebben aangemeld voor de compensatieregeling. Een aanmelding voor de compensatieregeling leidt tot het aanmaken van een dossier. In dit dossier worden alle producten van de aanmelder en eventuele medecontractanten van deze producten opgenomen. De samenstelling van contracten en contractanten in het dossier wordt beoordeeld voor poliscompensatie.

**Dossier:** een dossier is een samenstelling van contracten en contractanten. In een dossier worden alle producten van de klant die zich voor de regeling heeft aangemeld en eventuele medecontractanten van deze contracten opgenomen. Voor het compensatieonderdeel poliscompensatie worden klanten per dossier beoordeeld.

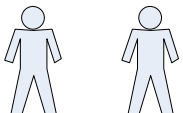
Alle klanten die zich aanmelden voor de regeling worden beoordeeld voor poliscompensatie. Een klant kan zich aanvullend aanmelden voor het compensatieonderdeel overkreditering. Voor de beoordeling van overkreditering worden klanten beoordeeld per contractant of, in geval van hoofdelijkheid per contractantengroep. Deze eenheid wordt aangeduid als subdossier. Het komt dus voor dat een dossier meerdere subdossiers bevat.

**Subdossier:** een subdossier is de samenstelling van de contracten van één klant, of – in geval van hoofdelijkheid van een contractantengroep. Voor het compensatieonderdeel overkreditering worden klanten per subdossier beoordeeld.

### Voorbeeld:

Klant A heeft contract 1 afgesloten en hierbij ook een polis afgesloten. Klant B heeft contract 2 afgesloten, eveneens in combinatie met een polis. Gezamenlijk hebben klant A en B contract C afgesloten, ook in combinatie met een polis. Wanneer klant A zich aanmeldt voor de compensatieregeling dan wordt er een dossier aangemaakt voor de beoordeling poliscompensatie. In dit dossier zitten alle contracten en polissen die klant A en klant B afzonderlijk en gezamenlijk hebben afgesloten. Wanneer klant A en/of klant B zich ook aanvullend aanmeldt voor beoordeling overkreditering dan worden er subdossiers aangemaakt. Deze subdossiers worden aangemaakt per contractant, of in geval van hoofdelijkheid, contractantengroep. Dit resulteert in een afzonderlijk subdossier voor klant A en een afzonderlijk subdossier voor klant B met hierin de contracten die zijn afzonderlijk van elkaar hebben afgesloten. Tenslotte wordt er een subdossier aangemaakt met hierin de contracten die klant A en B gezamenlijk hebben afgesloten en waarvoor zij ook beide contractant zijn.

Schematische weergave:

Klanten	Dossiers Beoordeling poliscompensatie	Subdossiers Beoordeling overkreditering
 <p>Klant A Klant B (aanmelder)</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">                     Klant A: Contract 1 + polis                      Klant B: Contract 2 + polis                      Klant A+B: Contract 3 + polis                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Klant A: Contract 1</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Klant B: Contract 2</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Klant A+B: Contract 3</div>