

BIJLAGE 2 bij Openbaar Verslag van 26 april 2013

Factsheet voortgang Regeling

In onderstaande overzichten wordt de voortgang per compensatieonderdeel weergegeven per 22-04-2013. Alle klanten die zich aanmelden voor de compensatie regeling, worden beoordeeld voor poliscompensatie. Klanten kunnen zich daarnaast ook aanvullend aanmelden voor het compensatie onderdeel overkreditering. Inmiddels hebben 25.634 klanten zich aangemeld voor de Regeling, deze klanten worden allemaal beoordeeld voor het compensatieonderdeel poliscompensatie. Van deze klanten hebben 16.127 zich aanvullend aangemeld voor het compensatieonderdeel overkreditering.

Poliscompensatie

Alle klanten die zich aanmelden voor de compensatieregeling worden beoordeeld voor poliscompensatie. Weergegeven aantallen bij poliscompensatie betreft dus het totaal van alle voor de Regeling geregistreerde klanten.

Fase 1 poliscompensatie	Klacht en Belangen-organisaties	Aanmeldingen website	Totaal
1. Totaal aantal klanten aangemeld*	10.048	15.586	25.634
2. Verstuurde voorstelbrieven			
Voorstelbrief verstuurd – klant krijgt poliscompensatie	8.056	11.069	19.125
Voorstelbrief verstuurd – klant komt niet in aanmerking voor poliscompensatie	1.376	1.006	2.382
3. Klantreacties			
Klanten akkoord met voorstel	6.420	8.929	15.349
- Waarvan akkoord met financieel aanbod	6.154	8.803	14.957
- Waarvan akkoord zonder financieel aanbod	266	126	392
Verzoek totaalvoorstel	2.754	70	2.824
Verzoek herbeoordeling	397	151	548
Klant niet akkoord met voorstel	0	0	0
4. Afgewikkelde en verwerkte voorstellen	6.285	8.395	14.680
- Waarvan afgewikkelde voorstellen met aanbod	6.018	8.273	14.291

*) Het aantal klanten aangemeld voor de poliscompensatie is inclusief het aantal klanten dat naast poliscompensatie ook een compensatie heeft gekregen voor afgesloten HWS-producten.

Overkreditering

Klanten kunnen zich daarnaast aanvullend aanmelden 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 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.

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.

Fase 2 overkreditering	Klacht en Belangen-organisaties	Aanmeldingen website	Totaal
1. Totaal aantal dossiers aangemeld voor OK	6.209	9.918	16.127
2. Verstuurde uitsluitingsbrieven – klant heeft geen lopende lening en komt daardoor niet in aanmerking voor beoordeling OK.	540	1.052	1.592
3. Verstuurde opvraagbrieven	5.500	8.959	14.459
4. Reactie opvraagbrieven			
Klant ziet af van beoordeling OK	211	323	534
Stukken tijdig en compleet aangeleverd	2.716	3.168	5.884
5. Verstuurde voorstelbrieven, met uitkomst beoordeling Overkreditering:			
Aanbod – klant krijgt compensatie overkreditering	574	455	1.029
Afwijzing – klant krijgt geen compensatie overkreditering (wel berekend voor overkreditering)	1.499	1.516	3.015
6. Klantreacties voorstelbrief			
Klant akkoord met voorstelbrief met financieel aanbod overkreditering	436	354	790
Klant niet akkoord met voorstel	0	0	0
Verzoek herbeoordeling	122	54	176
7. Afgewikkelde en verwerkte voorstellen	407	312	719