

## BIJLAGE 2 bij Openbaar Verslag van 31 januari 2013

### Factsheet voortgang Regeling

In onderstaande overzichten wordt de voortgang per compensatieonderdeel weergegeven per 31-12-2012. 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 23.717 klanten zich aangemeld voor de Regeling. Deze klanten worden allemaal beoordeeld voor het compensatieonderdeel poliscompensatie. Van deze klanten hebben 14.161 zich aanvullend aangemeld voor het compensatieonderdeel overkreditering.

#### Poliscompensatie

Alle klanten die zich aanmelden voor de compensatieregeling worden beoordeeld voor poliscompensatie. De hieronder bij Fase 1 poliscompensatie weergegeven aantallen betreffen dus de totalen van alle voor de Regeling geregistreerde klanten.

<b>Fase 1 poliscompensatie</b>	<b>Klacht en Belangenorganisaties</b>	<b>Aanmeldingen website</b>
1. Totaal aantal klanten aangemeld*	10.012	13.705
2. Verstuurde voorstelbrieven		
Voorstelbrief verstuurd – klant krijgt poliscompensatie	7.820	6.967
Voorstelbrief verstuurd – klant komt niet in aanmerking voor poliscompensatie	1.333	406
3. Overig		
a. Klanten hebben zich aangemeld voor totaal aanbod en hebben inmiddels een opvraagbrief ontvangen.	487	-
b. Klanten hebben in het verleden een sanering gehad, deze klanten hebben inmiddels bericht gehad over hun beoordeling binnen de compensatieregeling.	240	-
c. Klanten komen niet in aanmerking voor de Regeling.	51	-
d. Complexe dossiers: door bijzondere omstandigheden hebben deze klanten nog geen voorstelbrief of opvraagbrief ontvangen.	80	5
4. Klantreacties		
Klanten akkoord met voorstel	5.634	4.855
- Waarvan akkoord met financieel aanbod	5.381	4.797
- Waarvan akkoord zonder financieel aanbod	253	58
Verzoek totaalvoorstel	2.961	43
Verzoek herbeoordeling	389	127
Klant niet akkoord met voorstel	22	1
5. Afgewikkelde en verwerkte voorstellen	5.546	4.696
- Waarvan afgewikkelde voorstellen met aanbod	5.293	4.639

\*) 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.

<b>Fase 2 overkreditering</b>	<b>Klacht en Belangenorganisaties</b>	<b>Aanmeldingen website</b>
1. Totaal aantal dossiers aangemeld voor OK	5.639	8.522
2. Verstuurde opvraagbrieven	5.108	7.806
Verstuurde uitsluitingbrieven – geen opvraagbrief benodigd	218	262
3. Reactie opvraagbrieven		
Klant ziet af van beoordeling OK	161	184
(Nog) geen reactie	1.581	4.243
Stukken incompleet aangeleverd	1.070	1.264
Stukken compleet aangeleverd	2.296	2.115
4. Verstuurde voorstelbrieven, met uitkomst beoordeling Overkreditering:		
Aanbod – klant krijgt compensatie overkreditering	277	165
Afwijzing – klant krijgt geen compensatie overkreditering (wel berekend voor overkreditering)	657	500
Verstuurde uitsluitingbrieven – klant komt niet in aanmerking voor compensatie overkreditering	218	262
5. Klantreacties voorstelbrief		
Klant akkoord met voorstelbrief met financieel aanbod overkreditering	202	120
Klant niet akkoord met voorstel	1	0
Verzoek herbeoordeling	34	12
6. Afgewikkelde en verwerkte voorstellen	181	110