

BIJLAGE 2 bij Openbaar Verslag van 31 oktober 2012

Factsheet voortgang Regeling

In onderstaande overzichten wordt de voortgang per compensatieonderdeel weergegeven. 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 23.014 klanten zich aangemeld voor de Regeling, deze klanten worden allemaal beoordeeld voor het compensatieonderdeel poliscompensatie. Van deze klanten hebben 13.632 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 Belangenorganisaties	Aanmeldingen website
1. Totaal aantal klanten aangemeld	10.010	13.004
2. Verstuurde voorstelbrieven		
Voorstelbrief verstuurd – klant krijgt poliscompensatie	7.749	4.378
Voorstelbrief verstuurd – klant komt niet in aanmerking voor poliscompensatie	1.310	265
3. Complexe dossiers – klant heeft bericht gehad dat voorstel vanaf najaar 2012 verstuurd wordt	951	78
4. Klantreacties		
Klanten akkoord met voorstel	5.292	3.693
Verzoek totaalvoorstel	2.987	38
Verzoek herbeoordeling	376	114
Klant niet akkoord met voorstel	22	1
5. Afgewikkelde en verwerkte voorstellen	5.235	3.646

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 Belangenorganisaties	Aanmeldingen website
1. Totaal aantal klanten aanvullend aangemeld voor overkreditering	5.571	8.061
2. Verstuurde opvraagbrieven	3.800	4.088
3. Reactie opvraagbrieven		
Klant ziet af van beoordeling OK	116	103
(Nog) geen reactie	1.299	2.339
Stukken incompleet aangeleverd	843	666
Stukken compleet aangeleverd	1.542	980
4. Verstuurde voorstelbrieven, met uitkomst beoordeling Overkreditering:		
Aanbod – klant krijgt compensatie overkreditering	150	65
Afwijzing – klant krijgt geen compensatie overkreditering (wel berekend voor overkreditering)	329	160
Uitsluiting – klant komt niet in aanmerking voor compensatie overkreditering (geen opvraagbrief verstuurd)	165	134
5. Klantreacties voorstelbrief		
Klant akkoord met voorstelbrief met financieel aanbod overkreditering	90	32
Klant niet akkoord met voorstel	0	0
Verzoek herbeoordeling	7	0
6. Afgewikkelde en verwerkte voorstellen	84	30