

Compensatieregeling Leven

Vragen en antwoorden voor u

Wij begrijpen dat u en/of uw klanten misschien nog vragen hebben over de Compensatieregeling of over een eventuele vergoeding, een aanvullende vergoeding of over het aanpassen van de beleggingsverzekering van uw klant. Hieronder vindt u de vragen en antwoorden voor u.

- **Mijn klant heeft geen brief en/of brochure ontvangen**
Het kan zijn dat wij niet het juiste adres van uw klant hebben. U kunt het adres dat in onze administratie staat, opzoeken en wijzigen in Cockpit. Als u het juiste adres vervolgens aan ons **Compensatieteam Leven** doorgeeft, sturen wij uw klant alsnog de brief en brochure toe.
- **Wat gebeurt er als mijn klant het formulier niet terugstuurt?**
Uw klant ontvangt dan een herinnering om alsnog het formulier in te sturen. Als uw klant na twee herinneringen het formulier niet terugstuurt, dan ondernemen wij geen actie meer. Als hij zich dan later nog bij ons meldt, krijgt hij de eventuele vergoeding alsnog uitbetaald.
- **Welk percentage aan rente wordt gebruikt bij beëindigde beleggingsverzekeringen?**
Wij hanteren een rente van 2,5% over de bruto vergoeding. Wij berekenen de rente vanaf het moment dat de beleggingsverzekering is beëindigd tot het moment waarop wij de vergoeding uitbetalen.
- **Wordt de rente bij lijfrentebetalingen over het bruto- of over het nettobedrag uitgekeerd?**
Over het brutobedrag. Wij berekenen eerst de rente over de vergoeding. Dan voegen wij de rente toe aan de vergoeding. En over het hele bedrag, dus de vergoeding + rente, houden wij belasting/loonheffing in.
- **Kan mijn klant switchen?**
Uw klant kan altijd switchen, behalve als hij een ABC Spaarplan beleggingsverzekering heeft.
- **Waarom geldt voor de beleggingsverzekering van mijn klant een hoger maximaal kostenpercentage?**
Uw klant heeft ooit gekozen voor één of meerdere beleggingsfondsen met een gegarandeerd nettorendement van 3% of meer per jaar. Volgens de afspraken met de belangenorganisaties verhogen wij dan het maximale kostenpercentage met 0,45% over de periode en voor het beleggingsfonds dat het gegarandeerde rendement was verzekerd.
- **Wanneer worden de compensatiebrieven voor particuliere beleggingsverzekeringen verstuurd?**
Vanaf eind september 2010 beginnen we met het versturen van de eerste compensatiebrieven. Het versturen gaat in meerdere tranches. In zes maanden verwachten wij aan onze klanten met een NIP en/of ABC-polis deze brief te versturen. In de brief staat of wij verwachten of de beleggingsverzekering van uw klant in aanmerking komt voor een vergoeding en hoe hoog deze dan is. De Waerdye-klanten laten wij uiterlijk 31 januari 2011 weten wanneer zij een compensatiebrief ontvangen met daarin de hoogte van de (eventuele) vergoeding.
- **Ik wil weten wie van mijn klanten een brief hebben gehad en wat voor compensatie voor hen is berekend.**
 - De klantbrief (pdf) wordt in uw **Digitaal Postvak** op Cockpit geplaatst.

- Op de pagina **Communicatie** binnen het onderdeel 'Compensatieregeling Leven' vindt u alle laatste informatie over verstuurde mailings. Daar kunt u ook de verzendlijst met uw klanten downloaden. Deze geeft een overzicht van het polisnummer, de klantnaam en het compensatiebedrag(en) voor de desbetreffende beleggingsverzekering. Het is (nog) niet mogelijk om in dit overzicht ook de opgebouwde waarde op te nemen.
- In Cockpit kunt u de opgebouwde waarde via Klantdossier of Contractnummer achterhalen.

Methode Klantdossier

1. Ga naar **Klantdossier** op Cockpit
2. Zoek de gewenste klant
3. Selecteer de gewenste klant
4. Scherm 'Klantdossier'
5. Klik op actie 'bekijken' bij het betreffende polisnummer
6. Klik
7. Scroll naar 'Waarde'.

Methode Contractnummer

1. Ga naar **Contract bekijken** op Cockpit
2. Tik het contractnummer in
4. Klik op *Zoek*
3. Polis opent en scroll naar 'Waarde'.

- **Wat is de vergoeding op dit moment?**

De verwachte vergoeding voor de beleggingsverzekering van uw klant op 1 juli 2010 staat in de brief die uw klant ontvangt. Daarnaast staat de verwachte vergoeding vanaf 2012 op zijn jaaroverzicht 'Informatie over uw beleggingsverzekering'.

- **De beleggingsverzekering van mijn klant stopt nu. Ontvangt mijn klant dan de vergoeding en het eindkapitaal samen?**

Nee. Voor beleggingsverzekeringen die vanaf 1 juli 2010 aflopen, worden afgekocht of stoppen door overlijden, wordt in eerste instantie alleen de einduitkering betaald. Een eventuele vergoeding betalen wij zo snel mogelijk uit.

- **Bij wie kan ik als verzekeringsadviseur terecht met vragen over de Compensatieregeling Particuliere Beleggingsverzekeringen van ASR Verzekeringen?**

Het Compensatieteam Leven is er voor u. Zij zijn van 08.30 – 17.30 uur bereikbaar via telefoonnummer (030) 278 79 99 of e-mail compensatieteam.leven@asr.nl. Uw klanten kunnen bellen met ons Klant Contact Centrum via (030) 257 39 00.

© ASR Verzekeringen