

Redactie Kassa

Mevrouw <naam redactielid> en mevrouw <naam redactielid>

datum	uw referentie	onze referentie	faxnummer
29 oktober 2010	-	-	(020) 389 66 08

behandeld door	telefoonnummer	e-mail
Jaap Oudijk	(020) 660 17 30	jaapoudijk@generali.nl

betreft  
Reactie Generali op vragen van Kassa over een Generali ToekomstPlan verzekering

Geachte mevrouw <naam redactielid>, mevrouw <naam redactielid>,

In de e-mail van mevrouw <naam redactielid> van 26 oktober jl. vraagt u om een reactie op uw vragen over het Generali ToekomstPlan van de heer <naam cliënt> en mevrouw <naam cliënte>. U heeft vragen over de compensatieregeling, de overlijdensrisicopremie voor deze polis en waarom Generali haar klanten niet adviseert over te stappen naar een ander product met een lagere kostenstructuur. Onderstaand treft u onze reactie.

#### Over de polis

Op 10 oktober 2006 hebben de heer <naam cliënt> en mevrouw <naam cliënte> (hierna genoemd 'onze klant') een Generali ToekomstPlan bij ons aangevraagd. Deze verzekering met een looptijd van 30 jaar is afgesloten in combinatie met een Bouwfonds hypotheek. Richtlijnen van Bouwfonds waren hierbij:

- De klant bouwt een vermogen op om op einddatum van de verzekering de hypotheek (gedeeltelijk) af te lossen. Het intermediair, de adviseur van onze klant, heeft de offerte voor deze verzekering opgesteld met een prognosekapitaal van € 109.252,-. Hij heeft hierbij gerekend met een door Bouwfonds voorgeschreven 'Eigen brutovoorbeeldrendement van 8%'.
- Op het leven van beide personen wordt een overlijdensrisicoverzekering afgesloten met een gelijkblijvend kapitaal van € 109.250,-. Dit bedrag keren wij uit als een van de verzekerden overlijdt gedurende de duur van de verzekering.

#### Onze reactie op de compensatieregeling

Op 8 maart 2008 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening zijn Aanbeveling voor beleggingsverzekeringen gepubliceerd. Verzekeraars en diverse stichtingen/belangenorganisaties hebben vervolgens onderhandeld om te komen tot definitieve afspraken. Op 17 december 2008 waren er afspraken met Nationale Nederlanden, Delta Lloyd en ASR. Deze verzekeraars namen niet alleen de Aanbeveling over, zij kwamen ook een ruimere compensatie overeen. De Minister van Financiën constateerde dat de stichtingen/belangenorganisaties niet in staat waren om snel genoeg met alle verzekeraars te overleggen. Hij heeft verzekeraars daarom opgeroepen om op basis van de al gesloten compensatieregelingen zelfstandig regelingen voor te leggen aan de Ombudsman Financiële Diensten. Generali heeft dit gedaan. De Ombudsman heeft onze compensatieregeling beoordeeld als minimaal gelijkwaardig aan de al overeengekomen regelingen.

Graag wijzen wij erop dat de berekening om te bepalen of de klant in aanmerking komt voor compensatie in alle regelingen hetzelfde is. Uitgangspunt hierbij is dat het verschil tussen het brutorendement van de polis ten opzichte van het rendement dat de klant uiteindelijk krijgt, niet meer is dan een maximumpercentage. Dit percentage is afhankelijk van de individuele situatie.

#### Generali verzekeringsgroep

Ik ga ervan uit dat u stichtingen/belangenorganisaties heeft uitgenodigd voor uw programma. U kunt de juistheid van dit uitgangspunt desgewenst bij hen toetsen.

#### **Onze reactie op het compensatiebedrag**

Generali heeft haar klanten als door u gesteld inderdaad als één van de eerste verzekeraars ingelicht over het bedrag dat zij gecompenseerd krijgen. Het compensatiebedrag dat onze klant ontvangt is, conform onze regeling, gebaseerd op het maximumpercentage van 2,45% van het hiervoor bedoelde rendementsverschil. Dit leidt tot een totaal compensatiebedrag van € 8.572,68 op de beoogde einddatum van de verzekering. U vindt deze compensatie te laag.

U stelt dat uw financieel deskundige heeft berekend dat wij over de gehele looptijd van de verzekering 30% aan kosten op de premie inhouden. Wij constateren dat zijn berekeningswijze anders is dan afgesproken met de stichtingen/belangenorganisaties. Juist omdat bepaalde kosten - bijvoorbeeld de kosten van vermogensbeheer - geen enkele relatie hebben met het verzekeringsproduct, is het relateren van alle kosten aan de betaalde premie geen zuivere maatstaf. Bovendien is in de premie tevens begrepen de vergoeding voor het advies en de nazorg van het intermediair die door de klant is ingeschakeld. Zoals u ongetwijfeld weet, maakt de vergoeding voor deze diensten nu nog deel uit van de totale premie. Zodra de onlangs door minister De Jager gepresenteerde plannen in wetgeving zijn omgezet, wordt deze vergoeding in de toekomst afzonderlijk en rechtstreeks bij de opdrachtgever in rekening gebracht.

#### **Onze reactie op de risicopremie die goedkoper kan**

Uw deskundige geeft ook aan dat de premie voor de risicoverzekering maar liefst € 16.000,- goedkoper kan. Ook deze berekening kunnen wij niet volgen. De hoogte van de totale risicopremie is mede afhankelijk van het behaalde rendement en daardoor de waardeontwikkeling van de polis. De heer <naam cliënt> en mevrouw <naam cliënte> hebben van hun intermediair een offerte gehad. In de berekening van uw deskundige zou de te behalen besparing hoger zijn dan het totale premiebedrag in het scenario met voorbeeldrendement van 8% als vermeld in die offerte. Ook in andere scenario's lijkt de uitkomst van uw deskundige onhaalbaar.

#### **Onze reactie op het beter kunnen overstappen naar een goedkoper product**

U geeft aan dat onze klant de komende jaren nog te hoge kosten blijft betalen binnen de polis. U stelt dat hij beter kan overstappen naar een goedkoper product zodat hij een groot deel van de kosten bespaart.

Wellicht kan onze klant kosten besparen door nu over te stappen naar een product met een lagere kostenstructuur. Maar bij de overstap zal ook de verdere aangroei van de huidige waarde van het compensatiebedrag naar het totale bedrag van € 8.572,68 op einddatum (sterk) verminderen. De in de komende jaren te betalen premie zorgt er namelijk voor dat het compensatiebedrag groeit naar het vermelde bedrag op beoogde einddatum. Of een ander product per saldo tot een beter resultaat leidt, valt zonder nadere analyse niet te zeggen. Of overstappen voor de mevrouw <naam cliënte> en de heer <naam cliënt> interessant is, kunnen wij desgewenst graag voor hen uitrekenen.

#### **Onze reactie inzake het actief adviseren om over te stappen**

U vraagt zich af waarom Generali haar relaties niet actief adviseert om over te stappen.

Uit het voorgaande blijkt dat de vraag of overstappen op een ander product gunstig is, niet generiek kan worden beantwoord. Dat is onder meer afhankelijk van de persoonlijke, fiscale en financiële situatie, en de individuele wensen en behoeften.

In het jaarlijks waardeoverzicht dat onze klanten van ons ontvangen, adviseren wij om voor vragen of aanvullend advies over (het wijzigen van) hun verzekering, contact op te nemen met hun adviseur (het intermediair). Wij zullen de opgenomen tekst hierover bij de volgende waardeoverzichten op dit onderdeel nog verder aanscherpen.

### **Generali verzekeringsgroep**

### **Uw uitnodiging**

Wij gaan ervan uit dat we hiermee uw vragen afdoende hebben beantwoord. Als uw deskundige een nadere toelichting wil geven op zijn berekening van de overlijdensrisicoverzekering, dan ontvang ik deze graag voor reactie. Desgewenst licht ik mijn reactie in een persoonlijk gesprek aan hem toe. Van uw uitnodiging om naar de studio te komen zullen wij geen gebruik maken.

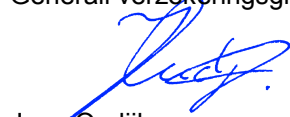
### **Vragen?**

Als u nog vragen heeft over deze brief of als iets u niet helemaal duidelijk is, neemt u dan gerust contact met mij op. U vindt mijn contactgegevens bovenaan deze brief.

### **Tot slot**

Mevrouw <naam cliënte> en de heer <naam cliënt> hebben hun persoonlijke situatie bij uw redactie aangekaart. Dit roept het beeld op dat zij niet tevreden zijn over hun verzekering, of in ieder geval met vragen zitten. Dat vinden wij uiteraard heel vervelend. Wij hebben van het intermediair dat betrokken was bij de totstandkoming van deze verzekering begrepen dat hij hierover pas gisteren voor het eerste door relaties is benaderd. Hij nodigt zijn relaties dan ook van harte uit voor een gratis en vrijblijvend gesprek waarin hij graag alle vragen over deze verzekering en mogelijke alternatieven nog eens doorneemt. Wij hopen van harte dat mevrouw <naam cliënte> en de heer <naam cliënt> van dit aanbod gebruikmaken.

Met vriendelijke groet,  
Generali verzekeringsgroep nv



Jaap Oudijk  
Directeur Marketing & Sales

---

### **Generali verzekeringsgroep**