



Format publicatie activeringsscores per 30 september 2016 hypotheekgebonden, pensioengebonden, overige beleggings- verzekeringen, niet opbouwende polissen (artikel 81b lid 4 Bgfo)

Delta Lloyd heeft per 30 september 2016 100% van de klanten met een **hypotheekgebonden beleggingsverzekering** geactiveerd. Dit resultaat is als volgt samengesteld:

Verzekering is beëindigd door natuurlijk verval of afgekocht	35 %
Verzekering is premievrij gemaakt of aangepast	19 %
Klant heeft de keuze gemaakt om niet te wijzigen	39 %
Klant ondanks intensieve inspanningen niet bereikt	7 %
Klant heeft nog geen keuze gemaakt	1 %

* De resultaten zijn afgerond in hele percentages. Daardoor kunnen er afrondingsverschillen optreden en kan het zijn dat het totaal niet altijd op 100% uitkomt.

Categorie 'natuurlijk verval of afgekocht'

Dit betreft beleggingsverzekeringen die zijn beëindigd door natuurlijk verval en afkoop van de beleggingsverzekering. Beëindiging door natuurlijk verval kan komen doordat de beleggingsverzekering tot uitkering is gekomen door het overlijden van de verzekerde of omdat de looptijd van de beleggingsverzekering verstreken is. Beleggingsverzekeringen die zijn afgekocht door de klant zijn op initiatief van de klant beëindigd voor het verstrijken van de looptijd.

Categorie 'premienvrij of aangepast'

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarin de beleggingsverzekering wordt aangepast. In de meeste gevallen is dit gebeurd op verzoek van de klant. Hierbij kan gedacht worden aan het aanpassen van de overlijdensrisicodekking of het overstappen naar andere beleggingsfondsen. Het gevolg van deze aanpassing is in de regel dat de beleggingsverzekering meer vermogen op gaat bouwen en de klant dichterbij zijn oorspronkelijke doelkapitaal komt. Daarnaast kan de beleggingsverzekering ook premievrij zijn gemaakt. Dit betekent dat de klant geen premie meer betaalt voor de beleggingsverzekering. Een reden voor het premievrij maken van een beleggingsverzekering kan zijn dat het afkopen van de beleggingsverzekering om fiscale redenen ongunstiger is voor de klant. Als de verzekeraar de beleggingsverzekering op eigen initiatief heeft aangepast of anderszins een wijziging heeft aangebracht, valt de beleggingsverzekering ook in deze categorie.

Categorie 'keuze om niets te doen'

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarbij de klant een bewuste keuze maakt om niets aan de beleggingsverzekering te veranderen na contact met de verzekeraar of de adviseur. Klanten kunnen deze keuze maken omdat zij de beleggingsverzekering beschouwen als louter een risicoverzekering en zij andere maatregelen hebben genomen om vermogen op te bouwen of besluiten extra af te lossen op de hypotheek. Het kan ook zijn dat er in de verzekering een garantie zit op een bepaald bedrag of rendement en dat klanten om die reden de verzekering wensen te behouden. Het kan ook zijn dat er bij de beleggingsverzekering geen sprake is van een gat tussen verwacht eindkapitaal en het eindkapitaal bij het afsluiten van de verzekering.

Categorie 'ondanks intensieve inspanningen niet bereikt'

In deze categorie beleggingsverzekeringen zit de groep klanten die niet zijn bereikt door de verzekeraar ondanks intensieve inspanningen daartoe. Verzekeraars hebben zich ingespannen om correcte contactgegevens te verzamelen en meerdere malen op verschillende wijze contact met deze klanten proberen te krijgen. In deze categorie zit ook de groep klanten met wie de



verzekeraar meerdere keren op verschillende wijzen inhoudelijk contact heeft gehad over de beleggingsverzekering maar van wie een weloverwogen keuze vervolgens uitblijft. Deze klanten kunnen indien zij daar alsnog behoefte aan hebben zich bij verzekeraar en/of adviseur melden voor een kosteloos hersteladvies en/of voor het daadwerkelijk wijzigen van de beleggingsverzekering. De verzekeraar is nu wel gestopt om hen actief te benaderen.

Categorie 'nog geen keuze gemaakt'

De klanten met een beleggingsverzekering in deze categorie zijn nog niet geactiveerd door verzekeraar of adviseur. Verzekeraars moeten deze klanten dus nog activeren.



Delta Lloyd heeft per 30 september 2016 82% van de klanten met een **pensioengebonden beleggingsverzekering** geactiveerd. Dit resultaat is als volgt samengesteld:

	<i>Zeer kwetsbaar</i>	<i>Kwetsbaar</i>	<i>Minder kwetsbaar</i>
Verzekering is beëindigd door natuurlijk verval of afgekocht	16 %	21 %	36 %
Verzekering is premievrij gemaakt of aangepast	7 %	7 %	4 %
Klant heeft de keuze gemaakt om niet te wijzigen	52 %	46 %	11 %
Klant ondanks intensieve inspanningen niet bereikt	16 %	16 %	0 %
Klant geïnformeerd over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden			24 %
Klant heeft nog geen keuze gemaakt	8 %	10 %	25 %

* De resultaten zijn afgerond in hele percentages. Daardoor kunnen er afrondingsverschillen optreden en kan het zijn dat het totaal niet altijd op 100% uitkomt.

Categorie 'natuurlijk verval of afgekocht'

Dit betreft beleggingsverzekeringen die zijn beëindigd door natuurlijk verval en afkoop van de beleggingsverzekering. Beëindiging door natuurlijk verval kan komen doordat de beleggingsverzekering tot uitkering is gekomen door het overlijden van de verzekerde of omdat de looptijd van de beleggingsverzekering verstreken is. Beleggingsverzekeringen die zijn afgekocht door de klant zijn op initiatief van de klant beëindigd voor het verstrijken van de looptijd.

Categorie 'premienvrij of aangepast'

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarin de beleggingsverzekering wordt aangepast. In de meeste gevallen is dit gebeurd op verzoek van de klant. Hierbij kan gedacht worden aan het aanpassen van de overlijdensrisicodekking of het overstappen naar andere beleggingsfondsen. Het gevolg van deze aanpassing is in de regel dat de beleggingsverzekering meer vermogen op gaat bouwen en de klant dichterbij zijn oorspronkelijke doelkapitaal komt. Daarnaast kan de beleggingsverzekering ook premievrij zijn gemaakt. Dit betekent dat de klant geen premie meer betaalt voor de beleggingsverzekering. Een reden voor het premievrij maken van een beleggingsverzekering kan zijn dat het afkopen van de beleggingsverzekering om fiscale redenen ongunstiger is voor de klant. Als de verzekeraar de beleggingsverzekering op eigen initiatief heeft aangepast of anderszins een wijziging heeft aangebracht, valt de beleggingsverzekering ook in deze categorie.

Categorie 'keuze om niets te doen'

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarbij de klant een bewuste keuze maakt om niets aan de beleggingsverzekering te veranderen na contact met de verzekeraar of de adviseur. Klanten kunnen deze keuze maken omdat zij deze beleggingsverzekering als een extraatje bovenop de tweede pijler pensioenvoorziening zien en niet primair afhankelijk zijn van de opbrengst van de beleggingsverzekering voor de pensioenvoorziening. Het kan ook zijn dat er in de verzekering een garantie zit op een bepaald bedrag of rendement en dat klanten om die reden de verzekering wensen te behouden. Het kan ook zijn dat er bij de beleggingsverzekering geen sprake is van een gat tussen verwacht eindkapitaal en het eindkapitaal bij het afsluiten van de verzekering. Ook vallen in deze categorie polissen waarbij de klant aantoonbaar en



expliciet in niet mis te verstane bewoordingen duidelijk heeft gemaakt dat hij alle medewerking aan het maken van een weloverwogen keuze weigert.

Categorie 'ondanks intensieve inspanningen niet bereikt'

In deze categorie beleggingsverzekeringen zit de groep klanten die niet zijn bereikt door de verzekeraar ondanks intensieve inspanningen daartoe. Verzekeraars hebben zich ingespannen om correcte contactgegevens te verzamelen en meerdere malen op verschillende wijze contact met deze klanten proberen te krijgen. In deze categorie zit ook de groep klanten met wie de verzekeraar meerdere keren op verschillende wijzen inhoudelijk contact heeft gehad over de beleggingsverzekering maar van wie een weloverwogen keuze vervolgens uitblijft. Deze klanten kunnen indien zij daar alsnog behoefte aan hebben zich bij verzekeraar en/of adviseur melden voor een kosteloos hersteladvies en/of voor het daadwerkelijk wijzigen van de beleggingsverzekering. De verzekeraar is nu wel gestopt om hen actief te benaderen.

Categorie 'geïnformeerd over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden'

Deze categorie is alleen van toepassing bij klanten met een minder kwetsbare pensioengebonden- en overige beleggingsverzekering. Deze klanten zijn door de verzekeraar geïnformeerd over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden om hun situatie te verbeteren en kunnen zelf een beroep doen op de verzekeraar als zij hun situatie ook daadwerkelijk willen veranderen. De verzekeraar zal deze klanten (veelal) verder niet zelf actief benaderen. De verzekeraar heeft voor de categorie minder kwetsbare pensioengebonden- en overige beleggingsverzekering dan voldaan aan de verplichting de klant te activeren.

Categorie 'nog geen keuze gemaakt'

De klanten met een beleggingsverzekering in deze categorie zijn nog niet geactiveerd door verzekeraar of adviseur. Verzekeraars moeten deze klanten dus nog activeren, of wanneer het klanten betreft met een minder kwetsbare pensioengebonden- en overige beleggingsverzekeringen, nog informeren.



Delta Lloyd heeft per 30 september 2016 67% van de klanten met een 'overige' **beleggingsverzekering** geactiveerd. Dit resultaat is als volgt samengesteld:

	<i>Kwetsbaar</i>	<i>Minder kwetsbaar</i>
Verzekering is beëindigd door natuurlijk verval of afgekocht	48 %	66 %
Verzekering is premievrij gemaakt of aangepast	2 %	0 %
Klant heeft de keuze gemaakt om niet te wijzigen	15 %	0 %
Klant ondanks intensieve inspanningen niet bereikt	2 %	0 %
Klant geïnformeerd over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden		0 %
Klant heeft nog geen keuze gemaakt	33 %	33 %

* De resultaten zijn afgerond in hele percentages. Daardoor kunnen er afrondingsverschillen optreden en kan het zijn dat het totaal niet altijd op 100% uitkomt.

Categorie 'natuurlijk verval of afgekocht'

Dit betreft beleggingsverzekeringen die zijn beëindigd door natuurlijk verval en afkoop van de beleggingsverzekering. Beëindiging door natuurlijk verval kan komen doordat de beleggingsverzekering tot uitkering is gekomen door het overlijden van de verzekerde of omdat de looptijd van de beleggingsverzekering verstreken is. Beleggingsverzekeringen die zijn afgekocht door de klant zijn op initiatief van de klant beëindigd voor het verstrijken van de looptijd.

Categorie 'premienvrij of aangepast'

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarin de beleggingsverzekering wordt aangepast. In de meeste gevallen is dit gebeurd op verzoek van de klant. Hierbij kan gedacht worden aan het aanpassen van de overlijdensrisicodekking of het overstappen naar andere beleggingsfondsen. Het gevolg van deze aanpassing is in de regel dat de beleggingsverzekering meer vermogen op gaat bouwen en de klant dichterbij zijn oorspronkelijke doelkapitaal komt. Daarnaast kan de beleggingsverzekering ook premievrij zijn gemaakt. Dit betekent dat de klant geen premie meer betaalt voor de beleggingsverzekering. Een reden voor het premievrij maken van een beleggingsverzekering kan zijn dat het afkopen van de beleggingsverzekering om fiscale redenen ongunstiger is voor de klant. Als de verzekeraar de beleggingsverzekering op eigen initiatief heeft aangepast of anderszins een wijziging heeft aangebracht, valt de beleggingsverzekering ook in deze categorie.

Categorie 'keuze om niets te doen'

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarbij de klant een bewuste keuze maakt om niets aan de beleggingsverzekering te veranderen na contact met de verzekeraar of de adviseur. Klanten kunnen deze keuze maken omdat zij deze beleggingsverzekering als een extraatje bovenop de tweede pijler pensioenvoorziening zien en niet primair afhankelijk zijn van de opbrengst van de beleggingsverzekering voor de pensioenvoorziening. Het kan ook zijn dat er in de verzekering een garantie zit op een bepaald bedrag of rendement en dat klanten om die reden de verzekering wensen te behouden. Het kan ook zijn dat er bij de beleggingsverzekering geen sprake is van een gat tussen verwacht eindkapitaal en het eindkapitaal bij het afsluiten van de verzekering. Ook vallen in deze categorie polissen waarbij de klant aantoonbaar en



expliciet in niet mis te verstane bewoordingen duidelijk heeft gemaakt dat hij alle medewerking aan het maken van een weloverwogen keuze weigert.

Categorie 'ondanks intensieve inspanningen niet bereikt'

In deze categorie beleggingsverzekeringen zit de groep klanten die niet zijn bereikt door de verzekeraar ondanks intensieve inspanningen daartoe. Verzekeraars hebben zich ingespannen om correcte contactgegevens te verzamelen en meerdere malen op verschillende wijze contact met deze klanten proberen te krijgen. In deze categorie zit ook de groep klanten met wie de verzekeraar meerdere keren op verschillende wijzen inhoudelijk contact heeft gehad over de beleggingsverzekering maar van wie een weloverwogen keuze vervolgens uitblijft. Deze klanten kunnen indien zij daar alsnog behoefte aan hebben zich bij verzekeraar en/of adviseur melden voor een kosteloos hersteladvies en/of voor het daadwerkelijk wijzigen van de beleggingsverzekering. De verzekeraar is nu wel gestopt om hen actief te benaderen.

Categorie 'geïnformeerd over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden'

Deze categorie is alleen van toepassing bij klanten met een minder kwetsbare pensioengebonden- en overige beleggingsverzekering. Deze klanten zijn door de verzekeraar geïnformeerd over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden om hun situatie te verbeteren en kunnen zelf een beroep doen op de verzekeraar als zij hun situatie ook daadwerkelijk willen veranderen. De verzekeraar zal deze klanten (veelal) verder niet zelf actief benaderen. De verzekeraar heeft voor de categorie minder kwetsbare pensioengebonden- en overige beleggingsverzekering dan voldaan aan de verplichting de klant te activeren.

Categorie 'nog geen keuze gemaakt'

De klanten met een beleggingsverzekering in deze categorie zijn nog niet geactiveerd door verzekeraar of adviseur. Verzekeraars moeten deze klanten dus nog activeren, of wanneer het klanten betreft met een minder kwetsbare pensioengebonden- en overige beleggingsverzekeringen, nog informeren.



Delta Lloyd heeft per 31 maart 2016 100% van de klanten met een **niet opbouwende polis** geactiveerd. Dit resultaat is als volgt samengesteld:

Verzekering is beëindigd door natuurlijk verval of afgekocht	36 %
Verzekering is premievrij gemaakt of op verzoek klant aangepast	23 %
Verzekering is inmiddels opbouwend	2 %
Klant heeft de keuze gemaakt om niet te wijzigen	39 %
Klant heeft nog geen keuze gemaakt	0 %

Verzekering is beëindigd door natuurlijk verval of afgekocht

Dit betreft beleggingsverzekeringen die sinds 1 januari 2013 zijn beëindigd. Deze beëindiging kan komen doordat de beleggingsverzekering tot uitkering is gekomen door het overlijden van de verzekerde of omdat de looptijd van de beleggingsverzekering verstreken is. In deze categorie zijn ook de beleggingsverzekeringen opgenomen die zijn afgekocht door de klant.

Verzekering is premievrij gemaakt of op verzoek klant aangepast

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarin de beleggingsverzekering op verzoek van de klant wordt aangepast. Hierbij kan gedacht worden aan het aanpassen van de overlijdensrisicodekking of het overstappen naar andere beleggingsfondsen. Het gevolg van deze aanpassing is in de regel dat de beleggingsverzekering weer vermogen op gaat bouwen. Daarnaast kan de beleggingsverzekering ook premievrij zijn gemaakt. Dit betekent dat de klant geen premie meer betaalt voor de beleggingsverzekering. Een reden voor het premievrij maken, in plaats van afkopen, van een beleggingsverzekering kan zijn dat het afkopen van de beleggingsverzekering om fiscale redenen ongunstig is voor de klant.

Verzekering is inmiddels opbouwend

Dit betreft de categorie beleggingsverzekeringen die op 1 januari 2013 niet opbouwend waren, maar nu opbouwend zijn geworden. Dit kan komen door aanpassingen in de beleggingsverzekering zelf die de verzekeraar doorvoert, of doordat de beleggingen zodanig in waarde zijn gestegen dat er weer sprake is van waarde-opbouw, of in ieder geval dat de beleggingsverzekering hierdoor weer opbouwend is. Deze beleggingsverzekeringen zijn in de categorie 'niet opbouwend' geactiveerd maar moeten echter wel nog geactiveerd worden onder één van de andere 3 categorieën beleggingsverzekeringen.

Klant heeft de keuze gemaakt om niet te wijzigen

Dit is de categorie beleggingsverzekeringen waarbij de klant een bewuste keuze heeft gemaakt om niets aan de beleggingsverzekering te veranderen na contact met de verzekeraar of de adviseur. Klanten kunnen deze keuze maken als zij de beleggingsverzekering beschouwen als louter een risicoverzekering en dus niet voor opbouw van vermogen. Het kan ook zijn dat er in de verzekering een garantie zit op een bepaald bedrag of rendement en dat klanten om die reden de verzekering willen voortzetten. Dat klanten de beleggingsverzekering niet wijzigen, wil niet zeggen dat zij geen andere maatregelen treffen om de gevolgen van een mogelijk tekort aan waarde-opbouw op een andere wijze aan te pakken

Klant heeft nog geen keuze gemaakt

Dit betreft de categorie beleggingsverzekeringen waarbij de klant nog geen bewuste keuze heeft gemaakt over het voortzetten van de beleggingsverzekering. Dit kan het geval zijn omdat de verzekeraar de klant - vaak ondanks diverse inspanningen - nog niet heeft weten te vinden of te bereiken. Ook kan het zijn dat klanten na herhaaldelijk contact met hun verzekeraar en/of adviseur nog geen keuze hebben gemaakt. Bij niet opbouwende beleggingsverzekeringen wordt van verzekeraars en adviseurs verlangd dat zij alle klanten bereiken of een andere oplossing toepassen om het niet opbouwende karakter van de beleggingsverzekering weg te nemen.