

4.3 Redenen van verlagen of tussentijds beëindigen

De klant kan verschillende redenen hebben om zijn SprintPlan te willen beëindigen of verlagen. De meest voorkomende redenen zijn:

1. Financiële reden
2. Klant is niet op de hoogte van structuur Sprintplan
3. Klant vindt Sprintplan te risicovol
4. Klant vindt rendement van Sprintplan te laag
5. Te weinig informatie over de berekening van de waarde
6. Te weinig informatie over de kosten

4.4 Opties

De mogelijke opties om met de klant te bespreken voor het SprintPlan zijn:

- Ongewijzigd voortzetten.
- Verlagen.
- Tussentijds beëindigen

Probeer eerst in overleg met de klant het SprintPlan ongewijzigd voort te zetten (zie pagina 6). Lukt dit niet en de klant wenst daarnaast geen verlaging, volg dan de procedure van beëindiging op pagina 18. Per aangegeven reden volgen hieronder de opties die u met de klant kunt bespreken om deze te kunnen behouden. Ook al is beëindiging geen behoud, voor de volledigheid wordt deze wel behandeld.

4.4.1 Financiële reden

(A) Verlagen

Besprek met de klant de mogelijkheid het SprintPlan te verlagen zodat de klant wat meer ruimte krijgt in zijn financiële situatie. Verlagen is alleen mogelijk indien de klant niet eerder heeft verlaagd.

Wijs de klant op de consequenties van verlagen en bekijk wat de klant dit oplevert of gaat kosten en welke gevolgen dit heeft voor zijn garantiewaarde. (Zie pagina 12 voor de consequenties van verlagen.)

Let op: de verlaging kan per de eerstvolgende maand nog ingaan, mits deze voor de 15^e van de maand wordt ontvangen door Spaarbeleg. Als deze na de 15^e wordt ontvangen door Spaarbeleg, gaat de verlaging een maand later in.

- Bepaal met klant het nieuwe maandbedrag.
- Bepaal vanaf welke datum de verlaging ingaat.
- Op antwoordformulier aan Spaarbeleg invullen: 'verlagen naar €...per...'
- Antwoordformulier ondertekenen en terugfaxen naar Spaarbeleg.

Let op: als de klant schriftelijk zijn verlaging heeft doorgegeven, hoeft de klant niet nogmaals te tekenen. Als de klant eerst schriftelijk heeft aangegeven te willen beëindigen moet de klant nogmaals tekenen voor verlagen. Dit kan op de behoudfax.

(B) Beëindigen

Als de klant niet wenst te verlagen besprek dan met de klant de gevolgen voor beëindiging. Wijs de klant op de consequenties hiervan (zie pagina 12) en bereken wat het de klant kan opleveren of gaat kosten aan de hand van de laatst bekende dagwaarde. Dit is een indicatie omdat de dagwaarde waartegen de klant daadwerkelijk beëindigt op dat moment nog niet bekend is.

- participaties worden verkocht tegen de dagwaarde van de eerst volgende maand, mits dit voor de 15^e is doorgegeven;
- er wordt een boete berekend over het geleende bedrag;
- bij tussentijdse beëindiging van een SprintPlan gelden de garantiewaarde en eventuele clicks niet;
- het kan zijn dat er een eindvordering in rekening wordt gebracht. De klant ontvangt dan een acceptgiro;
- een positief saldo wordt uitgekeerd op de RenteRekening.

Neem eventueel met Spaarbeleg contact op om te bepalen of er een positieve uitkering of een eindvordering te verwachten is.

- Op antwoordformulier aan Spaarbeleg invullen: 'beëindiging per'.
- Antwoordformulier ondertekenen en terugfaxen naar Spaarbeleg.
Let op: de klant moet tekenen voor beëindiging als hij dit nog niet heeft gedaan.

Zie pagina 18 voor de procedure van beëindigen SprintPlan.

4.4.2 Klant is niet op de hoogte van structuur SprintPlan

De klant geeft aan niet goed op de hoogte te zijn van hoe het SprintPlan werkt. Leg de klant daarom de constructie uit van het SprintPlan en benadruk dat voor hem een groot bedrag in een keer wordt belegd waarop een garantie wordt gegeven. De maandelijkse betalingen zijn geen spaarbedragen, maar een rentevergoeding voor het geleende bedrag dat voor de klant is belegd. Na vijf jaar ontvangt de klant de behaalde koersstijging en krijgt Spaarbeleg het geleende bedrag terug.

Het geven van duidelijke informatie en benadrukken van de einduitkering die de klant kan verwachten kunnen ervoor zorgen dat de klant afziet van tussentijdse beëindiging of van verlaging.

- maandelijkse betaling voor 5 jaar
- deelnemen vanaf € 50,- per maand
- hoog rendement in het verleden
- risico beperkt door garantie op geleend bedrag.

Zie voor een uitgebreid productomschrijving van het SprintPlan paragraaf 4.1 op pagina 7.

4.4.3 Klant vindt SprintPlan te risicovol

Benadruk dat het AEGON GarantieFonds de garantie biedt dat het geleende bedrag na 5 jaar nooit in waarde kan dalen. Bekijk of het betreffende SprintPlan van de klant clicks heeft en tegen welke waarde het belegde bedrag daardoor is gegarandeerd.

Het risico voor de klant is alleen de maandelijkse rentebetalingen (tenzij de klant tussentijds gaat verlagen). De klant hoeft slechts een klein bedrag per maand te betalen, terwijl er een groot bedrag wordt belegd conform de samengestelde index zodat de risico's over verschillende bedrijven in verschillende landen worden verspreid.

Spaarbeleg bestaat al ruim 75 jaar, en heeft prima rendementen behaald in die jaren. Spaarbeleg staat onder toezicht en controle van de Nederlandse Bank en Stichting Toezicht Effectenverkeer. Daarnaast wordt het AEGON GarantieFonds beheerd door de beleggingsexperts van AEGON.

Zie voor uitgebreide informatie over de risico's van het SprintPlan paragraaf 4.1.3 op pagina 9.

4.4.4 Klant vindt rendement van SprintPlan te laag

Op de einddatum van het contract wordt de waarde van het SprintPlan bepaald door de stijging van de samengestelde index of als de stijging van de samengestelde index tegenvalt, het gegarandeerde bedrag. Door de beginstanden van de betreffende indices (Eurostoxx 50, Eurotop 100, Nikkei 225 en S&P 500) te vergelijken met de huidige standen, kan bij benadering de huidige dagwaarde worden bepaald.

Het AEGON GarantieFonds belegt zowel in opties als in obligaties. Het rendement op deze beleggingen wordt voornamelijk bepaald door prestaties op de beurzen en door invloeden van rente. Kijkend naar het jaar 2000 en 2001 hebben beleggingen in het algemeen het niet goed gedaan doordat er sprake was van een malaise in de technologiesector, door tegenvallende resultaten van internetbedrijven en door hoge prijzen die telecombedrijven hebben betaald voor nieuwe investeringen. Daarnaast zijn de obligaties minder waard geworden door een stijgende rente. De rente is in 2000 onder meer gestegen door stijgende olieprijsen en daardoor oplopende inflatie.

De waarde van het SprintPlan wordt maandelijks bepaald door de samengestelde index. De gemiddelde stijging van de Samengestelde index over de afgelopen 15 spaarperioden van 5 jaar is 12,5% per jaar (bij evenredige verdeling van de drie indices). Door de tegenvallende prestaties op beleggingen in het jaar 2000 en 2001 is de waarde van de Samengestelde index echter onder druk komen te staan. Dit komt tot uiting in de standen van de indices welke de waarde van de participaties bepalen.

- beleggen neemt altijd risico's met zich mee;
- rendement mogen niet van jaar tot jaar bekeken worden;
- beleggingsexperts van AEGON. Hiermee vertrouwen uitspreken;
- AEGON kiest voor een gespreide belegging;
- samengestelde index zodat de risico's over bedrijven in verschillende landen worden verspreid.

Zie voor uitgebreide informatie over rendementen paragraaf 4.1.2 op pagina 8.

Wijs de klant daarnaast altijd op de consequenties van beëindigen of verlagen. Bij tussentijdse beëindiging profiteert de klant niet van de gegarandeerde bedragen, en de klant moet, naast een eventueel verlies op de belegging, tevens een boete betalen (zie pagina 12).

Spaarbeleg heeft een brief ontwikkeld waarin de hoogte van het rendement duidelijk wordt toegelicht. Zie bijlage 1. De brief kan op verzoek naar de klant worden toegestuurd. Hierdoor geeft u de klant de tijd om nog eens over zijn beëindiging of verlaging na te denken en kan het SprintPlan ongewijzigd worden voortgezet.

- Op antwoordformulier aan Spaarbeleg invullen: *'ongewijzigd voortzetten + brief rendementen aan klant toesturen'*
- Antwoordformulier ondertekenen en terugfaxen naar Spaarbeleg.

4.4.5 Te weinig informatie over berekening van de waarde

De berekening van de waarde van het SprintPlan kan altijd op verzoek worden toegezonden. Zie bijlage 2.

Wijs de klant altijd op de consequenties van beëindigen of verlagen (zie pagina 12). Door het toesturen van de brief geeft u de klant de tijd om nog eens over zijn beëindiging of verlaging na te denken en kan het SprintPlan ongewijzigd worden voortgezet.

- Op antwoordformulier aan Spaarbeleg invullen: *'ongewijzigd voortzetten + klant berekening waarde toesturen'*
- Antwoordformulier ondertekenen en terugfaxen naar Spaarbeleg.

4.4.6 Te weinig informatie over de kosten

Benadruk dat er geen kosten bij het Sprintplan worden ingehouden. De enige kosten die betaald moeten worden is 8% rente over het geleende bedrag, dit zijn de maandbetalingen.

Op verzoek kan de klant een brief ontvangen over de kosten van het SprintPlan.

Wijs de klant daarnaast altijd op de consequenties van beëindigen of verlagen (zie pagina 12). Door het toesturen van de brief geeft u de klant de tijd om nog eens over zijn beëindiging of verlaging na te denken en kan het SprintPlan ongewijzigd worden voortgezet.

- Op antwoordformulier aan Spaarbeleg invullen: *'ongewijzigd voortzetten + brief sturen over kosten Sprintplan'*.
- Antwoordformulier ondertekenen en terugfaxen naar Spaarbeleg.

4.5 Procedure van verlagen of beëindigen SprintPlan

Na alle opties met de klant te hebben besproken en hem te hebben gewezen op de consequenties van beëindigen of verlagen kan het natuurlijk voorkomen dat de klant toch nog wil beëindigen of verlagen.

Benadruk dat dit de minst voordelige optie kan zijn voor de klant en wijs de klant nogmaals uitdrukkelijk op de consequenties hiervan (zie pagina 12). Bereken wat het de klant oplevert of gaat kosten.

- participaties worden verkocht tegen de dagwaarde van de eerst volgende maand, mits het verzoek voor de 15^e bij Spaarbeleg binnen is gekomen.
- Bij tussentijdse beëindiging wordt 5% boete berekend over het geleende bedrag voor SprintPlannen vanaf ingangsdatum 01-01-2000. Ingangsdatum tot en met juli 1999 is 2% boeterente, van augustus 1999 tot en met december 1999 is 4% boeterente en vanaf januari 2000 is het 5% boeterente;
- bij tussentijdse beëindiging van een SprintPlan geldt de garantiewaarde niet;
- het kan zijn dat er een eindvordering in rekening wordt gebracht;
- een positief saldo wordt uitgekeerd op de RenteRekening.

De klant wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de laatst bekende dagwaarde. Hiermee wordt een indicatie gegeven van de waarde bij beëindiging of het aantal participaties dat verkocht wordt bij verlaging.

Inschrijvingen en verzoeken tot beëindiging of verlaging kunnen tot en met de 15^e van de maand schriftelijk ingediend worden om nog per de 1^e van de volgende maand in te gaan. Verzoeken die vanaf de 16^e binnenkomen gaan een maand later in.

Let op: als de klant telefonisch heeft doorgegeven te willen beëindigen of verlagen en u krijgt naar aanleiding hiervan een behoudfax, dan moet de klant nog tekenen. Dit kan op de behoudfax of op de bevestigingsbrief die de klant ontvangt naar aanleiding van zijn telefonisch verzoek. Als de klant schriftelijk heeft aangegeven te willen beëindigen of verlagen hoeft de klant niet nogmaals te tekenen. Als de klant schriftelijk heeft aangegeven te willen beëindigen en het SprintPlan moet worden verlaagd n.a.v. het behoudgesprek, dan moet de klant tekenen voor deze verlaging. De handtekening van de klant moet vóór de 15^e bij Spaarbeleg binnen zijn om per de 1^e van de volgende maand te beëindigen/verlagen.

Voorbeeld:

Verzoek komt 15 maart binnen => SprintPlan wordt verlaagd/ beëindigd per 1 april
Verzoek komt 16 maart binnen => SprintPlan wordt verlaagd/ beëindigd per 1 mei

- Op antwoordformulier aan Spaarbeleg invullen: '*beëindiging/ verlagen per*'.
- Antwoordformulier ondertekenen en terugfaxen naar Spaarbeleg.

De RenteRekening blijft na de beëindiging gewoon gehandhaafd. Indien de klant dit aangeeft kan de RenteRekening worden beëindigd. Benadruk bij de klant de voordelen van de RenteRekening:

- geen minimum inleg
- geen minimum looptijd
- hoge rente (deze kan fluctueren)
- geld storten en kosteloos opnemen zonder beperkingen

- Op fax aan Spaarbeleg invullen: '*RenteRekening opheffen*'.

Let op: de klant moet apart hiervoor tekenen, bij twee rekeninghouders moeten beide tekenen.

NB: na 6 weken kan de RenteRekening daadwerkelijk worden opgeheven. Bij een eventuele negatieve waarde kan dit niet.