

Nieuwsbrief nummer 4 voor cliënten met een geregistreeerde klacht, maart 2011

Belangen Organisaties

Sinds september 2010 zijn Curatoren in overleg met enkele organisaties over oplossingen voor de klachtendossiers. De belangenorganisaties die bij het overleg zijn betrokken:

- Stichting Hypotheekleed;
- Stichting Steunfonds Probleemhypotheken;
- Stichting Platform Aandelen Lease;
- Vier rechtsbijstandsverzekeraars, te weten Achmea Rechtsbijstand, Univé Rechtshulp, Schaderegelingskantoor voor Rechtsbijstandverzekering en DAS Nederlandse Rechtsbijstand.

HWS

Voor klanten die in het verleden hebben geklaagd over hun HWS product en klanten met een lopende HWS polis (een effectenbeleningsproduct, niet te verwarren met de kapitaalpolis die werd verkocht onder de naam Hollands Welvaren) is met de belangenorganisaties een akkoord bereikt over een schaderegeling. Voor de verschillende klanten groepen is een oplossing op maat uitgedacht en in gang gezet. Op de website is een lijst "Veelgestelde vragen HWS" te vinden, waarin meer informatie wordt gegeven over de inhoud van de voorstellen die Curatoren hebben gedaan.

<http://www.dsbbank.nl/faqHWS/>

Besprekingen met Belangen Organisaties

Het overleg met de belangenorganisaties over de oplossingsrichtingen voor de klachten verloopt constructief. Er wordt intensief onderhandeld over de diverse zorgplichtaspecten en de manier waarop deze zullen worden opgelost voor de klanten met een klacht. Het valt niet te voorspellen of en wanneer dit tot een totaal regeling zal leiden. De verwachting is dat hier over enkele maanden meer duidelijkheid in komt.

Rentebeleid

Zoals in de vorige kwartaalbrief is geschreven, is in het najaar van 2010 door Curatoren de berekeningswijze bepaald voor de vaste en variabele rente. De prolongatietarieven die worden aangeboden, zijn op deze manier tot stand gekomen. De tarieven kunt u terugvinden op onze website.

<http://www.dsbbank.nl/variabelerentetarieven/>

<http://www.dsbbank.nl/vasterentetarieven/>

Restschuld

Curatoren hebben een beleid vastgesteld voor restschulden. Een restschuld is de schuld die overblijft na inlossing van een hypothecaire lening met de verkoopopbrengst na verkoop van de woning. Onder de regeling kunnen klanten met een restschuld – die niet in een WSNP of MSNP traject lopen – op een termijn van maximaal 50 maanden de restschuld aflossen en vindt kwijting plaats voor het resterende bedrag. De maandtermijnen zijn gebaseerd op de afloscapaciteit van de klant. Als een klant geen afloscapaciteit heeft, wordt het besluit over de regeling 12 maanden vooruitgeschoven. Dit is een globale beschrijving van de regeling, waarbij niet alle randvoorwaarden zijn vermeld.

Saneringen

Inmiddels zijn er ruim 700 klanten die een saneringsvoorstel hebben aanvaard. De regeling geldt voor klanten met acute betalingsproblemen, die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst ernstig waren overgekrediteerd. Om voor de regeling in aanmerking te komen kunt u een verzoek bij ons indienen, zie hiervoor onze contactgegevens onderaan deze nieuwsbrief.

Incassobeleid

Zoals ook in eerdere berichten is gemeld, is het beleid van Curatoren dat ook klanten met een klacht moeten blijven betalen. Als een klant niet kan betalen, is er een coulance beleid waarop de klant aanspraak kan maken. Klanten met een klacht die in achterstand zijn en geen betalingsafpraak hebben, worden benaderd door het incassobureau. Voor deze klanten geldt, ook als zij zich op verrekening beroepen, dat bij overschrijding van een bepaalde achterstand deze bij BKR wordt aangemeld.

Vanaf maart 2011 worden geen bezoekkosten meer berekend als een buitendienst medewerker van Inspectrum langs komt. Op de looncessies zal conform het nieuwe beleid worden geïncasseerd. Het nieuwe beleid is soepeler dan voorheen. Aan de incasso per looncessie zijn geen kosten verbonden.

Tijdelijke betalingsregeling

Klanten die een acuut financieel probleem hebben kunnen bij Curatoren een verzoek indienen voor een tijdelijke betalingsregeling. Klanten die hiervoor getoetst willen worden, kunnen een inkomsten- en lastenlijst opsturen om aan te tonen dat zij niet in staat zijn hun maandlasten te voldoen. De lijst, die is gebaseerd op normen die zijn gebaseerd op de NIBUD-norm, is te vinden op de website www.dsbbank.nl. Wanneer de inkomenssituatie van de klant daartoe aanleiding geeft, wordt aan de klanten een tijdelijke verlaging van de maandlasten aangeboden.

http://www.dsbbank.nl/pdf/IKL_20110204_MW_D0.4.pdf

Contactgegevens

postadres: DSB Bank NV
Postbus 70
1687 ZH Wognum
telefoon: 088-3723000 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur).
website : www.dsbbank.nl
email: curatoren@dsbbank.nl