

THEMANUMMER KLANTBEHOUD



14

Via 'Zoek een hypotheekadviseur' worden

500 kantoren per dag gevonden. **Christian Bouter** van *Independer* bevestigt dat de effectiviteit van nog niet goed is te meten.



16

"Een keurmerk halen betekent nog niet dat je

klantgericht bent", betogen **Michiel Elich** en **Bouwe Kuik** van *IG&H*. Fundamentele verandering is nodig



18

Alleen bedrijven die hun klanten centraal stellen

en zich willen onderscheiden op kwaliteit en betrouwbaarheid zullen overwinnen", aldus *DSI*-directeur **Dick Vis**.



20

"Met regemaat actief aandacht besteden aan

je relaties, dáár draait het om. De verzekeringssector kan op dit punt nog veel winst boeken", zegt **Erik During** van *Avéro Achmea*.

"Overheid moet stoppen met vrijwillige inkoop AOW"

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) dient direct te stoppen met het aanbieden van vrijwillige inkoop van AOW, vindt directeur en mede-eigenaar Wilfred Mooij van intermediair Geijsel Kroon.

Mooij: "Verzekeraars en financiële dienstverleners hebben tegenwoordig terecht een verregaande zorgplicht. Het past de Nederlandse Staat niet om als boven iedere verdenking staande partij op een dergelijke onzorgvuldige wijze een verzekering aan te bie-



Wilfred Mooij, directeur Geijsel Kroon

den waarvan het overgrote deel van de inleg verdwijnt. Ongetwijfeld is hier geen enkele sprake van kwade

trouw, maar de SVB dient per direct te stoppen met het aanbieden van vrijwillige inkoop van AOW." Het inkopen van extra AOW-jaren is bedoeld voor mensen die door bijvoorbeeld emigratie een aantal jaren van hun AOW-opbouw hebben gemist. Dit kunnen zij aanvullen door op vrijwillige basis gemiste AOW-jaren in te kopen. Mooij heeft uitgerekend dat vrijwillig banksparen bijna vier keer zo veel kan opleveren als een vrijwillige AOW-verzekering bij de Neder-

landse overheid. Volgens Mooij betaalt een alleenstaande man van 45 jaar voor één jaar AOW-recht, oftewel twee procent van de totale opbouw, een eenmalig bedrag van 4.797 euro. Hiervoor krijgt hij dan vanaf zijn 65e verjaardag jaarlijks ongeveer 250 euro extra AOW. Wanneer dezelfde man dit bedrag op een lijfrente bankspaarrekening stort en het daar twintig jaar op deposito zet tegen het huidige tarief van 4,8 procent rente, dan groeit dit bedrag

aan tot 12.727 euro. Mooij: "Tegen de lage rentestand van vandaag levert dit een levenslange uitkering op van zo'n 1.000 euro per jaar. Maar liefst vier keer zo veel als hetgeen de Sociale Verzekeringsbank biedt. Mocht de alleenstaande AOW-gerechtigde voor het bereiken van de 65-jarige leeftijd overlijden, dan is de investering bovendien honderd procent weggegooid geld. Bij banksparen vererft het saldo van de rekening tenminste nog naar de erfgenamen." ■

"Voor 45-plussers pakt de regeling woekerpensioenen nog veel slechter uit"

Peter Post, Money View (pagina 25)

KRITIEK OP INTERMEDIAIR HAALT RAPPORT NIET

Veel ophef was er rond het gesprek van de commissie De Wit op 21 januari met de Ombudsman Financiële Dienstverlening, mr Jan Wolter Wabeke. In dat gesprek kreeg het intermediair er van langs, wat misschien niet eens helemaal ten onrechte was maar op die plek wel misplaatst. Het intermediair is immers geen oorzaak van de (krediet)crisis. De commissie heeft dat kennelijk goed begrepen, want het rapport gaat niet op het gesprek in, in ieder geval niet op het punt van het intermediair. Zie verder pagina 9.



POLITIEK LAAT PROVISIE NOG MET RUST

De Vereniging FFP hield vorige week woensdag een goed bezocht Verkiezingsdebat in de Grote Kerk in Den Haag. Na het welkomstwoord van voorzitter Henk Duthler namen drie planners, waaronder Iris Brik (ook op de foto), zitting tegenover vijf politici. Tijdens het debat bleek onder meer dat de politiek de provisie nog met rust laat. Zie verder pagina 12.