



QUOTE

"Over de schikking die Vestia met oud-bestuurder Staal heeft getroffen, heb ik gemengde gevoelens"

MINISTER BLOK IN ANTWOORD OP KAMERVragen

STELLING

"Nieuwe APG-topman Van Olphen verdient met 5 ton inderdaad te veel"

EENS | ONEENS

NIEUWS



MARKETINGCAMPAGNE NEEMT DIGITAAL WANTROUWEN NIET WEG

Verzekeraars en hypotheekverstrekkers die jongeren willen bereiken moeten niet alleen inzetten op marketingcampagnes; die zorgen eerder voor wantrouwen dan vertrouwen. "Bouw nu aan digitaal vertrouwen door serieus met ons te communiceren en onze gevoelens van digitale onveiligheid weg te nemen." Dit is de oproep van Francis Bak en Jennifer Smit tijdens het congres 'De consument in de keten(en)'.

6 november 2015

Meer dan voorgaande generaties zijn jongeren zich bewust van digitale gevaren, die grote gevolgen kunnen hebben voor de eigen persoonlijke en financiële integriteit. Dit gevoel van gebrek aan veiligheid maakt hen méér traditioneel dan tot nu toe is aangenomen. Aldus blijkt uit het onderzoek 'Bouwen aan digitaal vertrouwen' van student-onderzoekers Francis Bak (19) en Jennifer Smit (20) dat tijdens het congres werd gepresenteerd. Het onderzoek over de digitale toekomst en de digitale consument werd uitgevoerd in opdracht van HDN en SIVI die samen het congres organiseerden. "Het onderzoek zet vraagtekens bij een aantal aannames in onze sector", zegt Sivi-directeur Peter Mols (foto). "Juist omdat wij jongeren van 18 tot 25 zien als mensen die hun hele leven regisseren met smartphones of tablets, nemen wij meestal aan dat ook hun financiële toekomst volledig via het digitale kanaal wordt geregeld. Tegelijkertijd constateren de onderzoekers dat vooral het fysieke, persoonlijke kanaal bepalend is voor het vertrouwen dat financiële dienstverleners wordt gegund."

Focus op persoonlijk advies

"Zeker bij hypotheeklen voor toekomstige woonconsumenten speelt de adviseur een doorslaggevende rol", zegt HDN-directeur Dorine van Basten. "Hoewel cognitieve systemen in de toekomst vergelijkbare advieskwaliteit kunnen bieden, zijn het juist persoonlijke adviseurs die vertrouwen wekken."