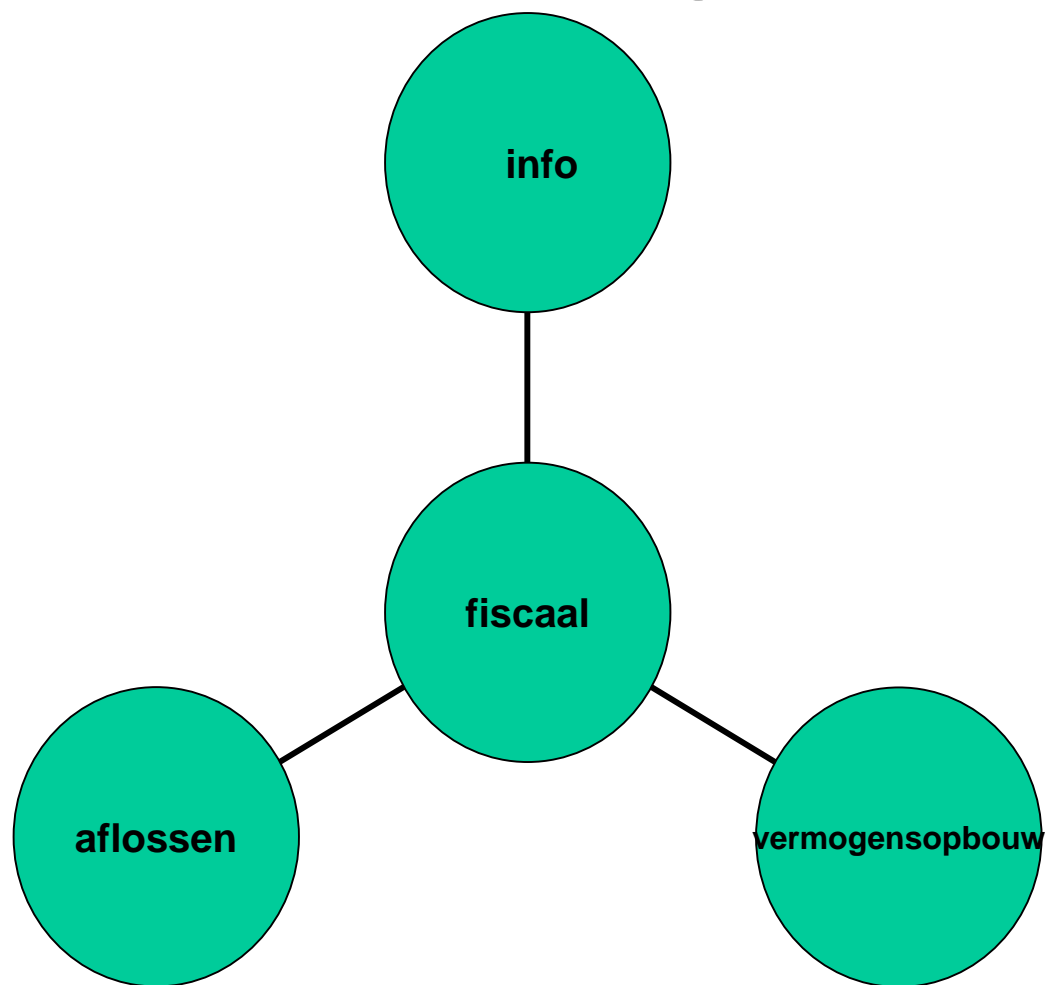


Welke aflossing voor welke klant?



Welke aflossing????





De “standaard” klant:

- Wil het allemaal niet weten;
- Sluit de hypotheek bij de adviseur, die niet zo moeilijk doet;
- Begrijpt het toch niet;
- Als het te moeilijk wordt....., haken ze af.

Meer inzicht in de financiële consument

Het segmentatie- onderzoek door TNS NIPO:

- Kwalitatieve fase
- Kwantitatieve vervolgfase
- Pilotonderzoek
- Hoofdonderzoek

Kennismaking met de financiële consument

Een segmentatie op basis van financiële
beslissingstrategieën.

Citaten



- “Mijn man heeft altijd dollartekens in zijn ogen”
- “Ik probeer alles te begrijpen. Ik vind het lastige materie, maar ik verdiep mij er wel in, want ik wil zeker zijn dat ik een goede keuze maak”
- “Dan bel ik hem gewoon op en dan hoor ik wel van hem of het iets voor mij is”
- “Als ze beginnen met ingewikkelde bruto-netto verhalen enzo, dan haak ik af...”

4 segmenten- % van de Nederlanders

- Beheersten 29%
- Ambitieuzen 29%
- Adviesgevoeligen 24%
- Gemaksgeoriënteerden 18%



Persoonskenmerken

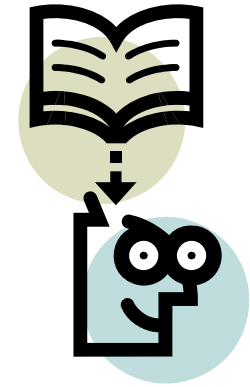
- Sekse en opleiding
- Levensfase
- WIN segmentatie



Persoonskenmerken

- **Beheersten:** een wat oudere groep financiële consumenten.
- **Ambitieuzen:** vaker jongere gezinnen, hoog opgeleid.
- **Adviesgevoeligen:** wat minder hoge opleiding, wat jonger, vaker alleenstaand en meer vrouwen dan mannen.
- **Gemaksgeoriënteerden:** vaker lager opgeleid en ouder.

Afwijkingen



- Beslisstijl
- Beslisproces
- Persoonskenmerken
- Omgang met financiën
- Productbezit en financiële situatie

Wat is uw toevoeging?

Deze klant wil graag informatie, maar stelt u vragen over wat hij al heeft gelezen op internet. Vindt informatie belangrijker dan advies.



Beslisstijl

	Beheersten	Ambitieuzen	Advies-gevoeligen	Gemaks-georiënteerden
zelftypering	Weloverwogen, wantrouwig, nauwgezet, vastberaden, zuinig, bezorgd, beperking risico's, zoekt veel info	Dingen zelf uitzoeken Ambitieuze, bereid risico's te nemen	Samenwerkers, impulsief, makkelijk van vertrouwen, nonchelaant en open voor advies	Soberder, tevreden wat men heeft, minder optimistisch
Keuze criteria (ongeacht product)	Hoogte en zekerheid rendement, afsluitkosten, opzegmogelijkheden	Letten minder vaak op: zekerheid rendement, reputatie aanbieder, afsluitkosten, opzegmogelijkheden	Zekerheid Advies adviseur	Letten minder vaak op: de hoogte van rendement, afsluitkosten en op info van de adviseur
Inschakelen adviseur/tussenpersoon	Voor info	Willen advies voor complexere, innovatieve producten	Verantwoordelijkheid ligt ook gedeeltelijk bij de adviseur	Schakelen minder vaak een intermediair in

Beslisproces

Deze klant vraagt gemiddeld 1 hypotheek offerte aan en vindt reputatie aanbieder belangrijk.

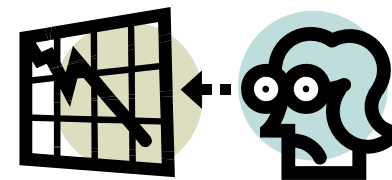


Beslisproces

	Beheersten	Ambitieuzen	Adviesgevoeligen	Gemaksgeoriënteerden
Niet georiënteerd voor aanschaf product	Schadeverzekering		Oriënteren zich minder goed, voor bankproducten, beleggingsproducten en verz.	Minder bij beleggingsproducten, hypotheke en leningen
Personen geraadpleegd	Intermediairs, ouders, vrienden en kennissen	Minder familie, vrienden	verschillende adviseurs	Minder adviseurs, familie, vrienden
Informatiebronnen geraadpleegd	Internet: bankproducten, hypotheke, folders en brochures	Internet: bankproducten, hypotheke en schadeverzekering	Internet; weinig	minder, internet en brochures
Aantal offertes	Gemiddeld 2	Gemiddeld 1,7	Gemiddeld 1,4	Gemiddeld 1
Keuzecriteria specifieke producten	Zekerheid rendement Hoogte rente Minder waarde alles onder 1 dak	Hoogte rente, Zekerheid rendement, minder belangrijk. Info en advies bij levensverzekering belangrijker dan bij hypotheke	Informatie en advies	Hoogte rendement Kleinere rol hoogte rente, maandlasten Reputatie bank, financiële instelling. Alles onder 1 dak

Heeft deze klant u nodig?

Deze klant wil een hoger rendement en vindt het niet erg om hiervoor een hoger risico te lopen, heeft tevens een goede controle over de uitgaven.



Omgang met financiën

	beheersten	ambitieuzen	adviesgevoeligen	gemaksgeoriënteerden
Kennis en interesse	Meer interesse Kennis aanwezig en wil kennis vergoten	Meer interesse, kennis aanwezig ,niet veel moeite doen om kennis te vergoten Zeker van zichzelf	Niet erg geïnteresseerd, kennisniveau laag	Minder geïnteresseerd, kennisniveau lager, minder bereid om kennis te vergroten
Planning en controle financiën	vaker een financiële planning, zorgvuldiger bijhouden huishouduitgaven	gemiddeld	Minder vaak financiële planning, kijkt minder vooruit. Huishoudelijke uitgaven globaal bijgehouden	Huishoudelijke uitgaven globaal bijgehouden
Gemak van geld uitgeven, risico/rendement en houding lenen	Niet impulsief, géén easy spenders. Beperken risico. kopen op krediet, geldverspilling	Goede controle uitgaven. Hogere risico's bij hogere rendementen. Koop op afbetaling	easy spenders Lager rendement zonder risico Leef nu	Laag rendement zonder risico Financiële zaken op dit moment

Productbezit en financiële situatie

Deze klant heeft een spaarhypotheek, heeft een wat hogere schuld t.o.v de andere segmenten en de waarde van de woning ligt ook lager.

Productbezit en financiële situatie

	Beheersten	Ambitieuzen	Adviesgevoeligen	Gemaksgeoriënteerden
Bezit financiële producten	Minder credit cards, leningen, hypotheken, aansprakelijkheids- en lijfrente verzekering	Credit cards, internet spaarrekening, doorlopende reisverzekering. Vaker aflossingsvrije en beleggingshypotheken. Individuele aandelen	Spaarhypotheken, lijfrente verzekering	Vaker persoonlijke lening, Minder beleggingshypotheken, individuele aandelen.
Vermogen en inkomen	Hoger vermogen, lagere hypotheekschuld.	Belegd vermogen groter. Woningen hogere waarde. hoger vermogen.	Waarde woning lager, hogere schuld	Minder: spaargeld, belegd vermogen, waarde woning. Lagere hypotheekschuld.
Beoordeling financiële situatie	Huidig inkomen tevreden, financiële situatie over 10 jaar minder.	Omgeving Over 10 jaar financieel beter.	Minder gemakkelijk rondkomen, over 10 jaar hetzelfde.	Tevreden Komende 10 jaar op achteruit.

Risico-analyse

- adviesgevoeligen, ambitieuzen
- beheersten, gemaksgewoonten



Bereiken van de segmenten

- Financiële onderwerpen in media
- Bibliotheekbezoek
- Letten op reclame
- Waardering reclamespots, advertenties, buitenreclame, internet en bioscoopreclame

Bereiken van segmenten



- **Beheersten** : advertenties
dagbladen, tijdschriften
en huis-aan-huisbladen
- **Ambitieuzen** : radio
- **Adviesgevoeligen** : tv-spots, buitenreclame
en huis-aan-huisbladen
- **Gemaksgeoriënteerden**: bibliotheek

Voorkeuren informatiekanaal

- **Beheersten** : internet, brochure of folder
- **Ambitieuzen** : internet
- **Adviesgevoeligen** : huis-aan-huis blad
- **Gemaksgeoriënteerden** : internet

Grootste kans dat de brochure met daarin voorlichting financiële producten wordt doorgenomen.

NR 1: Internet downloaden, behalve voor adviesgevoeligen.

NR 1: Na gesprek met financieel adviseur voor de adviesgevoeligen.

Conclusie??



Aflossingsvorm bij welk segment

- **Ambitieuzen:** vaker aflossingsvrij en beleggingshypotheek
- **Beheersten:** vaker aflossingsvrij
- **Adviesgevoeligen:** vaker spaarhypotheek
- **Gemaksgeoriënteerden:** zekerheid

Ben ik beheerst?

- www.afm.nl
- De Financiële Beslis Wijzer
- Consumentenvoorlichting

