

# Innovatie in hypotheekadvies

Karina Raaijmakers  
karina.raaijmakers@afm.nl

AM:hypotheken, 21 september 2017

*21 september 2017*

# Duurzaam financieel welzijn



Kwaliteit



**financieel  
advies**

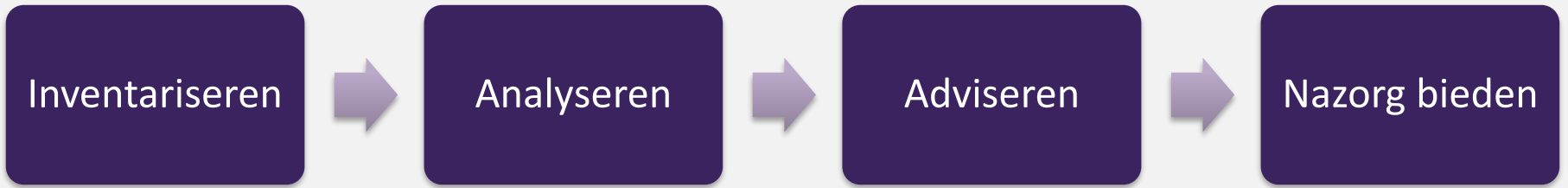
Toegankelijkheid

Complexiteit van  
het product



Complexiteit van  
de klantsituatie

Gelooft u dat het geven van  
hypotheekadvies gedigitaliseerd kan  
worden?



Welke stappen in het traject van  
hypotheekadvies kunnen  
gedigitaliseerd worden?

## Traditional face-to-face

- Customers interact with a human who generates advice without the aid of a computer algorithm

## Face-to-face assisted by an algorithm

- Customers interact with a human who uses a computer algorithm to generate advice but can overwrite the algorithm if needed

## Hybrid

- Customers interact with a website but may also interact with a human (e.g. via a website or by phone), for example if customers have questions or the firm needs to ask for additional information.

## Fully automated

- Customers normally interact with a website only. They may still be able to speak to a human if they need to resolve any IT issues, make a complaint or clarify terms and condition

Bron: Deloitte, The future of automated financial advice in the UK, 2017





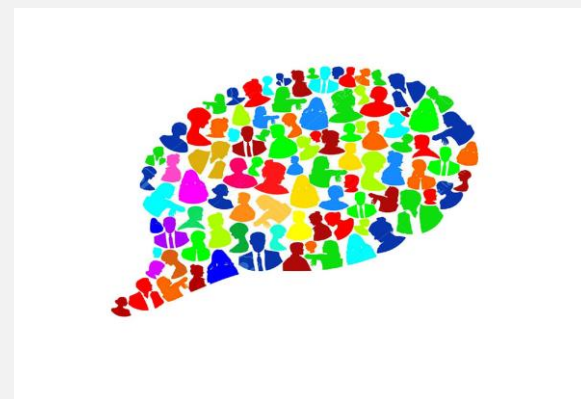
# Enkele aspecten van digitaal advies



**Online omgeving  
beïnvloedt  
keuzegedrag**



**Op maat gemaakte  
dienstverlening**



**Doorlopende  
interactie**



## nhow Rotterdam ★★★★★

Feijenoord, Rotterdam – [Toon op kaart](#) – Vlak bij de metro

Het nhow Rotterdam ligt op de Wilhelminapier in het gebouw 'De Rotterdam', en biedt kamers met gratis WiFi en uitzicht op de Maas en de skyline van de stad.

**Erg gewild!** De afgelopen 24 uur 44 keer geboekt

**Heerlijk 8,6**

3.842 beoordelingen

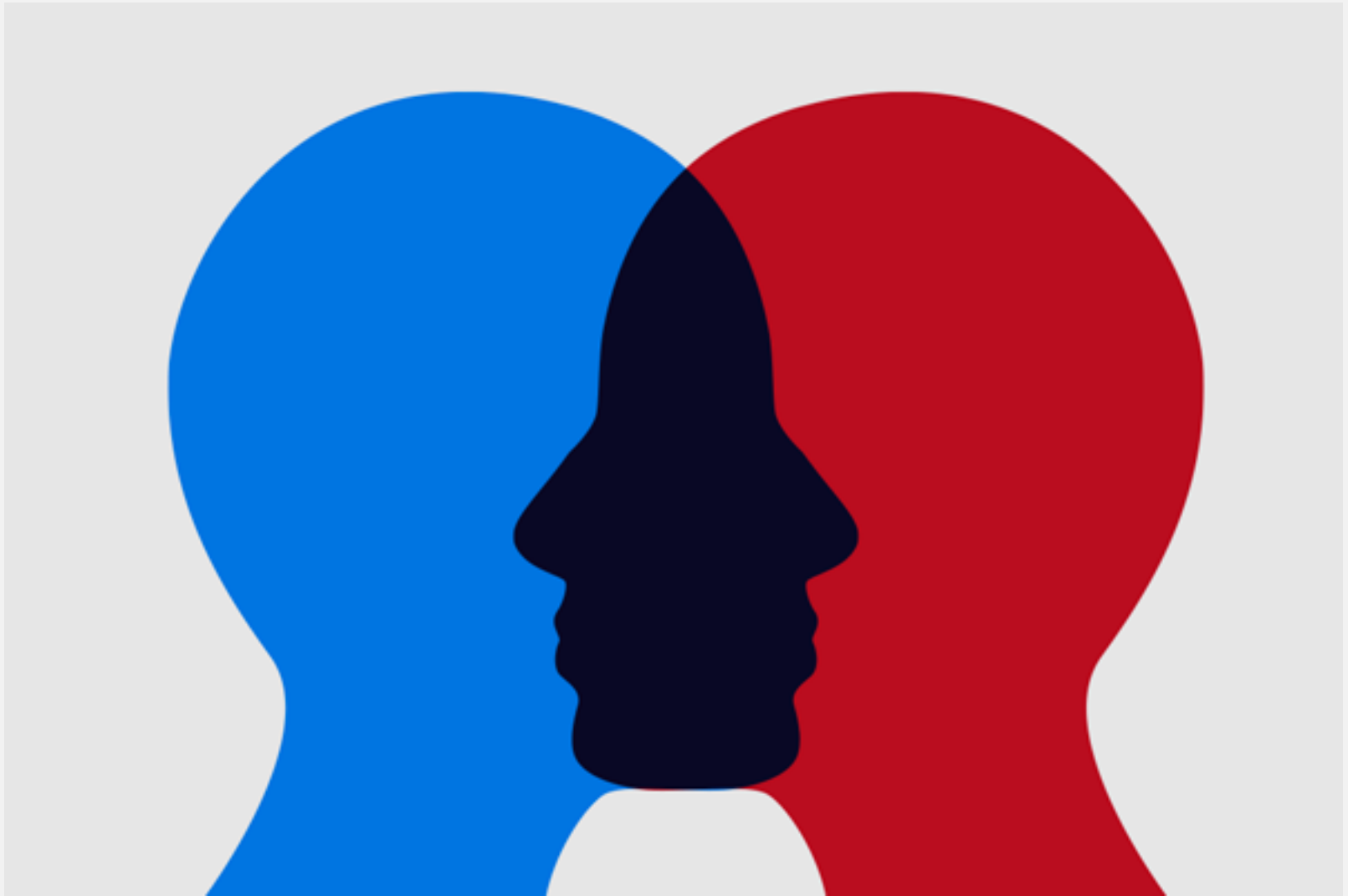
[Toon prijzen](#)



**B.**

Karina, nog steeds geïnteresseerd in **nhow Rotterdam**? Vul uw data in en boek voordat u te laat bent.

Hoe maakt u het verschil?



Hoe denkt u dat uw advisering er over een jaar of 3 vanaf nu uitziet?

Een vernieuwend idee en vragen aan de AFM?

Neem contact op met onze InnovationHub

[www.afm.nl](http://www.afm.nl) → Professionals → Onderwerpen →  
InnovationHub AFM en DNB

