

A photograph of Roger Peverelli, a man in a dark suit and glasses, speaking at a conference. He is gesturing with his right hand. In the background, a banner for the 'Nederlandse Vereniging van Banken' is visible. The text 'Peverelli presenteert consumentengedrag aan bestuurder' is overlaid on the image in large white font.

Peverelli presenteert consumentengedrag aan bestuurder

Op woensdag 17 november vond aansluitend aan de bestuursvergadering een bijeenkomst plaats voor de bestuurders van leden van de Nederlandse Vereniging van Banken. In een korte inleiding ging voorzitter Boele Staal in op actuele ontwikkelingen, kredietverlening, naleving Code Banken en veranderingen binnen de vereniging.

Vervolgens hield gastspreker Roger Peverelli, partner bij VODW Marketing en gespecialiseerd in strategie en innovatie in financiële dienstverlening, naar aanleiding van zijn recentelijk verschenen boek 'Reinventing financial services – what consumers expect from future banks and insurers' een heldere presentatie over consumentengedrag. In zes trends gaf Peverelli inzicht aan de aanwezige bestuurders over hoe financiële instellingen in kunnen, misschien zelfs moeten, spelen op dit gedrag. Aan de hand van aansprekende voorbeelden hield Peverelli zijn toehoorders onder meer voor hoe zij met wetenschap van deze consumententrends hun band met de consumenten kunnen versterken. Volgens Peverelli moeten banken en verzekeraars rekening houden met een consument die:

- een andere relatie met financiële instellingen heeft dan voorheen
- vraagt om transparantie en eenvoud
- meer zijn eigen weg zoekt
- vertrouwt op de wijsheid van de meerderheid
- waarden opnieuw waarderen
- gevoel wil hebben zijn bank dichtbij te hebben

Inspelen op deze trends zorgen er volgens Peverelli voor dat een financiële instelling aansluiting vindt of houdt bij de consument. Wat is de behoefte van de consument de komende vijf jaar, waar slaat een consument op aan en hoe reageer je hier als bedrijf op? Vragen waar Peverelli aan de hand van vele voorbeelden antwoorden op geeft in zijn boek. Ook tijdens en na de bijeenkomst vond er een levendige discussie plaats tussen bestuurder en schrijver.

Meer info: www.reinventingfinancialservices.com