Nudging en Data science



ACIS seminar
Melanie van den Berg

18 oktober 2016

Wie ben ik?

- Melanie van den Berg
- Zelfstandig trainer en adviseur/onderzoeker
- www.berglegal.nl



- Hiervoor 8 jaar werkzaam geweest bij Achmea

- Verbonden aan ACIS
- Redacteur Maandblad voor Vermogensrecht
- Lid Adviescommissie Keurmerk Klantgericht Verzekeren
- Gepromoveerd op de Universiteit van Tilburg

Inhoudsopgave

1. Wat is een Nudge?
2. Nudging en data science
3. Nudging in Finance

Wat is een Nudge?

- Een Nudge is een duwtje in de gewenste richting.
- Het fenomeen is afkomstig van twee befaamde academici Thaler en Sunstein die in 2008 een boek hebben geschreven getiteld *'Nudge, Naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart'*.



Voorbeelden

- https://www.youtube.com/watch?v=oL3tYJCZLLs





Waarom Nudging?

- Veelal wijken mensen van hun rationele keuzepad af en handelen in plaats daarvan intuïtief.
- Met een Nudge wordt de burger niet rationeler gemaakt, maar wordt juist aangesloten bij deze intuïtie.
- Nudging maakt gebruik van de intuïtie en beïnvloedt individueel gedrag zonder gebruik te maken van de traditionele beleidsinstrumenten zoals wet en regelgeving en subsidies. Het wordt een zachte benadering (soft approach) genoemd.

Wie gebruikt Nudging?

- FD afgelopen zaterdag:
- **De AFM wil dat u voortaan een duwtje in de goede richting krijgt.**
- **Consumenten nemen geen rationele financiële beslissingen. Dus besteedt de toezichthouder voortaan extra aandacht aan hoe aanbieders die subtiel beïnvloeden.**

Wie gebruikt Nudging?

- Ook andere partijen zoals de Belastingdienst zijn ermee bezig. In 2015 heeft men een speciaal 'Team Gedragsverandering' in het leven geroepen.
- Anderen zullen spoedig volgen…



Nudgen is niet nieuw…



Herkenbaar?

Product	Beschrijving	Eenheidsprijs	Hoeveelheid	Totaal	
	Rogelli - Tshirt, MIRAL, Roze / Wit Uw maat : XS	€ 20,95	1	€ 20,95	Verwijderen
	Rogelli - Jack, MADU, Roze / Wit Uw maat : S	€ 39,95	1	€ 39,95	Verwijderen
		Totaal producten (BTW incl.)			€ 60,90
		Totaal (BTW excl.):			€ 50,33
		Totaal BTW:			€ 10,57

Cadeaubon ontvangen?

OK

Totaal:

€ 60,90

ANDERE KLANTEN KOCHTEN OOK:



Rogelli - Tight, MULGA Zwart

€ 19,95
beschikbaar

Toevoegen



Rogelli - Winter Tight, ANDERSON Zwart

€ 34,95
beschikbaar

Toevoegen



Rogelli - Knicker, SHARON kleur Zwart

€ 28,95
beschikbaar

Toevoegen



MP3 speler / Smartphone armband, Roze

€ 9,95
beschikbaar

Toevoegen

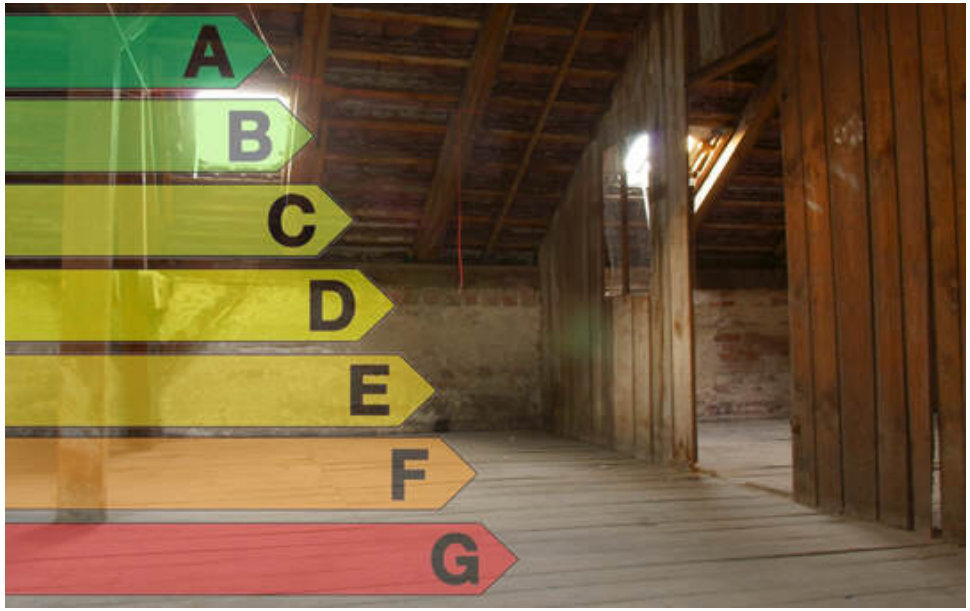
« Terug naar de winkel

MAAT KIEZEN ?

Om snel een maat te kiezen bij een van de artikelen bij "Anderen kochten ook" ga met de muis naar de foto en klik op "Quick View". Hierna volgt er een popup scherm waar de maat gekozen kan worden. Klik vervolgens In Winkelmand en sluit het popup scherm.

Overgewaaid uit Engeland

- Sinds 2010 een Nudge Unit
- Hebben het EAST framework ontwikkeld:
- Easy
- Attract!
- Social
- Timely



Nudging en data science

- **Effectieve Nudge met behulp van data!**
- Om een effectieve Nudge te vinden, zijn data over menselijk gedrag van belang. Dit is het punt waarop Behavioral science (Nudge) en Data science (Big data/Midata) samen komen.
- Met behulp van data science kunnen antwoorden worden verkregen op vragen als: hoe gedraagt men zich? En waarom? Wat zijn mogelijke stimuli en barrières? De antwoorden op deze vragen vergroten aanzienlijk de kans om die succesvolle manier te vinden om gedrag met een Nudge in het belang van de klant te beïnvloeden.

Nudging en midata

- Gebruik van ‘Midata’.
- Als begrip geïntroduceerd door de Nudge Unit. Midata laat zich vertalen als ‘Mijndata’. Het idee is dat consumenten makkelijker toegang hebben tot hun eigen gegevens waardoor ze betere beslissingen kunnen nemen ten aanzien van hun persoonlijke behoeften en wensen en beter kunnen vergelijken (Consumer Empowerment).

Voorbeeld uit de praktijk



Nudging en Big data

- Gebruik van Big data
- Ontwerp van Nudges voor groepen van mensen/klanten.

- **Voorbeeld:**
- Op onderzoek en waarheid beruste uitingen als *'8 van de 10 mensen koos voor optie A'* die sturing geven bij de aanschaf van een nieuw product.
- Dus niet commercieel gedreven!!

Grenzen…

- De samenkomst van beide sciences biedt kansen maar brengt ook risico's met zich mee.
- Risico's bevinden zich op juridisch, ethisch en maatschappelijk vlak.
- Het gevaar bevindt zich daarbij in het grijze gebied tussen *ver*leiden en *mis*leiden.

Nudging in Finance

- **Vijf betekenissen voor de financiele sector:**
- 1. Nudge als preventiemiddel. Een recent voorbeeld hiervan is de app Automodus van verzekeraar Interpolis;
- 2. Nudge als hulpmiddel om de klant de juiste keuze te laten maken. Bijvoorbeeld met op onderzoek en waarheid beruste uitingen als *'8 van de 10 mensen koos voor optie A'* die sturing geven bij de aanschaf van een nieuw product (zie Big data);
- 3. Nudge als activeringsmiddel om de klant na te laten denken over zijn pensioen of beleggings-verzekering;

Nudging in Finance

- 4. Nudge als alternatief voor (meer) wet- en regelgeving;
- 5. Nudge als onderdeel van het toezicht. De toezichthouder kan meedenken bij het creëren van effectieve Nudges en scherp toezien op zogenaamde *evilnudges*.

Nudging en Klantbelang Centraal

- Mijn verwachting: Nudging als onderdeel van Klantbelang Centraal
- Experimenten met Nudging
- Toekomst: Activering klant om informatie te lezen met Nudges als onderdeel van informatieverstrekking.
- Gebruik data voor effectieve nudges.



Tot slot


Parallelbaan
afgesloten
vanaf 28 apr.
omleiding via
oude spoorlijn
extra fietstijd:
3 min./ 22 Kcal