

21^e PBM Pensioensymposium: Dynamiek in de pensioensector

PBM organiseerde op 9 mei in Amsterdam voor de 21^e keer het PBM Pensioensymposium. Het Planetarium van Amsterdam zat vol met professionals uit de pensioensector. Theo Langejan gaf de discussies richting. PBM had uitstekende sprekers uitgenodigd zoals Bianca Tetteroo van Achmea, Masja Zandbergen van Robeco, Jacqueline Lommen van State Street, Maarten van der Tuin van AZL en Jan-Wouter Bloos van Deloitte.

Bianca Tetteroo, Raad van Bestuur Achmea Pension Tech

1. **Gemak** Klanten en dus ook pensioendeelnemers willen gemak en zelf bepalen hoe ze met ons in contact komen. De dienstverlening moet daarbij altijd van hetzelfde niveau zijn. Achmea investeert volop in omnichannel klantbediening en voice wordt hierbij steeds belangrijker.
2. **Relevant** Een vaak gehoorde zorg is dat een meer geïndividualiseerd pensioen te ingewikkeld zou zijn voor de gemiddelde deelnemer. Hierbij wordt voorbijgegaan aan de hulp die technologie kan bieden. Samen met onze klanten zoals bijvoorbeeld pensioenfondsen Shell zoeken wij naar nieuwe oplossingen om deelnemers te helpen de goede keuzes te maken. Met behulp van technologie houden we maandelijks rekening met de risicohouding van de deelnemer, macro-economische ontwikkelingen én de ontwikkeling van de specifieke portefeuille.
3. **Leuk** Virtual Reality en Gamification kunnen helpen om mensen in beweging te krijgen. Voorbeeld hiervan is Forest. Dit is een app die er een spel van maakt om niet op je telefoon te kijken en je te focussen op bijvoorbeeld je studie of je werk. Dit is een goed voorbeeld hoe je

Als bedrijf en als sector moet je jezelf continu opnieuw uitvinden wil je relevant blijven voor nieuwe generaties. Achmea is hier al meer dan 200 jaar in geslaagd. Voor de toekomst zijn technologie en data belangrijke drijvers om relevant te blijven.

met Gamification gedrag kunt beïnvloeden door spellelementen toe te voegen.

Achmea heeft een aantal speerpunten benoemd om relevant te blijven voor klanten.

- Blijvend investeren in nieuwe technologie zoals bijvoorbeeld blockchain, ook als het niet zeker is of het toekomst heeft.
- Strategische partnerships met o.a. grote technologische spelers.
- Investeren in en experimenteren met omnichannelklantbediening.
- Procesoptimalisatie door inzet van bijvoorbeeld Artificial Intelligence en Robotisering.
- Positionering als aantrekkelijke werkgever door vooruit te lopen in technologische ontwikkelingen in combinatie met aansprekende merken (o.a. Centraal Beheer) en onze coöperatieve achtergrond. Inmiddels hebben wij al meer dan 200 data-analisten aan het werk.

In een wereld waar One Click - One Swipe de standaard is, is geen ruimte voor onnodige handmatige handelingen en zullen processen volledig gedigitaliseerd moeten plaatsvinden en is datakwaliteit een randvoorwaarde. De belangrijkste vraag in een steeds meer digitale samenleving is aan wie de deelnemer zijn data zal toevertrouwen. Met de juiste data kunnen we de pensioendeelnemer ondersteunen bij belangrijke keuzes en pensioen 'dichterbij' brengen. Dat betekent dat we nu al alles op alles moeten zetten om dit vertrouwen te verdienen. Belangrijk daarbij is snel duidelijkheid over een nieuw pensioenakkoord, maar daar hoeven we niet op te wachten. Nu al kunnen we focus zetten op vereenvoudiging van regelingen en data-schoning in combinatie met optimale klantbediening, Klantbediening zoals de pensioendeelnemer van de toekomst deze ook ervaart bij bedrijven zoals Booking.com en Coolblue.

Vertrouwen kunnen we niet aan een algoritme overlaten, daar zullen wij als sector de lead in moeten nemen. Wat mij betreft zal het omarmen van technologie daarbij helpen. ←



Bianca Tetteroo

Technologie
omarmen en
innoveren