

5-Minute Insight

FinTech in de pensioenwereld: PensionTech!

Technologie-gedreven innovatie (FinTech) biedt de pensioensector grote kansen

Pensioenfondsen en -uitvoeringsorganisaties zitten al jaren in een overgangsfase naar een fundamentele verandering van het pensioenstelsel. Zij moeten nadenken over strategische opties voor het pensioen van de toekomst. Daarbij blijven de thema's verlaging van uitvoeringskosten en het persoonlijker maken van de dienstverlening belangrijk en urgent. In deze context zijn technologie en innovatie met stip gestegen naar de top van de managementagenda's van pensioenfondsen en -uitvoerders.

Veel start-ups in de financiële dienstverlening maken succesvol gebruik van digitale technologie aangeduid als 'FinTech'. Hoe kan de pensioenwereld FinTech toepassen in de vorm van PensionTech? En wat kunnen pensioenfondsen nu al doen?

Wat leren van FinTech start-ups?

Nieuwe manieren van denken en werken:

- zoeken naar oplossingen voor concrete problemen van klanten – geen focus op producten
- klanten in vroeg stadium betrekken bij ontwikkelen en testen van ideeën
- positieve ervaring en beleving klant is leidend voor zoektocht naar oplossingen
- hoge snelheid van ideeën genereren, uitproberen en testen – in korte cycli bruikbare deeloplossingen ontwikkelen en... fouten maken mag ('fail fast')
- focus op klein onderdeel waardeketen
- intensief werken in kleine, multidisciplinaire teams ('agile')

Kansen PensionTech bij ontwikkeling toekomstscenario's pensioen

1. Individualisering / personalisering

- Retailvaardigheden nodig, om deelnemer meer maatwerk en keuzevrijheid te bieden in pensioen.
- Digitalisering en data-analyse maken gericht persoonlijk aanbod op relevant moment mogelijk (in/uit dienst, huwelijk/scheiding, overlijden).
- Deelnemers beter leren kennen.
- Veilige default opties inbouwen.

2. Verplichtstelling

- Klantenbinding en 'commerciële' positionering vereist als verplichte deelname verandert of verdwijnt.
- Online vergelijkingssites gaan pensioenfondsen mogelijk vergelijken op kosten, kwaliteit, service en transparantie – zoals nu bij (zorg)verzekeringen.
- Integrators kunnen de verschillende vermogens- en inkomensdelen geïntegreerd naar de individuele deelnemer / consument brengen.

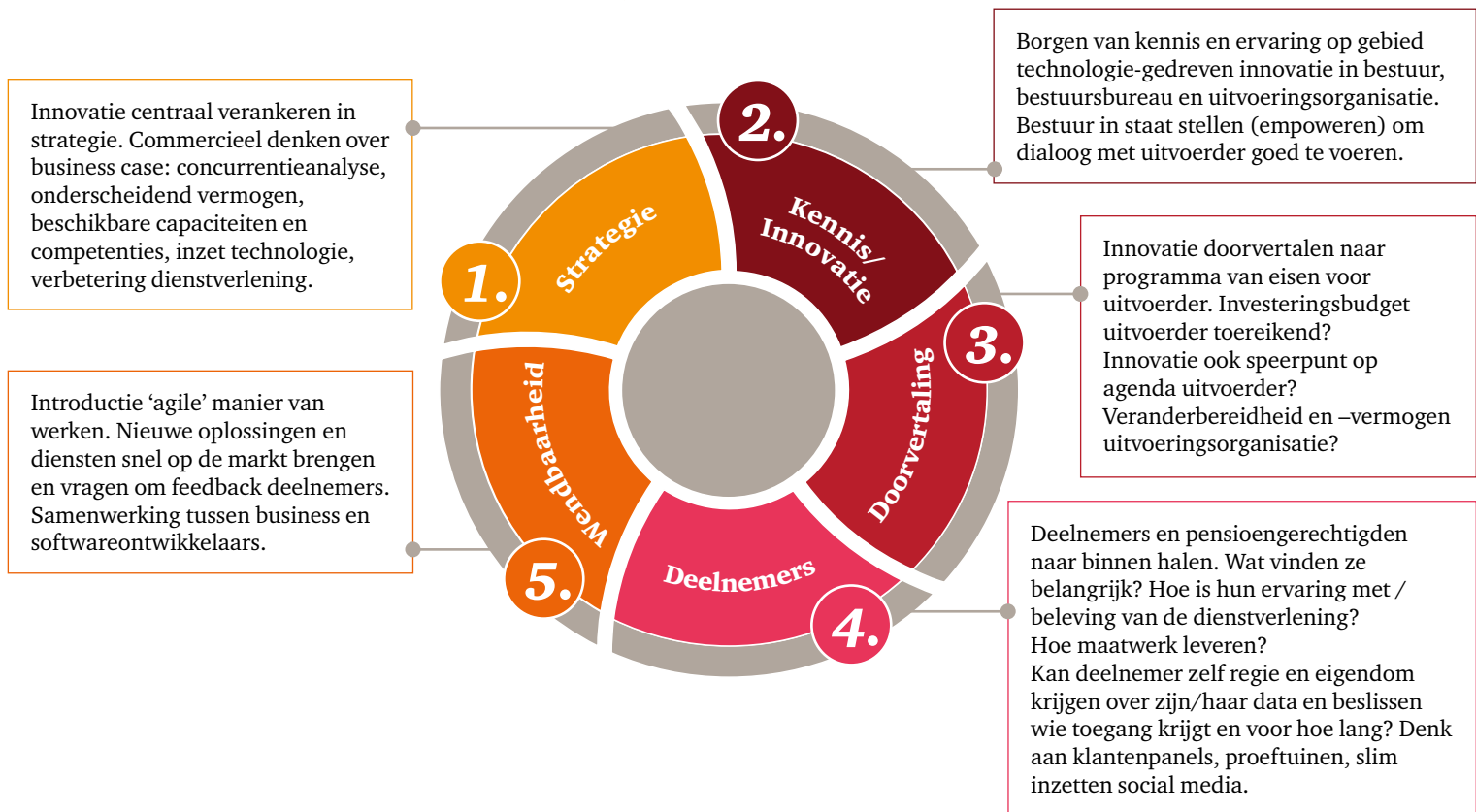
3. Klantervaring

- Positieve klantervaring, laagdrempelige toegang, persoonlijke service, maatwerk, betrokkenheid en gebruikersgemak worden cruciaal.
- Google, Apple en Amazon zetten de standaard voor het serviceniveau. Consumenten verwachten dit niveau voor al hun transacties.

4. Efficiency

- Procesinnovaties in de uitvoering / inzet van robot-software – belang en noodzaak tot kostenreductie blijven onverminderd hoog door lage rentestand, kritischer consumenten en meer concurrentie.

Wat kunnen pensioenfondsen en -uitvoerders nu al doen?



PensionTech in pensioenwaardeketen



Bij de uiteindelijke levering van een pensioenproduct zijn verschillende functies en partijen in de pensioenwaardeketen betrokken (zie diagram). Betrokken functies en partijen zullen technologie-gedreven innovatieprojecten goed moeten afstemmen om PensionTech tot een succes te maken. Dit kan in samenwerkingsverbanden, met externe innovatiepartners en/of in experimenten. Elke partij zit op haar eigen manier 'in de wedstrijd', maar de thema's voor de toekomst en de kansen en risico's daarbij lopen synchroon voor het hele pensioen ecosysteem.

Bij grote organisaties lijkt radicale innovatie niet haalbaar – daar zijn verbeteringen van bestaande processen realistischer.

Een belangrijke doorbraak in innovatie gaat komen van big data en data analytics. Die maken het mogelijk om deelnemers beter te leren kennen en een gepersonaliseerd, relevant aanbod te doen op het juiste moment. Een andere doorbraak is er al op het gebied van beleggingsadvies door robots: Robo-advice. Blockchain technologie kan voor radicale innovatie zorgen, bijvoorbeeld bij waardeoverdracht, gegevens-incasso en bij excasso. Technologie en toepassingen zijn nog niet volwassen, maar bieden veel potentie – zeker ook voor de pensioenwereld. Denk aan volledige transparantie van transacties, het valideren en veilig kunnen delen van data en de goedkeuring van transacties via consensus in het blockchain netwerk.

Deze 5-Minute Insight is een sterk ingekorte versie van twee artikelen in Pensioen Magazine:

'FinTech in de pensioenwereld: en we noemen het PensionTech', Wim Koeleman en Matthijs Kortenhorst, augustus/september 2016

'De toepassing van PensionTech binnen de pensioenwaardeketen', Wim Koeleman, Matthijs Kortenhorst en Ivo Brand, november 2016

Wilt u meer weten over PensionTech of zou u graag eens door willen praten over technologie-gedreven innovatie bij uw pensioenorganisatie, dan kunt u contact opnemen met:

Wim Koeleman

Partner | People and Organisation | Retirement and Pensions
T 088 792 6340
M 06 5181 4081
E wim.koeleman@nl.pwc.com

Matthijs Kortenhorst

Partner Consulting | People and Organisation
T 088 792 7573
M 06 2272 8307
E matthijs.kortenhorst@nl.pwc.com