

Digitale transformatie is een game-changer

Er vindt een grote verschuiving plaats bij pensioenuitvoerders naar digitale, klantcentrische dienstverlening. Alle facetten en onderdelen van de uitvoeringsketen worden daarmee geraakt. Allereerst zorgen smart data en ingenieuze business rules ervoor dat deelnemers en werkgevers hoogwaardig en op maat worden bediend. Maar ook efficiency viert hoogtij. Net als een extreem hoge standaard van compliance en control dankzij digitale informatiestromen die geïntegreerd over de hele uitvoeringsketen worden gelogd en gemonitord. Fintech is de sleutel tot succes.

RALF TIMMER, CEO KEYLANE EN EDZKO SMID, CEO BRIDGEVEST

De noodzaak voor digitale transformatie wordt steeds helderder in pensioenland. Andere branches zagen – gedreven door commerciële belangen én consumenten die steeds hogere eisen stellen – al veel eerder het licht. Ga maar na. Of het nu gaat om kleding, elektronica, thuisbezorgd voedsel of reizen: de klant bepaalt. Hij wordt op het juiste moment getriggerd met passende aanbiedingen, kan soepel zelf transacties afsluiten, ziet online dat zijn bestelling onderweg is, weet dat 98% van vergelijkbare aankopen niet wordt geretourneerd, etc. Pensioenuitvoerders hebben deze ontwikkeling lang naast zich neer kunnen leggen, hoofdzakelijk vanwege gebrek aan marktwerking en – gepercipieerd – gebrek aan handelingsperspectief van de achterban. Dankzij een steeds dynamischer pensioenlandschap en een markt die zich langzaam maar zeker opent, is de tijd van achterover leunen voorbij.

Transformatie op vijf domeinen

Alles bij elkaar is de digitale transformatie een ware game-changer voor pensioenuitvoerders. Een uitvoerder die de digitale transformatie van proces- naar klantgerichte organisatie succesvol wil doorlopen, moet op vijf domeinen aan de slag.

1. Stel de klant centraal met een multi-regeling, flexibele en toekomstbestendige pensioenadministratie.

2. Deze voorwaarde zit op het gebied van klantbeleving. Alleen met een juiste, eigentijdse customer experience zal de deelnemer bereid zijn online zijn pensioenzaken te ontdekken, te regelen en keuzes te maken.
3. Maak gebruik van smart data: big data waarbij patronen, verbanden en voorkeuren zijn ontdekt die van hoge waarde zijn bij de klantbediening.
4. Integreer alle onderdelen van het ICT-landschap én van de uitvoeringsorganisatie. Efficiency in de uitvoering is hier een heel waardevolle 'bijvangst'.
5. Last but not least spelen control en compliance een steeds belangrijker rol.

We gaan hieronder op deze onderwerpen in.

Administratie die soepel en veilig data ontvangt en ontsluit



Edzko Smid

Administratie

De pensioenadministratie blijft uiteraard een centrale rol spelen in de digitale transformatie. Toch zijn de verschillen tussen de pensioenadministratie van morgen met die van voorheen groot. Defined benefit regeling, defined contribution regeling, hybride regeling, netto-regelingen én de beoogde regelingen in het nieuwe pensioenstelsel gebaseerd op individuele potjes, moeten in één administratie kunnen worden bijgehouden. Klaar bovendien voor toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving. Kern daarbij is dat de opzet van de pensioenadministratie zodanig is, dat niet de regeling of de polis leading is, maar dat de deelnemer centraal staat. En dat één deelnemer dus meerdere pensioenen kan hebben. En niet andersom: dat er meerdere polissen in de administratie staan die toebehoren

aan een deelnemer. Want dan komt de holistische klantbediening in gevaar. Een administratie moet bovendien een open systeem zijn, dat soepel en veilig data ontvangt en ontsluit.

Optimale klantbeleving dankzij smart data en business rules

Het centraal stellen van de klant in een digitale wereld draait allereerst om het bieden van hoogwaardige customer experience. Daarom is het belangrijk dat het klantcontact van eerste trigger tot klantbediening via laagdrempelige customer journeys de klanten begeleiden bij alle pensioenvraagstukken. Pensioenkeuzes, wettelijk verplichte communicatie, branding van het fonds: alles komt samen. Smart data vormt daarin een onmisbare component. Het gaat erom dat de klant ervaart dat contactmomenten om hém gaan.

ADVERTENTIE

PBM voor elke professional die pensioen serieus neemt

Pensioen Bestuur & Management



Onder redactie van Jean Frijns, Carel Petersen en Benne van Popta

Unieke aanbieding voor kennismakingsabonnement op PBM

1° jaar 50% korting op abonnementsprijs & het nieuwste deel uit de PBM Dossierreeks Pensioen Topics t.w.v. € 75,- cadeau*

Uw investering voor het kennismakingsabonnement plus de Dossierreeks bedraagt € 83,75 (excl. btw).

PBM is hét onafhankelijke, onmisbare kwaliteitsmedium voor iedereen die betrokken is bij het besturen of managen van pensioenfondsen. En onontbeerlijk voor de kring van adviseurs rond de pensioenbranche.

* Zo lang de voorraad strekt.

Wilt u gebruikmaken van deze speciale aanbieding?

Ga dan naar www.pensioenbestuurenmanagement.nl/abonnementen



Ralf Timmer

De juiste boodschap dus, met de juiste berekening op exact het juiste moment. Een mooi voorbeeld is een uitvoerder die ons recentelijk aangaf zijn deelnemers te willen benaderen met een passend pensioenaanbod op het moment dat diens partner vlak voor de AOW-leeftijd is. Simpelweg omdat dit fonds veel parttime mensen kent die – zo leert de ervaring – graag gelijk met de partner willen stoppen met werken. Of een ander fonds dat ons de opdracht gaf deelnemers zonder partner maar met opgebouwd partnerpensioen enkele jaren voor pensioendatum in een laagdrempelige online journey uit te leggen én voor te rekenen wat uitruil van partnerpensioen voor ouderdompensioen voor de inkomenssituatie betekent. Laatste voorbeeld: een fonds dat ons vraagt de deelnemers middels een robo-coach op maat te begeleiden met de zorgplicht in hun DC-regeling, zodat iedereen de standaard vragenlijst in de juiste context gepresenteerd krijgt. Maar ook rondom typische standaard pensioenprocessen zoals indiensttreding of scheiden zorgt het gebruik van smart data ervoor dat de klant wordt bediend met de juiste boodschappen, keuzes, te verrichten acties, et cetera. Met een veel hogere participatie en klanttevredenheid tot gevolg.

Efficiënte pensioenprocessen

Pensioenprocessen worden automatisch opgestart op basis van veranderingen in de data van het pensioenfonds. Het is echter niet primair het compliance-vinkje waarvoor we het doen, maar om de deelnemer te helpen het gehele pensioenproces soepel, makkelijk en voor hem zo waardevol mogelijk te laten doorlopen. Relevante keuzes (op de euro voorberekend), digitale aanvragen en mutaties worden in de customer journeys al geverifieerd en kunnen Straight Through Processing (STP) worden teruggeleverd aan de administratie. En 'track & trace' worden teruggekoppeld aan de deelnemer.

Het runnen van pensioenprocessen raakt vaak niet alleen het ICT-platform maar ook de uitvoeringsorganisatie. Want hoewel veel auto-

matisch kan, moeten sommige aanvragen nog wel offline gecontroleerd worden. Bijvoorbeeld bij een echtscheiding met speciale voorwaarden. De medewerkers die dit doen, zijn onderdeel van de digitale transformatie. Zij registreren al hun offlinewerkzaamheden via het platform. Zo ontstaat een digitaal totaalplaatje waarin in één oogopslag is te zien of de klant effectief wordt geholpen én of de processen efficiënt en op tijd worden uitgevoerd. Het mes snijdt aan twee kanten.

Uitvoerder in control

Als het om inzicht in de pensioenuitvoeringsketen gaat, dan zijn transparantie en efficiency sleutelwoorden. In de nieuwe wereld creëren we inzicht in de pensioenprocessen via sturing op basis van harde Key Performance Indicators (KPI's). Door real time te meten of de KPI's gehaald worden, weet de uitvoerder altijd of de uitvoeringsketen volgens planning én volgens de wettelijke regels verloopt. Al met al maakt dit de uitvoeringsketen zeer transparant. Dit maakt het ook een stuk eenvoudiger om bijvoorbeeld na te gaan of het fonds compliant is bij de wettelijk verplichte communicatie rond pensioenmomenten.

Tijd voor echte oplossingen

Met het nieuwe pensioenstelsel en 2020 in het vizier, druk op de verplichtstelling, focus op de uitvoeringskosten, opgeteld bij de toenemende eisen van de klant, is het tijd voor holistische oplossingen waar de klant ook écht mee geholpen is. De digitale transformatie van procescentrisch naar klant-centrisch is ingezet. En wie deze transformatie succesvol wil maken, kan niet anders dan Fintech omarmen. ←

Niet de regeling of de polis is leading, maar de deelnemer staat centraal

Informatiebeveiliging

In de huidige wereld van Fintech en data-gestuurde processen staat informatiebeveiliging hoog op het lijstje. De pensioenadministratie maar ook andere databases ontsluiten data en documenten naar het online pensioenplatform. Dit moet uiteraard veilig gebeuren. Wettelijk verplichte communicatie en alle denkbare pensioenberekeningen worden volledig gerund door intelligente software. Bijzondere aandacht – en expliciet aangemerkt in de ISAE3402-procedures – hebben daarbij de compliance onderdelen van de keten die ook voor DNB gelden. ISO 27001-certificering en het Cobit-normenkader zorgen ervoor dat aan de hoogste eisen van informatiebeveiliging wordt voldaan.