



‘Pensioensector moet dienstverlening aan deelnemers sterk verbeteren’

Alleen als de dienstverlening aan klanten sterk verbetert, maken traditionele pensioenuitvoerders een kans bij een eventueel einde aan de grote verplichtstelling. Uitvoerders opereren nog te veel als een groothandel.

Dat zei Evert van der Steen, partner bij Deloitte, afgelopen vrijdag op een congres van de Kring van Pensioenspecialisten.

Hij verwacht dat de grote verplichtstelling binnen vijf à zes jaar verdwijnt. Pensioenuitvoerders moeten dan opboksen tegen commerciële verzekeraars. Volgens hem zijn die veel beter voorbereid op de toekomst. ‘Pensioenfondsen en pensioenuitvoerders acteren op dit moment nog te veel als wholesale-bedrijven. Het individu is er wel, er is alleen weinig diversificatie in klantbediening en klantcommunicatie of het faciliteren van individuele keuzes.’

Volgens hem is het absoluut noodzakelijk dat de pensioensector de focus voor technische vernieuwing volledig op het bedienen van deelnemers richt. Anders legt de sector het af. ‘Vooral op het gebied van interactie met klanten zien we dat de pensioensector sterk achterloopt op de commercieel gedreven verzekeraars en banken.’

Erfenis

Een ander probleem is dat uitvoerders uit de pensioensector vaak kampen met erfennissen uit het verleden. Nieuwe toetreders als Centric denken vanuit it, schaalbaarheid en toekomstvastheid, zei Van der Steen. Bovendien hebben ze nauwelijks te maken met legacy, een erfenis van oude systemen uit het verleden.

‘De pensioensector is, helaas, lang geconfronteerd geweest met lage budgetten, terwijl banken en verzekeraars tien tot vijftien jaar geleden fors begonnen te investeren in innovatieve it-oplossingen.’ Als er wel budget was, dan ging dat op aan het draaiend houden van de bestaande systemen. Dat nekt uitvoerders ook bij een

stelselwijziging. Voor wijzigingen als het verhogen van de pensioenrichtleeftijd moeten systemen veelal nog handmatig worden aangepast.

Van der Steen raadt uitvoerders aan te denken vanuit it: hoe maken we de systemen beter schaalbaar, robuust en toekomstvast?



Door **Olaf Boschman**



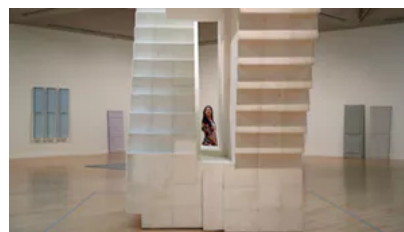
Meest gelezen



ABP volgend jaar van start met persoonlijke pensioenpot



APG, PGGM en PGB vallen in de prijzen in Praag



Opinie: leeftijdsafhankelijke premie vereenvoudigt afschaffing doorsneesytematiek