

VOOR VERANDERAARS IN FINANCE

Fi FINANCEiINNOVATION

UITGAVE VAN MEDIATIC / JAARGANG 3, EDITIE 2 (JUNI 2016)



Met bijdragen van o.a.
ABN Amro Verzekeringen
Pensioenfederatie
Basefarm

Pensioen innovatie

Gerard Riemen:

“We moeten af van loze beloftes”

Opening Gerard Riemen over het pensioenstelsel	3
Female Financials Fleur Rieter en Hanneke Jukema	4
Expertaandeel Spotcap	5
Opinie Folkert Pama (BeFrank)	5
Expertaandeel Schantz	6
Made in Denmark Waarom de Denen het beste pensioenstelsel hebben	7
Fintech over de grenzen Dit schrijven buitenlandse media	8
Expertaandeel NH1816	8
Best of online	9
Intellectueel eigendom Zo bescherm je nieuwe inventies	10
Column Suzanne Wijers	10
Geschreven documentaire Swim for Tim	11
Expertaandeel Basefarm	12



Dennis Mensink,
Hoofdredacteur
FinancelInnovation

Stap voor stap innoveren

De afgelopen jaren zijn rumoerig geweest voor pensioenfondsen. De publieke opinie, de maatschappelijke rol en de politiek hebben hun invloed gehad op de sector. Zij dragen ieder op hun beurt bij aan meerdere nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen. De Wet pensioencommunicatie loopt daar nog doorheen.

De eisen die de wetgever stelt, lijken in eerste instantie lastig op te volgen voor pensioenuitvoerders. Vooral omdat ze haaks staan op het huidige communicatiebeleid, mede vormgegeven op basis van de Pensioenwet. Digitalisering heeft een aanzienlijke impact op de infrastructuur van de organisatie. Kanttekening bij de wet is overduidelijk hoe je communicatie toetst. Hoe meet de AFM of de communicatie klantgericht is? Dat is onduidelijk. Even onduidelijk is het in hoeverre deelnemers nu al profiteren van de wet. Het financiële overzicht dat consumenten nodig zouden hebben, is ook nog niet compleet. Volgens met name IT-specialisten zijn platforms nodig om een financieel totaaloverzicht te verschaffen.

Wat gebeurt er verder in de markt? Er is sprake van verdere consolidatie in het aantal pensioenfondsen, er komen meer risico's terecht bij de deelnemer en er is sprake van een steeds stringenter wet- en regelgeving (en bijbehorende toezichtregimes). Het lijkt bovendien onvermijdelijk dat we opschuiven naar verdere individualisering. Of dit goed is of niet, daar hebben we het even niet over. Het maatschappelijk en politieke debat maakt dat we niet precies weten hoe de sector zal veranderen. De toekomstige inrichting van het pensioenstelsel is niet eenvoudig. De meningen over hoe het pensioenlandschap er in de toekomst uit zal zien, lopen nogal uiteen. Het is ook een nogal complex geheel, mede omdat er zoveel partijen zijn die het pensioenlandschap beïnvloeden.

Dat de ontwikkeling van het pensioenlandschap van de toekomst stap voor stap en soms met omwegen gaat, blijkt bijvoorbeeld wel uit de introductie van het Algemeen Pensioenfonds (APF), een nieuwe mogelijkheid die behoorlijk enthousiast is ontvangen. Een APF kan het pensioen uitvoeren van meerdere werkgevers tegelijk. Maar ook de pensioenuitvoering overnemen van andere pensioenfondsen. Bijvoorbeeld als deze stoppen te bestaan en 'liquideren'.

Wellicht is de APF niet meer dan een tussenstap op weg naar verdere integratie van het pensioenlandschap. Als FinancelInnovation zullen we dit soort ontwikkelingen in ieder geval blijven volgen. Daarbij hebben we in het bijzonder aandacht voor échte innovaties die de markt op zijn kop zetten. Of het nu gaat om hippe start-ups die een ander product aanbieden dan de gevestigde orde of om een grote speler in pensioenland die (een) innovatie omarmt om 'vooraan te staan' als het moment er rijp voor is. Of zijn we daar al lang? Is het moment al aangebroken dat rigoureuze keuzes worden gemaakt op pensioengebied? Ik durf te stellen dat er nog wel het nodige gaat veranderen, want de markt wordt opener dan velen zouden wensen.

COLOFON

Hoofdredactie

Wendy de Liefde en Dennis Mensink
(wendy@mediatic.eu / dennis@mediatic.eu)

Eindredactie

Wendy de Liefde

Redactie

Annette Hoeksema, Wendy de Liefde,
Dennis Mensink, Aaron Mirck
Koos Plegt, Josien Vos, Suzanne Wijers

Ontwerp

Edward Ouwerkerk
Graphic Design & Art Direction
(www.edwardouwerkerk.nl)

Realisatie & coverillustratie

Ontwerp't - Harm van Reenen
Visueel ontwerper (www.ontwerp-t.nl)

Druk

Graphic Minds

Uitgever

Suzanne Wijers
(suzanne@mediatic.eu)

Contact

Isaac Titsinghkade 101
1018 LL Amsterdam
+31 (0)20 760 2670
www.financeinnovation.nl

DISCLAIMER

FINANCEINNOVATION is een uitgave van contentmarketingbureau Mediatic. De uitgave wordt in juni 2016 gedistribueerd bij verschillende events en via controlled circulation, in een totale oplage van 4.000 exemplaren. Ondanks zorgvuldigheid van de redactie zijn onjuistheden in deze special niet te voorkomen. De redactie stelt zich hiervoor dan ook niet aansprakelijk. Niets uit deze uitgave mag zonder toestemming van de uitgever op welke wijze dan ook worden overgenomen.

MEDIATIC

“We moeten af van loze beloftes”

Het huidige pensioenstelsel ter discussie

Waarom duurt het toch allemaal zo lang? Om mij heen hoor ik met regelmaat deze verzuchting. We moeten ons pensioenstelsel hervormen. Daar is vrijwel iedereen het over eens. En dat er enige haast geboden is, daar twijfelt ook bijna niemand aan. En toch weten we na jaren van debat nog steeds niet hoe ons nieuwe pensioen eruit gaat zien. Hoe komt dat?

TEKST: GERARD RIEMEN, DIRECTEUR PENSIOENFEDERATIE

In ons huidige systeem beloven we min of meer absolute zekerheid rondom pensioenen. En dat terwijl we weten dat absolute zekerheid over een periode van tientallen jaren helemaal niet bestaat. Dat zorgt voor een pijnlijke spagaat. Pensioenfondsen zetten met de extreem lage rente vandaag de dag vele miljarden euro's extra opzij voor de financiering van de huidige en toekomstige pensioenen. Die torenhoge reserves moeten de schijn van zekerheid overeind houden. Maar juist doordat er onder de huidige omstandigheden veel extra geld nodig is voor de financiering van zekere pensioenen, wordt die zekerheid steeds verder uitgehold. De zekerheidseisen dwingen immers tot het uitblijven van indexatie. En zelfs tot verlaging van pensioenen.

“Deelnemers leefden in de illusie dat niets in het leven zeker was, behalve hun pensioen”

Illusie

De spagaat waarin veel pensioenfondsen terecht zijn gekomen, zorgt begrijpelijkerwijs voor teleurgestelde en boze deelnemers. Zij leefden in de illusie dat niets in het leven zeker was, behalve hun pensioen. Die illusie is door de pensioensector in goede tijden te weinig fanatiek bestreden. Nu we in zwaar weer zitten, zijn deelnemers onaangenaam verrast. Zo krijgen gepensioneerden op dit moment – afhankelijk van de persoonlijke situatie – bijvoorbeeld € 3,80 terug voor elke ingelegde euro, terwijl ze op € 4,00 hadden gerekend. Nog steeds een prachtig resultaat. Maar minder dan verwacht. En dat leidt duidelijk tot teleurstelling. Daarom is het belangrijk dat sociale partners een verantwoorde keuze krijgen voor een ander pensioencontract. Een pensioencontract dat uitlegbaar en transparant is, en dat mensen kunnen vertrouwen.

Twee varianten

Als er een ding duidelijk is, dan is dat het uitgangspunt dat we af moeten van het beloven van zekerheid die we niet kunnen waarmaken. Geen loze beloftes over exacte en rotsvaste uitkomsten, maar de belofte dat we alles op alles zetten het best mogelijke van het ingelegde geld van de deelnemer te maken. Zonder winst oogmerk, solidair en collectief. In de twee varianten die we als pensioensector nu nog zien als mogelijke goede alternatieven naast



Gerard Riemen, Directeur Pensioenfederatie

het huidige pensioencontract, wordt de zekerheidseis in de huidige vorm losgelaten. In de ene variant expliciet, in de andere wat meer impliciet.

“We regelen het samen en solidair”

Tijd

De komende maanden werken we aan het beantwoorden van nog openstaande vragen. Welke variant geeft het beste resultaat? Welke is het beste uit te leggen en draagt het meest bij aan de zo gewenste transparantie? En heel belangrijk: hoe komen we van vandaag naar morgen? Het is misschien niet zo moeilijk om te schetsen hoe een nieuwe

wereld eruit zou moeten zien. De vraag hoe daar te komen is een stuk lastiger.

Een ding weet ik zeker: haastige spoed is zelden goed. Zeker als het gaat over zo'n belangrijke uitdaging als hoe we in Nederland ons pensioen organiseren. We hebben een van de mooiste stelsels ter wereld. We zitten in de groep van slechts een handjevol landen met de minste armoede onder ouderen ter wereld. We regelen het samen en solidair. Daardoor is uiteindelijk iedereen het beste af. Op al die verworvenheden moeten we zuinig zijn. Hoe hervormen we met behoud van het goede? Hoe gaan we van vandaag naar morgen, met respect voor opgebouwde rechten en met een rechtvaardige verdeling van de kosten van een overgang? Dat zijn geen eenvoudige vragen. Aan antwoorden wordt hard gewerkt. Maar ook met hard werken kost het tijd. En die nemen we dan ook. ❶

“Wij willen dat onze klant ambassadeur is en blijft”

Steeds meer vrouwen nemen plaats in de finance-top. Zo ook Fleur Rieter (a.s.r) en Hanneke Jukema (ABN Amro Verzekeringen). Waar hechten zij waarde aan in hun werk? En hoe houden zij de werk-privébalans in evenwicht?

TEKST: WENDY DE LIEFDE

“Ik hou van verandering, dan ben ik op mijn best.” Dat zegt Fleur Rieter, directeur van a.s.r. Pensioenen. Rieter is getrouwd en heeft vier kinderen. Ze rolde via Econometrie de financiële sector in. En dat bevalt nog altijd goed. “Ik houd van de nuchterheid van financiën, het is tastbaar. Cijfers fascineren me, net als het oplossen van ingewikkelde puzzeltjes. De verzekeringssector is altijd mijn werkdomein geweest.”



Fleur Rieter, a.s.r. Pensioenen. Lees haar profiel op www.financeinnovation.nl/fleur-rieter

Energie van leidinggeven

Ook leidinggeven lijkt de directeur op haar lijf geschreven. Het team van Rieter bestaat uit veel verschillende typen mensen. “Ik heb de vrijheid gekregen zelf een team om me heen samen te stellen. In mijn leidinggevende rollen heb ik de kracht van werken als een team ontdekt. En vooral ook dat dat mij als manager ontzettend veel energie geeft.”

Ook Hanneke Jukema, CEO bij ABN Amro Verzekeringen, omarmt de kracht van werken in een team. In haar functie zet ze binnen ABN Amro Verzekeringen – een joint venture van ABN Amro en Delta Lloyd – de koers uit. Ook geeft ze invulling en sturing aan wat er met aandeelhouders wordt afgesproken. “Door steeds bewust op zoek te gaan naar de unieke kracht van onze organisatie én het specifieke talent van mensen en teams, willen we onze klant vernieuwen-

de producten en diensten kunnen blijven aanbieden.” Jukema maakt daarbij onderscheid tussen vernieuwing en innovatie. “Echte innovaties zijn er niet veel, die gaan over lange termijn. Op korte termijn is er eerder sprake van vernieuwing, het toepassen van nieuwe technieken, technologieën, enzovoorts. Waar ik dan concreet op doel, daar kan ik niet op vooruitlopen.” Rieter sluit zich daarbij aan. “Binnen het pensioen-bedrijf onderzoeken wij continu hoe we de klant beter van dienst kunnen zijn en onze bedrijfsvoering kunnen optimaliseren.” A.s.r. was een van de eersten met het ‘outsourcen’ van processen, zo vertelt de directeur. “Daardoor kunnen wij meer focus leggen op het verbeteren van de klantbediening.”

Klant als ambassadeur

Onder goed leiderschap verstaat de CEO oog voor diversiteit en het organiseren van zogenaamde ‘countervailing power’, oftewel tegenmacht. “Voor mij is goed leiderschap daarbij visie hebben, koers uitzetten, kaders bepalen en dan ruimte geven. Er moet duidelijk zijn wat de gewenste resultaten zijn, maar met de aanpak bemoei ik me niet.” Ook verbindingen leggen staat bij Jukema hoog op de prioriteitenlijst. “Dan heb ik het over verbinding met medewerkers, maar ook met klanten. Steeds meer zal de klant zelf willen kiezen hoe, wanneer en waar hij zaken met ons wil doen. Daar zijn wij ons goed van bewust. Ook willen wij dat de klant onze ambassadeur is en blijft. Dat alles stelt continu eisen aan je organisatie, maar ook aan personeel en processen. Dat alles in goede banen leiden is wat mij betreft de grootste uitdaging.”

Ook Rieter hecht veel waarde aan de klant. In de vijf jaar – waarvan drie jaar bij a.s.r. Pensioenen – dat de topvrouw voor de verzekeraar werkt, is zij naar eigen zeggen meer richting de klant gegroeid. “Wat de klant ook wil, wij gaan het oplossen. Dat past bij mij, dat doelgerichte. Ik ga voor succes en resultaat, dat maakt me blij. Niet wachten totdat de politiek komt met het scenario voor de toekomst, maar de organisatie zó inrichten dat je snel en flexibel kunt inspelen op welk scenario het dan ook wordt.”

Werk versus privé

De energie die ze gedurende haar werkdag opdoet, stopt Rieter graag in

sporten. “Ik behoud mijn vitaliteit met mindfulness en yoga. Ik zorg er bovendien voor dat ik fit ben, bijvoorbeeld door drie keer week te hardlopen. Dat houdt mij ook mentaal in shape.”

De werk-privébalans is in het geval van Jukema niet altijd even goed in evenwicht. “Mijn baan vraagt veel van mij, en daarmee ook van mijn thuisfront en familie. Mijn dochter is nu zeventien en doet eindexamen. Ze heeft nu een leeftijd dat we goed over de werk-privébalans kunnen praten. Daardoor kunnen we eigenlijk altijd op tijd ingrijpen als de balans verkeerd is.”

Juiste chemie

Hoe zit het met het aantal vrouwen in de top van finance? “Meer mag, maar het moet geen doel op zich zijn”, aldus Jukema. “In mijn functie ben ik uiteindelijk verantwoordelijk voor het plaatsen van de beste man of vrouw op een bepaalde positie. Geslacht speelt voor mij dan geen rol. Wel belangrijk vind ik dat onze organisatie een reële afspiegeling is van onze samenleving. In dat kader hecht ik meer aan een helder diversiteitsbeleid en de juiste handhaving daarvan. Denk aan een representatieve vertegenwoordiging van geslacht, religie, seksuele geaardheid, nationaliteit, enzovoorts. De uitdaging is zodanige teams samen te stellen dat de juiste competenties aanwezig zijn en er onderling sprake is van de juiste chemie. Ik ben er trots op dat ABN AMRO en Delta Lloyd dat hoog in het vaandel hebben staan.”



Hanneke Jukema, ABN Amro Verzekeringen. Lees haar profiel op www.financeinnovation.nl/hanneke-jukema

De maatschappelijke impact van fintech in ontwikkelingsgebieden

Waar staan we nu?

Onder aanvoering van onder meer Silicon Valley wordt de financiële dienstverlening opgeschud door een groot aantal fintech-bedrijven dat de gevestigde orde uitdaagt en de sector blijvend verandert. Deze technologiegedreven start-ups kunnen vaak beter en sneller op de vraag van de klant inspelen, en daarbij een verbeterde gebruikerservaring leveren. Voor ontwikkelingslanden gelden echter andere normen. Wat is de huidige rol van fintech in ontwikkelingsgebieden?

Volgens een onlangs verschenen onderzoek van The World Bank zijn er op de wereld twee miljard mensen en 200 miljoen kleine ondernemingen die geen toegang hebben tot het financiële systeem. Verreweg het grootste deel daarvan (72 procent) komt uit Azië en Sub-Sahara Afrika. Hoewel toegang tot gedegen financiële dienstverlening belangrijk is voor elke sociale klasse in de mondiale samenleving, is het met name cruciaal voor ontwikkelingsgebieden. Zo biedt het individuen de mogelijkheid inkomens op te bouwen, sociale en economische bezittingen te ontwikkelen en te investeren in lichamelijke behoeften, veiligheid en (sociale) zekerheid.

In de kinderschoenen

De digitalisering van financiële producten en diensten in ontwikkelingsgebieden staat nog in

Een enorme impuls voor de Afrikaanse techsector

de kinderschoenen. Barrières voor de financiële sector om goede betrouwbare dienstverlening mogelijk te maken zijn volgens de OESO onder meer het gebrek aan lokale bankkantoren en hoge kosten van het behouden van een bankrekening.

Mobiele telefoon

Hoe maken we fintech in deze gebieden beschikbaar? Het antwoord zit hem in de mobiele telefoon, en in toenemende mate ook in de smartphone. Volgens PewResearch Center heeft momenteel 82 procent van de Kenianen en 79 procent van de Ghanezen een mobiele telefoon op zak. Ook zijn er in Azië in 2017 drie miljard telefooneigenaren. Naar verwachting zal 60 procent van de mensen in Azië en Sub-Sahara Afrika in 2020 ook beschikken over een smartphone. De telefoon wordt in deze gebieden al ingezet voor met name het uitvoeren van digitale betalingen. Kenia kent bijvoorbeeld M-Pesa als platform voor mobiele betalingen. Maar ook de



Niels Turfboer, Spotcap

eerste Afrikaanse beursgang van een fintech-bedrijf met een waardering van meer dan een miljard lijkt onderweg. Interswitch, een Nigeriaans bedrijf gespecialiseerd in mobiele betalingen, liet weten dit jaar naar de beurs te willen gaan. Een enorme impuls voor de Afrikaanse techsector.

Toenemende transparantie en veiligheid

Met de telefoon als navelstreng kan fintech als boost geven aan de financiële sector in ontwikkelingsgebieden. Zo kunnen afgelegen regio's financieel ontsloten worden en transparantie en veiligheid toenemen. Generaties voor wie het financiële systeem voorheen buiten bereik lag, zullen direct toegang hebben tot een digitaal versie. Een dergelijk systeem stimuleert ondernemerschap en zorgt voor een sociale middenklasse met toenemende consumptiemogelijkheden, waardoor duurzame economische groei, ook in ontwikkelingslanden, gerealiseerd kan worden. **II**

/OPINIE

“Pensioenstelsel is niet meer van deze tijd”

TEKST: ANNETTE HOEKSEMA

Digitalisering, robotisering en het groeiende aantal zzp'ers zijn van grote invloed op de arbeidsmarkt. Die verandert, maar ons pensioenstelsel niet. Toch zou de overheid juist drastisch moeten ingrijpen om te voorkomen dat het Nederlandse pensioenstelsel op termijn onhoudbaar wordt.

“We moeten stoppen met discussiëren en actie ondernemen”, waarschuwt Folkert Pama, directeur van online pensioenuitvoerder BeFrank. “Ons huidige systeem staat al jaren stil. Gevaarlijk, want op den duur zullen pensioenfondsen leeg gaan lopen. De premies drogen als het ware op in de fondsen. Achterblijvers moeten worden gefinancierd door geld dat er niet is. Gepensioneerden krijgen daarvoor minder geld”, zo voorziet Pama. “Maar”, zo benadrukt hij, “het is nog niet te laat.”

Pensioenstelsel niet ingericht op tijdelijke contracten

Pama werkt al meer dan twintig jaar in de pensioenbranche. Waar de Nederlander vroeger hoofdzakelijk bij één werkgever bleef, wisselt die tegenwoordig vaker van baan en dus van pensioenregeling. “Het pensioenstelsel is niet meer van deze tijd”, vindt Pama. “De arbeidsmarkt verandert, maar het pensioenstelsel verandert niet in hetzelfde tempo mee. En het huidige systeem is ook niet ingericht op de anderhalf à twee miljoen zzp'ers die Nederland straks telt.”

Hoe werkt ons huidige stelsel dan precies? Het bestaat uit drie pijlers: de AOW vormt de eerste pijler. Dit vormt eigenlijk een basisinkomen om te kunnen rondkomen. De tweede pijler is pensioenopbouw via de werkgever. Zo'n 90 procent van de werkgevers heeft een aanvullende pensioenregeling. Individuele verzekeringen vormen de derde pijler, met bijvoorbeeld lijfrenten, koopsommen en levensverzekeringen. Daarmee sparen mensen voor extra pensioen. Tenslotte zijn er verschillende pensioenregelingen die speciaal op zzp'ers zijn afgestemd. Dit zijn vrijwillige regelingen in de derde pijler.

Solidariteit is niet hetzelfde als collectiviteit

Wat is dan precies het probleem met het huidige stelsel? Ten eerste hebben we het te complex gemaakt. Niemand begrijpt het meer. Bijvoorbeeld het verschil in fiscale behandeling tussen de tweede en derde pijler. Veel eenvoudiger zou het volgens Pama zijn om deze pijlers te fuseren.

Een ander probleem dat Pama noemt is de doorgeslagen ‘solidariteit’. Deze wordt vaak verward met collectiviteit. Pama: “Als burger ben je solidair als je bijdraagt aan een gezond pensioensysteem. We kunnen wel stellen dat we momenteel te solidair zijn. We zouden alleen de risico's moeten delen die individuen niet kunnen dragen. Dit is ook vorm te geven in een individueel pensioensysteem, waarbij



Folkert Pama, directeur BeFrank

de voordelen van collectiviteit behouden blijven. Iedereen krijgt dan zijn eigen pensioenrekening die meegenomen wordt naar een nieuwe baan.”

Oudedagsvoorziening voor iedereen

Bij de oplossing van Pama verplicht de overheid een oudedagsvoorziening voor iedereen. “Mensen mogen echter zelf beslissen hoe zij dit willen vormgeven. Zij kunnen dit collectief beleggen. Het belangrijkste is dat zij zelf individueel eigendomsrecht over hun pensioen hebben. Bijkomend voordeel is het pensioenbewustzijn in Nederland ook zal stijgen.” **II**

“Een unieke klantervaring maakt het verschil voor de pensioendeelnemer”

Het eisenpakket van de mobiele, gedigitaliseerde consument voor pensioencommunicatie breidt steeds meer uit. Pensioenaanbieders kunnen hier moeilijk in voorzien; zij zijn al druk genoeg met het up-to-date houden van hun systemen. Een betere ervaring voor klanten én lagere kosten voor compliance hoeven echter geen utopie te zijn.

Terwijl de Nederlandse pensioenmarkt ingrijpende wijzigingen ondergaat, liggen de grootste veranderingen in het Deense pensioenstelsel al jaren achter ons. De Scandinaviërs hebben de overstap van collectief naar individueel verzekeren met succes gemaakt en krijgen daarvoor ook wereldwijd erkenning. Ook in Nederland kijken we graag naar de Denen, die de koppositie innemen in de mondiale Melbourne Mercer-pensioenindex. En hoewel bescheidenheid een belangrijke eigenschap is in het land en Denen daarom niet doen aan borstklopperij, staan Deense bedrijven die actief zijn op de pensioenmarkt nu ook meer in de spotlights.

Klantervaring maakt het verschil

De transitie van een DB-systeem naar een stelsel dat meer kenmerken van een DC-systeem vertoont, vraagt om aanpassingen. Op zowel administratief gebied als waar het gaat om communicatie naar de deelnemers toe. “Nieuwe ontwikkelingen in pensioenstelsels spelen in verschillende Europese landen”, ziet Lars Sønderby, Vice President International Development van Schantz A/S, een Deense leverancier van pensioenadministratie- en communicatieoplossingen. De filosofie van Schantz is het leveren van flexibele oplossingen die een gepersonaliseerde en unieke klantervaring mogelijk maken. “Het is deze unieke klantervaring die het verschil maakt voor de pensioendeelnemer.”

De nieuwe Wet pensioencommunicatie heeft als uitgangspunt betere en meer individuele informatie te geven aan deelnemers. Voor veel pensioenaanbieders is het een uitdaging om aan de nieuwe eisen te voldoen door inflexibele legacy-systemen die niet geschikt zijn voor een individualiserende markt. Met het verder verschuiven van de markt naar DC-achtige producten groeit deze uitdaging. “Veel pensioenfondsen en andere spelers in de markt voeren de discussie over wat in hun ogen duurzame oplossingen zijn”, zegt Sønderby. “Onze ervaring in Denemarken is dat je de beste administratieve oplossing en klantervaring creëert door beide werelden – DB en DC – samen te brengen op één nieuw platform.”

IT is strategisch

De balans tussen klant en compliance luistert nauw. De oplossing voor beide schuilt in IT, dat pensioenaanbieders moeten zien als een strategisch stuk gereedschap. “Het moet flexibel en kostenefficiënt zijn waar het gaat om de operatie en administratie. Maar het moet ook een flexibel stuk gereedschap zijn om te innoveren en de klantgerichtheid te verbeteren.” De onderliggende trend vormen de door digitale technologie empowered consumenten die verwachten via digitale kanalen realtime te kunnen communiceren met financiële diensten. “Hun eisen op het gebied van prijs, snelheid en service zullen alleen maar toenemen. Dat moet ook het uitgangspunt zijn voor bedrijven en hoe zij de consument in de moderne pensioenmarkt tegemoet treden.”

De klant centraal, daar zou het pensioenaanbieders altijd om moeten gaan. “Het gaat eigenlijk niet eens

om digitalisering an sich. Het gaat om de klant, die leidend is en een digitale verwachting heeft.” Pensioenaanbieders moeten accepteren dat hun klanten steeds meer verwachtingen hebben van hoe flexibel zij zijn in hun diensten, communicatie en de informatie die zij delen. “Consumenten verwachten van hun pensioenleveranciers dezelfde digitale mogelijkheden als die zij al krijgen van hun telecomproviders, luchtvaartmaatschappijen en ga zo maar door. De pensioenaanbieder moet daarom een administratie- en communicatieplatform bouwen dat hierin voorziet en waarop zij kunnen doorontwikkelen.”

Individueel inzicht


Een van de redenen waarom ook Nederlandse pensioenaanbieders moeite hebben met het creëren van een optimale klantervaring is hun legacy van oude IT-systemen. Zij kunnen niet communiceren via portalen en mobiele apps en bieden ook geen inzicht op individueel pensioenniveau. Via een modern platform krijgen Deense pensioendeelnemers al wel een persoonlijke ervaring. Zij kunnen verschillende life events simuleren, de effecten van verschillende pensioneringsleeftijden nagaan en volledig geautomatiseerd aanpassingen maken in hun pensioendekkingen.

Maar digitale technologie is niet alleen een verbetering op het niveau van de pensioendeelnemer. Regelgeving zorgt voor hoofdbrekens bij pensioenaanbieders en het ziet er niet naar uit dat deze regeldruk in de nabije toekomst zal afnemen. “Wij kennen bedrijven die 75 procent van hun IT-kosten spenderen aan het bijhouden van regelgeving en on-

derhoud. Dat is niet rendabel.” De oplossing ligt in het gebruik van standaardplatforms waarbij de leverancier van de oplossing de verantwoordelijkheid neemt voor compliance en upgrades.

Pensioen 1-2-3

“In Denemarken zijn we succesvol geweest, doordat de pensioenaanbieders de kosten hebben gedeeld om compliant te zijn”, zegt Sønderby over het Schantz-platform. “Wij kunnen het zelfde systeem, gebaseerd op dezelfde principes en met gedeelde kosten voor compliance, uitrollen in Nederland. Pensioenaanbieders profiteren dan van een standaardoplossing met daarin verwerkt de efficiency en ervaring die opgedaan is onder Deense klanten, aangepast voor de Nederlandse markt.”

De keuze tussen een optimale klantervaring en compliance is volgens Sønderby een non-issue. “Deze twee kun je niet van elkaar scheiden. Compliance is een probleem voor pensioenaanbieders door inflexibele legacy-IT. Daardoor komen ze vast te zitten. Zij steken vrijwel al hun middelen in het compliant blijven en daardoor hebben zij niet meer de middelen om hun communicatie verder te moderniseren.” Om in te spelen op veranderingen in het Nederlandse pensioenstelsel, zoals de Pensioen 1-2-3 dat deelnemers beter moet informeren over hun pensioenregeling, zijn er daarom nieuwe oplossingen nodig. Oplossingen die, wat Sønderby betreft, van Deense makelij mogen zijn. “Onze ambitie is om de markt te helpen met oplossingen waarmee alle pensioenaanbieders hun deelnemers een betere ervaring bieden en waarmee het minder kostbaar is om compliant te blijven.” 



Lars Sønderby, Vice President International Development van Schantz A/S

De voordelen van persoonlijke pensioenopbouw

Een verkenning van het Deense pensioenstelsel

Terwijl in Nederland de discussie speelt of het landelijke pensioenstelsel wel houdbaar is, vinden we ons systeem vrijwel bovenaan in een internationale vergelijking van adviesbureau Mercur. Het Deense pensioenstelsel is koploper in de lijst. Denen kunnen individueel hun pensioen opbouwen, mét een collectieve risicodekking. De mogelijkheden voor zo'n systeem worden ook in Nederland onderzocht. Wat biedt dat de spaarders?

TEKST: AARON MIRCK

Verschillende commissies van de Sociaal Economische Raad (SER) presenterden in mei een onderzoek naar persoonlijke pensioenen. Dat concept houdt in dat elke werknemer zijn eigen pensienpot krijgt, maar financiële risico's – langlevens, kortleven en arbeidsongeschiktheid bijvoorbeeld – collectief afdekt. Beleggingsrisico's kunnen via een buffer gecoverd worden, zo stelt de SER. Deze buffer mag niet in het rood staan; er mogen dus geen rekeningen 'doorgeschoven' worden.

De discussie over dit nieuwe stelsel is aangezwengeld door het kabinet, dat het tot de Nationale Pensioendialoog omdoopte. Het kabinet is inmiddels in gesprek met vakbonden, pensioenfederatie en andere stakeholders over het nieuwe systeem.

Individueel sparen, collectief verzekeren

Nog even een korte samenvatting van het Deense stelsel. Het basispensioen van de Denen bestaat uit twee delen: het grootste deel is het Folkepension (vergelijkbaar met de Nederlandse AOW). De hoogte daarvan is afhankelijk van je salaris en vermogen. En waar de AOW voortkomt uit premies, wordt het Folkepension geheel bekostigd door belastingopbrengsten. Het andere deel van het Deense basispensioen is het 'arbeidsmarktpensioen' ATP, dat verplicht is voor iedere werknemer die meer dan acht uur per week werkt.

Vrijheid als voordeel

Naast dit basispensioen hebben meer dan twee miljoen Denen (90 procent van de beroepsbevolking) een persoonlijk pensioen. Dit aanvullend pensioen, waarbij risico's (zoals de verschillen tussen economische pieken en dalen en individuele risico's) gedeeld worden, is te vergelijken met hetgeen de SER in gedachten heeft. Dat biedt verschillende voordelen volgens Karen Leth Jensen, senior consultant bij Forsikring & Pension, de Deense brancheorganisatie voor verzekeringsmaatschappijen en pensioenfondsen. "Bij sommige van deze persoonlijke pensioenen hebben de deelnemers de vrijheid om te kiezen tussen verschillende fondsen die passen bij het risico dat ze willen nemen. Dat betekent echter niet dat de Denen onbeperkte risico's kunnen nemen; ook in de derde pijler (privépensioenen), zijn er beperkingen", geeft Jensen aan. Zo is het in Denemarken wel mogelijk om investeringen te doen met een hoog risicoprofiel, maar vallen deze buiten het pensioenstelsel

– en de daarbij behorende belastingvoordelen. Het voornaamste doel van pensioenen is immers om een oudedagsvoorziening veilig te stellen.



Pensioenpot meenemen

Jensen: "Bij veel van de pensioenregelingen bestaat de mogelijkheid om deel te blijven nemen aan de regeling als je van baan wisselt. De kosten daarvan vallen erg mee; dat is vastgelegd in wetgeving. Dit voorkomt dat jobhoppers veel kleine pensioenpotjes hebben, die veel administratiekosten met zich meebrengen. Daarbij heeft de nieuwe werkgever vaak nog andere verplichte pensioenregelingen waar je niet onderuit komt. Dat betekent dat het blijven betalen aan de oude regeling tot een goed pensioen kan leiden."

Klaar voor de toekomst?

Het Deense stelsel lijkt tegemoet te komen aan de veranderende arbeidsmarkt en de behoefte van burgers aan meer zeggenschap over hun pensioen. De SER roemt daarbij ook de transparantie van het systeem en de positieve effecten op macro-economisch niveau. Denk daarbij aan economisch slechte tijden, waarbij het herstel van de economie niet zou worden belemmerd doordat de pensioenpremies verplicht omhoog gaan. Ook zou de collectieve risicodeling minder rentegevoelig zijn, aangezien de risico's gedeeld worden. Hierdoor is er minder maatwerk in het beleggingsbeleid mogelijk en neemt de kans op verlaging van de uitkering af – hét thema van het Nederlandse pensioennieuws.


Een transitie naar dit nieuwe stelsel vraagt wel om zorgvuldige aandacht, aangezien het de vraag op-

werpt hoe opgebouwde pensioenrechten kunnen worden omgezet naar het nieuwe systeem. Ook werpt de SER in haar rapport de vraag op of een deelnemer zijn of haar deel van de buffer meeneemt als hij van fonds verandert. Voer voor discussie.

Invloed financiële instituties voelbaar op pensioenen zelfstandigen

De SER kondigt in het rapport ook aan zich de komende tijd te buigen over de vragen rond zzp'ers en hun pensioen. Geen overbodige luxe, gezien het explosief stijgende aantal. Maar ook het Deense stelsel heeft daar nog geen duidelijk antwoord op kunnen formuleren.

"We merken dat freelancen niet altijd vrijwillig gebeurt. Als het een gevolg is van een erg gestreste arbeidsmarkt, waarbij het aanbod de vraag overstijgt, dan verdient men vaak te weinig om

ook iets opzij te kunnen zetten voor het pensioen. Denk bijvoorbeeld aan journalisten en architecten. De uitdaging van zelfstandigen is dat het altijd even duurt voordat de onderneming een surplus genereert – als dat ooit al realiteit wordt. Aan de start van een onderneming is het dan ook logischer om opgebouwd kapitaal in te zetten om in de business te investeren, in plaats van voor het pensioen. En dat komt weer omdat het lastig is om financiering te realiseren via de financiële instituties." 

Verschillen tussen Deense en Nederlandse pensioenen

- Het aanvullend pensioen is in Denemarken in 1987 ingevoerd. De Nederlandse pensioenwet dateert van 1952.
- Het gemiddelde besteedbare jaarinkomen van gepensioneerde Denen is omgerekend 26.300 euro. In Nederland is dat 23.100 euro.
- De groep Deense gepensioneerden die rond de armoedegrens schommelt, is zo'n 1,7 procent. In Nederland is dat zo'n drie procent.
- In Denemarken sparen werknemers zo'n twaalf tot achttien procent van hun loon voor het pensioen. In Nederland is dat zo'n vijftien tot 20 procent, ongeveer een werkdag per week.

TEKST: WENDY DE LIEFDE & JOSIEN VOS


Braziliaanse fintech sleept Silicon Valley-award in de wacht

Onderschat de niet-westerse regio's niet als het gaat om fintech. Zo is in Brazilië geschiedenis geschreven door Nubank, het eerste Zuid-Amerikaanse bedrijf ooit dat de Marketers That Matter Award won. Hiermee schaart het zich in een rij met reuzen als Google, Netflix, GoPro en Visa.

De Silicon Valley-award wordt uitgereikt aan innovatieve marketingteams. Dat Nubank nu al zo'n prijs in zijn zak steekt, belooft veel goeds, zo stelt BusinessInsider. Het bedrijf is namelijk pas achttien maanden geleden gelanceerd.



Naakt bankieren

Vandaag de dag hebben bijna drie miljoen Brazilianen de Nubank-kaart; een gratis internationale creditcard waarmee klanten besparen vanwege de lage rente. De onderneming focust op de mobiele app, waarmee je als klant je account beheert. Nieuwe creditcard aanvragen of het limiet verhogen? Fixt de app in no-time voor je. Appeltje-eitje, toch? De fintechstart-up heeft niet voor niets 'nu' in de bedrijfsnaam staan, het Portugese woord voor 'naakt' waarmee de onderneming doelt op het strippen van overbodige complexiteiten. Less is more, zullen we dan maar zeggen. 

Waarom verzekeraars fintech eng vinden

Hèhè, het verzekeringswezen wordt wakker. In de aprileditie van FinanceInnovation schreven we al dat verzekeraars steeds meer investeren in fintech. Rijkelijk laat, zou je zeggen. De reden? Het gros gelooft niet in de waarde van innovatie.

Volgens een rapport van KPMG en PWC – 'Empowered for the future – insurance reinvented' – zijn wereldwijd financiële instellingen zoals verzekeraars bang voor fintechs. Die zouden een bedreiging vormen voor hun eigen voortbestaan. Ze weten dat de complete sector op de schop moet, maar durven niet. KPMG concludeert dat verzekeraars het moeilijk vinden 'werkelijk waarde te halen uit veranderingsinitiatieven'. Ook zou het ontbreken aan voldoende capaciteit en vaardigheden. Toch is stilstaan geen optie. In The Insurance & Investment Journal waarschuwt KPMG verzekeraars voor het onderschatten van snelle groeiers als robotisering en het Internet of Things (IoT). Mary Trussell, KPMG-partner in Canada. "Je kan technologie je bus niet doen besturen, maar het moet ook niet over je heen walsen."


Werk aan de winkel

Kortom: werk aan de winkel voor het verzekeringswezen. PWC heeft nog wel een tip voor verzekeraars. Zo zouden zij in moeten spelen op het feit dat de



mobiele telefoon steeds vaker gebruikt wordt bij het afnemen van financiële diensten (inkoppertje, niet?). De focus moet daarbij volgens PWC liggen op verzekeringen toegespitst op het gedrag van de klant, zoals *pay-as-you-drive*-polissen.

Kansen voor traditionele verzekeraars

William Pritchett, partner bij KPMG in Groot-Brittannië, stelt dat de drempel laag ligt voor nieuwe verzekeringsorganisaties. "Die ontstaan soms al binnen een paar weken, onder meer omdat ze vrijwel geen fysieke infrastructuur nodig hebben. Traditionele verzekeraars kunnen deze tools en benaderingen gebruiken bij het creëren van een nieuwe toegevoegde waarde, met slechts een kleine investering en relatief laag risico." 

/EXPERTAANDEEL: NH1816

"Nieuwe risico's gedragen zich anders"

Nh1816 Verzekeringen legt de focus al 200 jaar op het intermediair, waarmee de verzekeraar zich onderscheidt van de concurrentie die inzet op online. Toch erkent directeur van de Noord-Hollandse verzekeraar Cas Verhage de mogelijkheden van technologische ontwikkelingen voor verzekeraars, zijn klanten en het intermediair.

Hoe ga je als verzekeraar om met innovaties?

"Innovatie zorgt ervoor dat sommige risico's zullen verdwijnen, maar creëert ook nieuwe risico's. Daarom is het belangrijk om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen, onder meer door naar andere branches te kijken. De deeleconomie verandert verzekeren ook op een bepaalde manier. Denk bijvoorbeeld aan Airbnb, dat invloed heeft op de hoogte van het risico. Daarnaast is het in deze snel ontwikkelende economie belangrijk om contact te onderhouden met je klanten. Een verzekering is een low interest-product, dus is het nog belangrijker om top of mind te blijven. Klanten praten liever niet over verzekeringen, maar als er iets gebeurt is het opeens wel belangrijk."

Welke innovaties gaan de verzekeringswereld opschudden?

"3D-printen staat nu in de kinderschoenen, maar gaat een enorme vlucht nemen. Kapotte producten hoeven dan niet opnieuw aangeschaft te worden, maar kunnen gewoon geprint worden. Dat is van invloed op het schadeherstel. Internet of Things wil ik ook noemen. Als je toch met pech langs de weg staat, dan kan je in de toekomst, aan de hand van gebruiksgegevens, zien wat het euvel veroorzaakte. Door algoritmes op die data los te laten, kan je je dienstverlening beter organiseren."



Cas Verhage, directeur Nh1816 Verzekeringen

Wat betekenen die ontwikkelingen voor het berekenen van risico's?

"Wat opvalt is dat nieuwe risico's zich anders gedragen. Toen wij in 1816 begonnen, bestonden er geen auto's. Wij zien ontwikkelingen komen en gaan. Straks rijden hier zelfrijdende auto's, met een ander risico dan de huidige voertuigen. De fietser communiceert met de auto, wat een zelfrijdende auto niet kan. Dat roept nieuwe vragen op. En als de zelfrijdende auto echt geen schade rijdt, dan hoef je die ook niet te verzekeren. Verzekeraars beredeneren een premie namelijk niet op sentiment, maar op een werkelijk risico."

Nh1816 zet in op lokale adviseurs. Waarom kiezen klanten voor een intermediair?

"We geloven – en merken, gezien de zwarte cijfers – dat er behoefte bestaat aan lokale adviseurs. Consumenten hebben immers minder tijd om zich te verdiepen in verzekeringsproducten, willen ontzorgd worden. Het is een ambacht en intermediairs hebben de benodigde kennis in huis. We ondersteunen ze ook. De VerzekeringApp van Nh1816 biedt het ideale hulpmiddel voor verzekerden. Nh1816 ondersteunt daarmee de adviseur in zijn dienstverlening en ontzorging naar de klant." 

De zin en de onzin van betaalapps

Welke komen als beste uit de bus?

De ene na de andere nieuwe technologie voor mobiel betalen passeert de revue op FinanceInnovation.nl. Wat is nou precies de zin en de onzin van deze apps? De Financiële Telegraaf maakte een vergelijking.

TEKST: JOSIEN VOS

ABN AMRO

De app van de ABN Amro valt op door de simpele, maar overzichtelijke vormgeving. Leuke extraatjes zijn de mogelijkheden een afbeelding toe te voegen of een sms te versturen als je geld overmaakt. Ook kan je vrienden met een gezamenlijke rekening betaalverzoekjes sturen. Een groot nadeel van de app is dat voor elke handeling de e.dentifier2 nodig is. Niet heel mobiel voor een mobiele app.



RABOBANK

De kleurrijke app van de Rabo ziet er mooi uit, maar is niet heel functioneel. Simpele handelingen zoals uitloggen vereisen een zoektocht. Ook verschijnen er regelmatig foutmeldingen en zijn bepaalde functies niet beschikbaar. Wat wel goed is

gedaan is de ingebouwde chatfunctie waarmee je contact kunt opnemen met de klantenservice. Ook prettig is de mogelijkheid om contactloos te betalen met de Rabo Wallet. Overschrijvingen moeten worden ondertekend met de Rabo Scanner. Gelukkig kan dit ook achteraf, zodat je onderweg toch mobiel kan bankieren.

SNS BANK

Simpel en duidelijk, daar staat SNS voor. Met de app kun je je aanmelden voor een betaalrekening. Je kunt er zelfs mee overstappen. Onhandig is wel dat de digipas nodig is om over te boeken. Het is ook mogelijk om een pincode te gebruiken, maar die optie is verstoep. Ingenieur is dat je een acceptgiro kan scannen: ellenlange gegevens overtikken is verleden tijd. Een pluspunt verdient de bank ook met het ingebouwde overzicht van betalingspatronen.

BUNQ

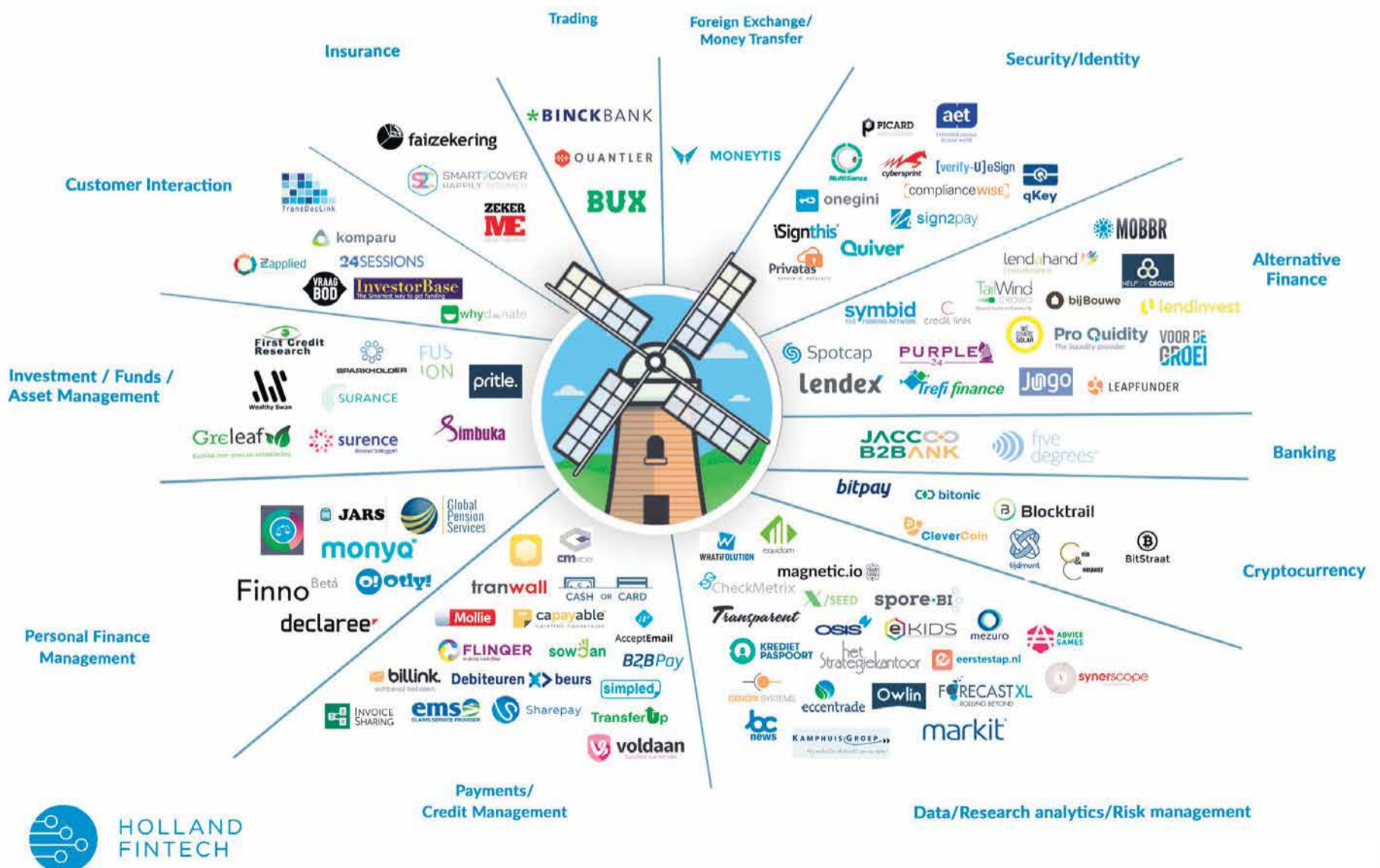
Mobiel bankieren bij nieuwkomer BUNQ kan letterlijk binnen vijf minuten. Ook kun je inloggen met de vingerafdruk, net als bij ING. Nadeel is het onoverzichtelijke startscherm. Ook is de uitlogfunctie moeilijk te vinden. Slim bedacht is NearPay, waarmee je mede-Bunquers in de buurt kan vinden om bijvoorbeeld een kroegrekening mee te delen.

KNAB

De vormgeving van de Knab-app verdient een sticker voor originaliteit en begrijpelijkheid. De functie van de onderdelen in de 'ballonnen' op het startscherm zijn meteen duidelijk.

Voor overboekingen is het rekeningnummer niet nodig; een sms met foto volstaat. De spaarreente ontvangen kan op elk gewenst moment. Je kunt zelfs beleggen met de app!

Infographic Nederlandse fintech-landschap



Nederland is uitgegroeid tot een broedplaats van Europese start-ups, met Amsterdam als belangrijkste financiële centrum. Met bekende na-

men als Adyen, Bux, Spotcap, Pritle en Moneytis wordt het volledige Nederlandse fintech-landschap weergegeven op de infographic van Holland FinTech.

Duidelijk wordt dat Nederlandse fintech-bedrijven voornamelijk actief zijn in alternative finance, data en research analytics en payments. Ook

starten er in Nederland start-ups op het gebied van beveiliging, personal finance en alternative wealth management.

“Ben je te laat? Dan sta je met 1-0 achter”

Het belang van het vastleggen van je IE-recht

Breng je een nieuw financieel product of financiële dienst op de markt? Zorg dan dat je – op tijd – je IE-rechten vastlegt, aldus de experts. Maar hoe doe je dat? En wat voor invloed hebben ontwikkelingen op het huidige IE-recht?

TEKST: WENDY DE LIEFDE

Het is een welbekend scenario – ook in de financiële wereld, waar op dit moment een ware digitale revolutie plaatsvindt en fintechs als paddenstoelen uit de grond schieten: partij A brengt een eigen product op de markt en partij B raakt daardoor zó geïnspireerd, dat hij er een eigen versie van uitbrengt. Geen probleem als je je rechten met betrekking tot het intellectuele eigendom (IE) hebt laten vastleggen. Maar ben je daar te laat mee? “Dan sta je vaak al met 1-0 achter”, meent Tjibbe Fokkens, advocaat IE-recht bij advocatenkantoor Nysingh. “Als je te lang wacht met het vastleggen van je IE-rechten, kan het moeilijk of zelfs onmogelijk zijn om alsnog een monopolie op je uitvinding te krijgen. Probeer dan maar eens je gelijk te halen.”

Maar wat valt er eigenlijk onder het IE-recht? Alles wat creatief is, zo legt Fokkens' directe collega Hemke de Weijts uit. “Van boeken en kunst tot merknamen, logo's en vormgeving van je product. Veel designproducten, maar ook jassen en spijkerbroeken bijvoorbeeld. In die wereld wordt veel gekopieerd.”



Grote investering

Zo'n monopoliepositie is heel waardevol, maar kost dan ook wat. “Helemaal als je voor de wereldwijde rechten gaat”, stelt De Weijts. Best een investering dus als je nog niet eens weet of je product zal aanslaan. Toch is het de prijs waard, vindt Paul Geerts, bijzonder hoogleraar Intellectueel Eigendomsrecht aan de Rijksuniversiteit Groningen en counsel bij bureau Brandeis: “Als jouw idee nagemaakt kan worden door anderen, verspeel je je bestaansrecht als ondernemer. En dat kost je helemaal klauwen met geld.”

Hoe zorg je er dan voor dat niemand er met je idee vandoor gaat? “Je kunt in een register kijken of je merk of product al bestaat, bijvoorbeeld in het BBIE-register”, vertelt Geerts. “En ook octrooien kun je allemaal vinden. Auteursrechten zijn dan weer niet na te slaan, daarvoor moet je zelf op onderzoek uit.”

Ontwikkelingen in het IE-recht

De afgelopen jaren is er nogal wat veranderd in het IE-recht. Zo heeft de nieuwe Europese regelgeving onder meer tot gevolg dat het recht in Europa steeds meer gelijkgetrokken wordt. Een goede ontwikkeling volgens Fokkens. “De verschillen maken het soms namelijk lastig om in veel landen tegelijk op te treden tegen een inbreuk. Kijk maar naar het auteursrecht in Duitsland, dat veel minder bescherming biedt aan gebruiksvoorwerpen dan in Nederland.” Een ander gevolg van het gelijktrekken van de IE-regelgeving is dat het Hof van Justitie de hoogste rechter is geworden, zo vertelt Geerts. “Een lastige job, aangezien er in elk van de 26 landen uit de EU anders wordt gedacht over het IE-recht.”

De hoogleraar ziet ook dat zijn sector met de wereldwijde digitalisering voor een nieuwe uitdaging staat: “Binnenkort kun je thuis dingen met een 3D-printer uitdraaien. Nu kun je al muziek downloaden, en straks dus ook gebruiksvoorwerpen. Wat betekent dat voor het IE-recht? Hoe passen technologische ontwikkelingen in de bestaande kaders?”

Een andere ontwikkeling die van invloed is op het IE-recht is de opkomende deeleconomie. Zo ziet De

“Ondernemers willen sterker worden door krachten te bundelen”

Weijts dat er steeds meer wordt samengewerkt tussen partijen. “Waar ondernemers voorheen bang waren hun geheime kennis te delen, merk je nu vaker dat ze sterker willen worden door krachten te bundelen. En dat betekent dan ook het delen van IE-rechten. “Ook in dat geval geldt weer: maak vooraf duidelijke afspraken om misverstanden te voorkomen.” Geerts: “Kijk, je voorkomt niet dat je werk nageemaakt wordt. Maar het op tijd vastleggen van je intellectuele eigendomsrechten biedt je in elk geval alle bescherming die je nodig hebt.”

Nederland koploper op gebied van IE-recht

In Nederland hebben we het goed voor elkaar als het gaat om het IE-recht. Zo goed zelfs dat we op de eerste plaats eindigen in de GIPI-ranking, het meest uitgebreide onderzoek naar IE-regimes wereldwijd. Daarmee laat Nederland Duitsland (2e plaats) en het Verenigd Koninkrijk (3e plaats) achter zich. Voor het onderzoek werden 43 besturen met elkaar vergeleken op basis van 8500 respondenten. Onder meer het merkrecht, auteursrecht en het recht op databescherming werden onder de loep genomen. (Bron: Emerce.nl)

/COLUMN

De marketingleugen van de financiële sector

Als copywriter heb ik de afgelopen jaren een hoop clichés en loze kreten de revue zien passeren. “Vergeet niet te schrijven dat we maatwerk bieden”, zeiden veel klanten zeven jaar geleden. Maar IEDEREEN zei dat toen. Tegenwoordig stelt iedereen dat hij de Airbnb of de Uber in zijn sector is. En in de financiële sector is het stokpaardje de laatste paar jaar dat men de klant centraal stelt. De klant centraal... Wat heb je de jaren ervoor dan gedaan, vraag ik me af. Het is geen USP. Het is een holle frase. En het ergste is nog: het is doorgaans niet eens waar.

Eind mei was ik op Hypovak, waar heel hypothecair Nederland verzameld was. Een van de sprekers tijdens het congres was Victor Lamme, hoogleraar Cognitieve Neurowetenschap die een onderzoek van De Klantkenners presenteerde. De Klantkenners hadden middels associatie- en MRI-onderzoeken onderzocht wat er in het brein van de consument gebeurt gedurende verschillende fases van het hypotheektraject. Wat denk je: welke aspecten vinden consumenten het belangrijkste? Waar moet de hypotheekadviseur tijdens de oriëntatiefase aan voldoen?

Terwijl hypotheekadviseurs aangeven zich in de eerste fase vooral geruststellend en waardevol op te stellen, hebben klanten juist behoefte aan een authentieke en onafhankelijke adviseur. En hoewel adviseurs denken dat prijs best belangrijk is, hecht de consument daar totaal geen waarde aan.

Nu kom ik dit soort mismatches wel vaker tegen. Met ons communicatiebureau maken we regelmatig buyer persona's voor onze klanten, als uitgangspunt voor hun contentmarketingstrategie. “Maar dat is toch niet nodig, zo'n buyer persona?” brengt menig klant in eerste instantie in. “Wij richten ons vooral op bedrijven met omvang X in sector Y en die hebben vooral behoefte aan Z.” Dan geven we aan drie interviews te willen doen met klanten waar ze er graag meer van zouden willen hebben. Die blijken dan stevast in een andere sector te werken, hebben een andere omvang en tijdens het interview komen totaal andere pijnen en winsten naar voren. En ja: ook onze vooronderstelde buyer persona week in verschillende opzichten af van de buyer persona waar wij onze communicatie nu op richten.

We weten dus eigenlijk niet echt wie de klant is, wat hem bezighoudt en waar zijn pijn zit. Laten we dan ook stoppen met zeggen dat we de klant centraal stellen. Laten we het gewoon waarmaken. En dan bedenken de copywriters van deze wereld wel hoe ze dat mooi voor je kunnen spinnen.



SUZANNE WIJERS
UITGEVER FINANCEINNOVATION

Onze collega is ziek

Onze FlexFront-collega Tim heeft ALS; een van de meest ernstige en invaliderende aandoeningen van het zenuwstelsel. De levensverwachting van een ALS-patiënt is gemiddeld een tot drie jaar. Er is geen medicijn, geen behandeling en vooralsnog geen toekomst. Wetenschappelijk onderzoek is hard nodig om de oplossing voor ALS te vinden. En dat kost heel veel geld. Als één man staan wij achter Tim. Als één man gaan we voor één ton. Swim for Tim staat voor €100.000,- voor de Stichting ALS tijdens de Amsterdam City Swim.

Er wordt een geschreven documentaire over Tim gemaakt. Bijgaand aflevering 1.

Aflevering 1 - Proeven gaat goed; praten wat minder

In de auto

“Houd je van aardbeien?” Terwijl we in zijn BMW door de wijde landschappen van Oud-Beijerland rijden, slaat hij ineens af. “Ik ben dol op aardbeien. Frambozen ook, heerlijk. Dat is mijn snoep.” We stoppen bij een agrarisch bedrijf dat aardbeien in een winkeltje verkoopt. Tim kijkt naar het prijskaartje dat uit een van de bakjes met fruit steekt. 3 euro 50. “Heb je soms regenschade gehad?” vraagt hij aan de verkoopster. De spot gaat aan haar voorbij, ook al behoort Tim inmiddels tot een van de regelmatig terugkerende klanten.

Proeven kan hij nog goed. Praten gaat moeizamer. Sommige omschrijven het als ‘dronkenspraak’. Het tempo is trager, de intonatie minimaal en de articulatie slordiger. Typerend voor ALS-patiënten met de bulbair vorm. Het is het eerste en voor Tim vooralsnog het enige symptoom. Een half jaar nu. Qua verloop kent de ziekte weinig zekerheden, maar de zekerheden die er zijn, zijn onverbiddebaar. Want ALS-patiënten leven na de diagnose doorgaans drie tot vijf jaar. En er is nog geen genezend medicijn.

Ook al gaat het praten wat langzamer, daar laat Tim zich niet door belemmeren. Gedurende de rit van de boer naar zijn huis praat hij aan een stuk door. Onder meer over zijn vader, in 2012 overleden. Destijds weet men dat aan de gevolgen van neuropathie, maar inmiddels is Tim overtuigd dat zijn vader ALS had. “Hij had krachtverlies in zijn handen en ademde ook moeizaam. Ik wil binnenkort bij mijn moeder de medische dossiers opvragen.” Tim is namelijk gendragert.

Thuis voor de buizen

Midden voor zijn twee Crafty-luidsprekers van Groningse makelij luistert Tim naar The girl from Ipanema van Astrud Gilberto. Van lp, via een buizenversterker. Gepassioneerd vertelt hij over zijn hifi. “Ik ben geen audiofiel. Ik ga niet mijn leven lang op zoek naar het perfecte geluid. Het gaat me om de muziek; de techniek is daarbij ondersteunend.” Het Braziliaanse meisje gaat weer in de platenhoes. Dat gebeurt uiterst zorgvuldig. Met vlakke handen tilt hij de lp aan de zijkanten op. Dan pakt hij de plaat met één hand over: duim buiten, vingers onder het midden. Met zijn linkerhand houdt hij de binnenhoes open en laat de lp er langzaam in glijden. Geen vinger zal de speelkanten beroeren. Een soepele exercitie van een getraind lp-luisteraar.

Met het gezin

“Kijk, Tim is in bepaalde opzichten echt mijn tegenpool. Hij zoekt altijd naar balans. Zou ook nooit overspannen raken. Ik zoek juist altijd spanning op.” Tim schudt bijna onzichtbaar zijn hoofd. “Maar dat is ook niet goed, hoor, hoe jij dat soms doet”, reageert hij. “Ben je een boek aan het lezen, ga je ondertussen bedenken wat je allemaal in die tijd had kunnen doen. Hoe ontspannen is dat?” Tims vrouw lacht een beetje, haast alsof ze zich betrappt voelt. “Ja, dat klopt. Maar vrijdag ga ik iets leuks voor mezelf doen. Eindelijk! Ga ik high wine met een vriendin. Nee, het gaat best goed met me. Gek genoeg kan ik beter met mijn emoties omgaan sinds jij ALS hebt. Vroeger kropte ik het allemaal op en daar kreeg ik dan migraine door. Nu laat ik het verdriet soms ook gewoon komen. Huil ik even een potje.” Dat beaamt Tim. “Ja, dat doe je nu inderdaad erg goed. En daarom ben ik ook erg trots op je.”

“Waarom huil je nu, Tim?” Hij zit al een paar minuten in stilte voor zich uit te kijken, met dochter Amelie op schoot die hem kwam troosten. Hij vertelt over zijn collega’s, die constant begrip voor hem tonen. Zijn vrienden. Zijn familie. “Al die mensen maken zich zorgen om mij. En ik maak me weer zorgen om hen. Maar ik raak ook geëmotioneerd door positieve gevoelens. Door mooie dingen die mensen voor me doen. Of nu, zoals met Zahira. Omdat ze zo hard vecht.”

Thuis voor de buizen

Plaat nummer twee is van een heel ander kaliber: Long nights van Eddie Vedder. “Ik beloof dat ik het droog zal houden”, zegt hij voordat hij weer gaat zitten. Terwijl Vedder met lage stem zingt over een eenzame reis, de laatste reis, is Tim stil en luistert hij aandachtig. Het nummer heeft voor hem een extra lading, want eigenlijk had hij het op de crematie van zijn vader willen draaien. Maar dan was het nummer voor hem daarna eeuwig besmet geweest. Long nights is een kort nummer. Niet erg, vindt Tim. Zo loop je in ieder geval niet het risico dat het gaat vervelen.

Aan tafel

Zahira en Amelie komen binnen met Chinees eten. En een pizza. Amelie heeft namelijk een lactose-intolerantie en is bovendien gevoelig voor allerlei bacteriën. Daardoor mag zij niet alles hebben. Tim kan de meeste dingen nog eten, maar doet er aanzienlijk langer over. “Wat ik echt mis, is praten tijdens het eten. Dat is gewoon niet mogelijk.” Zahira: “Ik stoer me daar totaal niet aan.” “Nee, maar samen eten is voor ons echt een sociaal gebeuren. We eten ook vaak met vrienden. Dat is voor mij nu toch echt anders geworden.”

Tim spreekt zijn waardering uit over hoe restaurants met zijn eetvoorkeuren omgaan. “Omdat het bij mij allemaal langzamer gaat, vraag ik of ik het eten in etappes kan krijgen. Ik hoef niet eens uit te leggen wat ik heb; ze doen het gewoon. Zelfs McDonalds! Bij mijn bestelling had ik gevraagd of ik de frietjes later kon krijgen. Toen ik mijn burger op had en weer



naar die medewerker liep, was het gigantisch druk, maar ik kreeg direct mijn zakje friet. Fantastisch.”

Weer in de auto

“Het klopt, hoor, wat Zahira zei. Dat ze beter met haar emoties omgaat. Maar of het nu echt goed met haar gaat? Ik bedoel, ze heeft één keer een gesprek met een specialist gehad sinds mijn diagnose. Eén keer. Ondertussen heeft ze schouder- en armklachten. Zit alles vast. Ze is altijd bezig. Dat is niet goed hoor. Je hebt rust en ontspanning nodig. Ook om hoofd- van bijzaken te kunnen onderscheiden. Nu moet ik zeggen dat ik vroeger ook wel een beetje die onrust in me had. Ik heb een lichte vorm van ADD en vond het altijd lastig iets af te ronden voordat ik aan iets nieuws begon. Tegenwoordig bewaak ik de rust veel meer.”

Hij parkeert de auto vlakbij het station en wijst naar de bak met aardbeien. “Die moet je eerst wassen; dan pas het kroontje verwijderen. En als ze in de koelkast hebben gestaan, haal ze er dan een paar uur van tevoren uit. In de koeling worden ze namelijk zuur. Zodra ze op kamertemperatuur zijn, smaken ze weer lekker zoet.”



€ 100.000,- is een ambitieus doel.
Help ons mee onmacht om te zetten in
daadkracht en doneer aan Swim for Tim.
www.swimfortim.nl/sponsormogelijkheden.

“Het waarom in innovatie is belangrijker dan doen wat iedereen al doet”

Niet dollars, euro's of yens, maar data zijn inmiddels de belangrijkste valuta voor financiële dienstverleners. Traditionele banken en snelle fintech-partijen innoveren beide op hun eigen manier, maar cloud speelt steeds een belangrijke rol. FI sprak met Stefan Månsby, VP of Innovation voor cloudleverancier Basefarm. Een gesprek over marathonlopers, sprinters, slimme oplossingen en het belang van het *waarom* in een digitale financiële wereld.



Stefan Månsby, VP of Innovation, Basefarm

Vraagstukken als ‘waar laat ik mijn data’ en ‘wat doe ik met mijn data’ zijn cruciaal voor banken en andere financiële instellingen die willen overleven in een maatschappij die steeds verder digitaliseert. De cloud speelt daarbij een belangrijke rol als innovatiemotor. “Voor het hele bedrijf is IT bepalend geworden. De CIO wil kostenbesparingen zien en cloud is voor hem een middel om de uitgaven voor servercapaciteit en rekenkracht onder controle te brengen”, vertelt Månsby. “En de business wil sneller nieuwe diensten voor de eindklant kunnen lanceren. Ook voor hen is de cloud hét middel bij uitstek.”

Marathonlopers en sprinters

IT is niet alleen strategisch voor elke bank, de technologische ontwikkeling zorgt ervoor dat IT nu twee snelheden kent: marathonlopers en sprinters. “Marathonlopers, dat is het traditionele gezicht van IT. Betrouwbaarheid en lage kosten zijn – én blijven – voor bedrijven belangrijk.” De nieuwere tak van sport is het sprinten. Banken willen snel nieuwe diensten kunnen ontwikkelen, uitproberen en deze opschalen als ze succesvol blijken te zijn. “Fail fast, fail cheap is hun uitgangspunt. De markt ontwikkelt zich zo snel dat je nooit vooraf het succes van nieuwe diensten en producten kunt voorspellen. Maar ze moeten wel investeren in R&D. Geen bedrijf komt ermee weg om zich alleen op het bestaande businessmodel te richten en niet te innoveren.”

Woorden als cloud, agile en *continuous integration* (automatiseren) van applicaties zijn hip en trendy binnen bedrijven, maar volgens Månsby horen deze geen doel op zichzelf te zijn. “Het is de praktische

kant van het verhaal, het *hoe* van innovatie. Banken, maar ook fintech-bedrijven vergeten opvallend vaak dat dit niet het belangrijkste is. Een voorsprong op de concurrentie krijg je door dingen slimmer te gaan doen. Het is daarom vele malen belangrijker om te weten *waarom* je iets doet, dan iets te doen simpelweg omdat iedereen ermee bezig is.”

Fintech heeft focus, bank gaat hybride

Månsby vertelt over een jonge fintech-klant van Basefarm waarbij de focus op het *waarom* een grote rol speelt in het succes. “De groeiratio van deze betaaldienst gaat door het dak, simpelweg omdat mensen in deze organisatie zich niet druk maken om hoe ze het doen. Een paar jaar geleden was het bijna ondoenlijk om een bank te beginnen; je had een vergunning nodig, de juiste contacten en systemen en niet te vergeten enorme investeringen. Maar deze klant gaat daar volledig aan voorbij, het bedrijf doet simpelweg alles in de cloud en richt zich volledig op het *waarom*: namelijk dat het de volgende grote bank wil zijn. Iedereen in deze organisatie is bezig met het realiseren van de beste bankdiensten die de beste klantervaring bieden.”

Voor traditionele spelers in de bankwereld is het lastig de innovatiedrang van start-ups bij te benen. Het beeld van de marathonloper is er vaak (maar niet altijd) meer op zijn plek dan dat van de sprinter. Maar ook hier gebeuren slimme dingen, waarbij de voordelen van de cloud worden gebruikt. Een belangrijke trend die analistenbureau Gartner bespeurt, is een model van hybride IT. “Het idee daarachter is dat je vaak in eigen huis systemen hebt die niet geschikt zijn voor de cloud. Dit door-

gaans de backofficesystemen, de *systems of record*. De systemen die op de klant gericht zijn, de *systems of engagement* kun je echter wel goed naar de cloud brengen. Voor dat deel van je IT heb je dan het voordeel van een grotere schaalbaarheid en meer flexibiliteit, zodat je ook nog de mogelijkheid hebt om te sprinten.”

Renteberekeningen in de cloud

Månsby noemt een grote Zweedse bank die ‘s nachts de cloud gebruikt voor het doen van complexe renteberekeningen. “De data komt van de interne mainframe-systemen, dus de *systems of record*. Tussen middernacht en vijf uur ‘s ochtends starten we een paar duizend servers op in de cloud en doen we berekeningen met deze data. Het getal dat daar uitkomt sturen we terug naar de bank en vormt de basis voor de prijsbepaling de volgende werkdag.” Een interessant aspect van dit voorbeeld is dat het nog niet zo lang geleden louter een technische exercitie was, maar inmiddels een betrouwbare industriestandaard. “De hype rond hybride IT is wel voorbij. De tools zijn veel bruikbaar geworden en zijn nu een dagelijkse realiteit voor banken.”

De volwassenheid van cloud- en hybride cloud-oplossingen klinkt door in de markt. Basefarm, dat van Gartner de titel *cool vendor* mag voeren, levert kant-en-klare oplossingen voor een aantal nichemarkten, waaronder de financiële dienstverlening. Wij bieden die bedrijven een omgeving waar ze volledig compliant zijn met Europese regelgeving. Wij merken dat financiële dienstverleners zich daar heel comfortabel voelen.” **1**