

Gas, water, licht en informatietechnologie

Digitalisering van de pensioensector is noodzakelijk en onomkeerbaar. Zonder computers en internet is het onmogelijk het kapitaal van miljoenen deelnemers als een goed huisvader te beheren. Maar informatietechnologie brengt nieuwe gevaren met zich mee.

'Bestuurders en uitvoerders moeten zich bewust zijn van de risico's die kleven aan nieuwe technologieën', waarschuwt Chief Information Officer (CIO) Prem Mancham van APG bij het opmaken van de digitale balans in de pensioenwereld.



Tekst Yvonne van der Heijden / Foto Taco Anema

In het rijtje gas, water en licht hoort ook informatietechnologie thuis als elementaire levensbehoefte.' Mancham zegt het zonder enige ironie in zijn stem. 'Mensen gaan er tegenwoordig vanuit dat thuis altijd internet beschikbaar is en dat ze altijd kunnen communiceren. Als je thuis weggaat, is het minder erg je portemonnee te vergeten, dan je mobiel. Want dan ben je afgesneden van de wereld.'

24 uur per dag

De stelling van Mancham is dat ook in de pensioensector informatietechnologie (IT) een basisbehoefte is. Complexe ALM-berekeningen (asset liability management) maken, risicomanagement, communicatie met miljoenen pensioendeelnemers en 24 uur per dag handelen op effectenbeurzen wereldwijd is onbegonnen werk zonder computers en internet. 'De uitvoering van pensioenregelingen zonder IT is gewoonweg niet mogelijk', aldus Mancham. 'Sterker nog, het karakter van de pensioenwereld vergt enorme investeringen in IT.'

Met pensioenbril

Als CIO voert Mancham de IT-regie over het samenkomen van de vraag naar IT-diensten bij APG en het aanbod daarvan. 'Ik kijk naar informatietechnologie met een pensioenbril op. Doen we de goede dingen? En waarom?', vat hij zelf zijn functie samen. De CIO moet ook de IT-ontwikkelingen in de buitenwereld scherp in de gaten houden. Mancham: 'Informatietechnologie kenmerkt zich door razendsnelle ontwikkelingen: wat vandaag nieuw is, kan morgen al weer achterhaald zijn. Pensioenfondsen en uitvoeringsorganisaties moeten hier continu rekening mee houden als ze gaan investeren in IT-systemen, en bij de organisatie van de communicatie met de deelnemers.'

Digitale eeuw

De pensioensector heeft de afgelopen jaren veel geld gestoken in de digitalisering. 'In technische zin heeft de sector zijn zaakjes voor de digitale eeuw inmiddels behoorlijk goed op orde', meent Mancham. 'Maar we moeten alert blijven, want door de

koppeling van systemen bijvoorbeeld neemt de afhankelijkheid van IT navolgend toe. UWV, GBA, Belastingdienst, SVB, collega-fondsen, DNB... het is nog niet de helft van de partijen waarmee wij regelmatig informatie uitwisselen.' Mancham vervolgt: 'Het is belangrijk te beseffen dat de forse toename van de rol van IT en de afhankelijkheid daarvan, tegelijkertijd ook de kwetsbaarheid vergroot.' Hij wijst erop dat de meeste fondsen hun IT-activiteiten hebben uitbesteed. Het gaat dan bijvoorbeeld om netwerkbeheer, rekencentrum, applicatieontwikkeling en kantoorautomatisering. 'Het is een goede ontwikkeling om dergelijke belangrijke zaken aan experts over te laten. Maar de verantwoordelijkheid voor het geheel blijft bij het pensioenfondsbestuur. Bestuurders moeten ervoor zorgen dat zij de goede vragen kunnen stellen aan hun IT-dienstverleners, om te kunnen begrijpen waar de kwetsbaarheden liggen.' Mancham draagt zijn steentje bij in de kennisoverdracht door onder meer bij SPO cursussen te geven aan bestuurders en uitvoerders.

Focus

Er zijn volgens Mancham voldoende kaders om grip te krijgen op de IT-risico's. Hij noemt de Pensioenwet en het Jaarrekeningrecht en ook de Financiële Instellingen Risico Methode (FIRM). IT-governance, goede IT-besturing, moet in de pensioensector professioneel worden ingeregeld. Mancham: 'Pensioenfondsen moeten intensief discussie voeren over de IT-governance. Het is hun verantwoordelijkheid richting deelnemers als het gaat om de inzet van IT en de wettelijke kaders. Momenteel ligt de focus bij het risicomanagement meer op beleggingsrisico's, terwijl ook goed zicht moet zijn op de IT-risico's die de pensioenfondsen lopen als grote financiële organisaties.' De persoonlijke missie van Mancham is het risicobewustzijn over IT in de pensioensector op een hoger plan te brengen. 'Dat betekent onder meer dat het uitvallen van internet onderdeel moet uitmaken van een calamiteitenplan. In bestuur en directie moet iemand verantwoordelijk zijn voor IT. En als laatste maar niet als minste: de

afspraken met partijen aan wie IT-diensten worden uitbesteed, moeten worden geïnventariseerd. Alles in combinatie met een adequaat monitoringmechanisme.'

Gidsfunctie

Buiten het verbeteren van het IT-risicomanagement, is voor de pensioenfondsen nog veel te winnen in de communicatie met de deelnemers. Het digitale Pensioenregister dat vanaf januari aan iedereen een overzicht van zijn pensioenopbouw kan laten zien, is volgens Mancham een hele belangrijke ontwikkeling. 'Het zal mensen helpen inzicht te krijgen in hun pensioen. Maar pensioenfondsen zullen daardoor ook veel meer vragen gaan krijgen, omdat mensen zich actiever met hun pensioen gaan bezighouden. Fondsen krijgen vanwege deze actievere houding naast een informatiefunctie ook een gidsfunctie in het begeleiden van deelnemers.'

Aan de knoppen

In navolging van de banken, waar het telebankieren een hoge vlucht heeft genomen, ontwikkelen pensioenfondsen via internet ook individuele toegangsmogelijkheden tot informatie. 'Bij internetbankieren zit de klant thuis aan de knoppen', zegt Mancham. 'Dat soort selfservice-ontwikkelingen zie je ook steeds meer bij pensioenfondsen. Zij denken in toenemende mate vanuit de deelnemer bij het ontwerpen van hun communicatiemiddelen, waarbij informatietechnologie een grote rol speelt. De sector is daar volop mee bezig.'

Favoriete websites

- 1 Google (www.google.nl) – het meest eenvoudige dat je kunt bedenken, ik gebruik het als encyclopedie
- 2 Het Financiële Dagblad (www.fdselections.nl/pensioen) – de hele dag door actueel, als de krant op de deurmat ligt, is de informatie al verouderd
- 3 Telegraaf (www.telegraaf.nl) – zo blijf ik de hele dag op de hoogte, ook van het niet-financiële nieuws