

Emoties en technologie in pensioendienstverlening

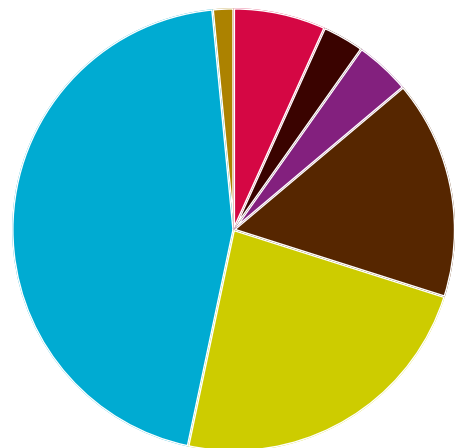
“Technologie kan menselijke interactie in pensioendiensten verbeteren, maar niet vervangen”

Wiebke Eberhardt (OU), Alexander Henkel (OU) en Chantal Hoet (Aegon)

Met de aankomende pensioenhervormingen is het van belang dat pensioendeelnemers goed geïnformeerd worden over hun pensioensituatie en de keuzes die ze hebben. Persoonlijke interactie tussen pensioenaanbieder en deelnemer – bijvoorbeeld via e-mail, callcenter of chat – speelt daarbij een belangrijke rol. In het contact met deelnemers is het managen van negatieve emoties zoals verdriet, angst of woede essentieel. Daarbij is een goede wisselwerking tussen technologische hulpmiddelen zoals chatbots en menselijke interactie nodig. Negatieve ervaringen met de pensioenaanbieder kunnen ook na langere tijd zorgen dat mensen minder optimale pensioenkeuzes maken.

Bevindingen op hoofdlijnen

- Persoonlijke interacties met pensioenaanbieders zijn vaak emotioneel geladen, omdat pensioen een belangrijk onderdeel is van het financieel welzijn.
- Negatieve emoties en ervaringen hebben een negatief effect op deelnemers op de korte en lange termijn.
- Technologie en artificiële intelligentie (AI) kunnen medewerkers van pensioenaanbieders helpen emoties van deelnemers te herkennen en ermee om te gaan.
- AI brengt onzekerheid met zich mee, daardoor is het vertrouwen van deelnemers en medewerkers hierin nog laag.



Figuur: de verschillende emoties en de mate waarin die voorkomen tijdens call center interacties met pensioenuitvoerder (case study)



Kernboodschap voor de sector

- AI kan helpen vertrouwen, tevredenheid en pensioenbewustzijn van deelnemers te vergroten, maar vraagt wel veelvuldig testen en betrokkenheid van medewerkers.
- Betrek medewerkers bij het introduceren van AI-oplossingen om deze optimaal in te zetten en de angst voor vervanging weg te nemen.
- Training in omgaan met emoties is essentieel voor zowel AI-oplossingen (met goede data) als voor medewerkers.



Meer weten? Lees het paper (Engelstalig)

'Emoties en technologie in pensioen service-interacties: stand van zaken en de toekomst'