

AI in deelnemerscommunicatie:

praktijkcasussen en het perspectief van de toezichthouder

Pensioen3Daagse

AFM

Donderdag 12 november 2026

Agenda

1. Introductie AFM en onderwerp
2. Break-outs
3. Plenaire terugkoppeling
4. Afsluiting & Kernboodschap
5. Vragen

Wie zijn wij?



Nishani Ganpat

Toezichthouder Pensioenen



Kim Kerkmeijer

Toezichthouder Pensioenen



Olga Bodisova

Toezichthouder Pensioenen



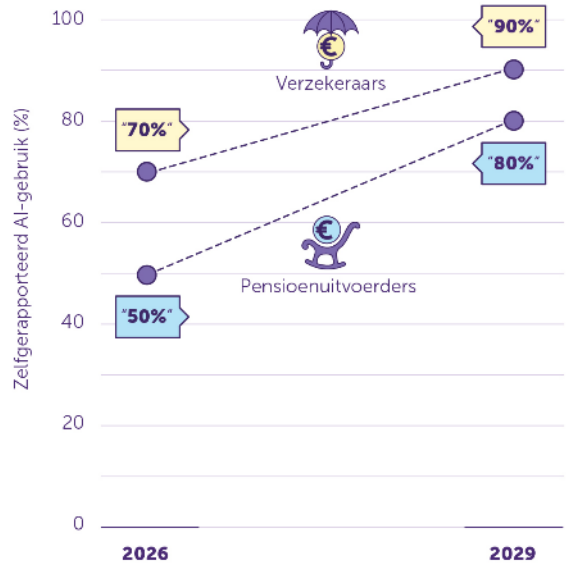
Erwin van Eckeveld

Risico Analist Financieel Dienstverlening

Onderzoek was gericht op toepassingen van AI

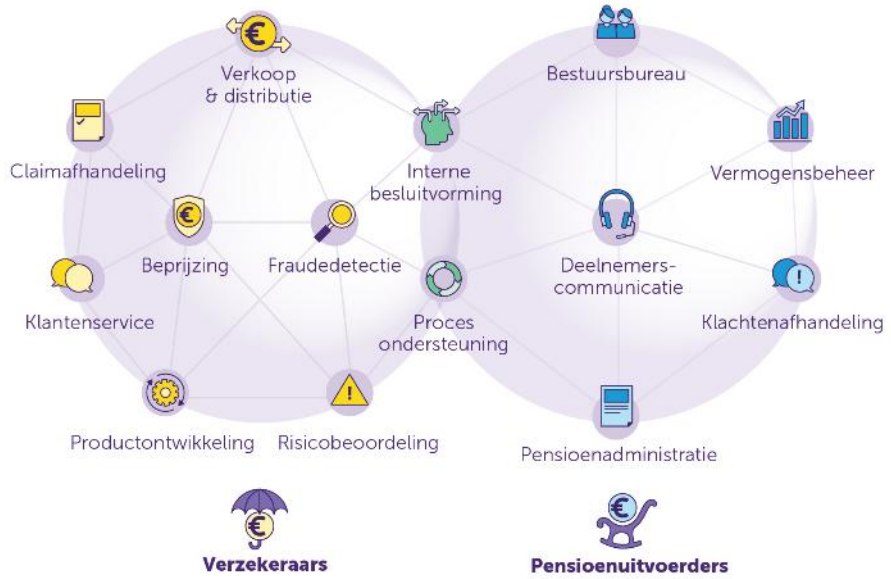
- AI-uitvraag DNB data
- Verschillende partijen in de pensioensector gesproken

De inzet van AI ontwikkelt zich in hoog tempo binnen de pensioensector



Bronnen: De 'Sectorbrede uitvraag niet-financiële risico's' (SBA NFR), DNB, maart 2026; EIOPA, "Generative AI Market Survey: Outlook, Use Cases and Risk Management", februari 2026

AI-toepassingen vinden hun weg naar alle ketenonderdelen



Toelichting: de genoemde AI-toepassingen zijn illustratief en vormen geen uitputtend overzicht: de toepassingen ontwikkelen zich snel en kunnen per organisatie verschillen.

Verschillende toepassingen die wij zien, zijn:

- Verbeteren van deelnemerscommunicatie
- Verbeteren van datakwaliteit door AI-controles
- Signaleren van trends en ontwikkelingen
- Het efficiënter afhandelen van klachten en/of signalen
- Efficiënter vastleggen en afhandelen van deelnemer gesprekken



Wij zien potentieel voor toekomstige toepassingen…



AI-Agents voor e.g. Deelnemercontactcentra, Compliance, Risk, Juridische Zaken, Communicatie



Automatiseren van fondsspecifieke administratieve processen



Persoonlijke informatievoorziening (podcasts, animaties etc) in de MijnOmgeving



AI-tooling bij life-events en keuzebegeleiding



En nu mogen jullie aan de slag in break-outs

De komende +/- 25 minuten bespreken we in verschillende groepen één van de volgende casussen:

Casus 1: AI gebruik in deelnemercommunicatie

Casus 2: AI gebruik in de MijnOmgeving

Casus 3: AI gebruik in keuzebegeleiding

Plenaire terugkoppeling

Elk groepje geeft een korte samenvatting van de casus en besproken punten.

De aandachtspunten die wij de sector nog willen meegeven…

1. Stel beleid op voor de inzet van AI-toepassingen
2. Beheers risico's bij uitbesteding van AI-toepassingen
3. Pak regie op de transparantie en uitlegbaarheid in de gehele keten
4. Richt passende controle-mechanismen in en borg datakwaliteit
5. Houd grip op bias en discriminatie in AI-modellen en data

De AFM blijft graag in gesprek met de pensioensector en deskundigen over de toepassing van AI

Deze dialoog helpt om verwachtingen tijdig te duiden en draagt bij aan een verantwoorde toepassing waarbij kansen benut kunnen worden en het belang van deelnemers voorop blijft staan



Vragen?