

‘DEZE INNOVATIE IS NIET ALLEEN TECHNISCH, MAAR VOORAL INHOUDELIJK VOORUITSTREVENDE’

‘Fintech-initiatieven lopen tegenwoordig heel erg in de kijker. Maar wat we doen met Serious Game is meer dan louter bestaande kennis digitaliseren: we stellen de technologische mogelijkheden in dienst van onze voornaamste

‘Serious Game maakt beleggen toegankelijk voor een brede groep mensen.’

bedoeling, namelijk om ook inhoudelijk een belangrijke stap voorwaarts te zetten. Deze applicatie maakt het mogelijk om rekening te houden met het gevoelsmatige aspect van beleggen. Bovendien is het verpakt in een hippe, interactieve en mobiele vorm, waardoor we het toegankelijk maken voor een heel brede groep mensen. Ik ben heel trots dat we erin geslaagd zijn die technologische én inhoudelijke aspecten te combineren in één innovatie.’

Jurgen Vandenbroucke,
hoofd innovatie bij
KBC Asset Management



Volg deze reeks ook online via
www.tijd.be/kbcfondsen

UW VOLGENDE AFSpraak:

30 MEI 2018

Pensioensparen

Onder de verantwoordelijkheid
van KBC Asset Management

INNOVATIEVE GAME BRENGT HET

Een nieuwe webapplicatie van KBC Asset Management lijkt op het eerste zicht een spelletje voor beleggers, maar is in werkelijkheid een innovatieve tool die de beleggerspersoonlijkheid van klanten beter in kaart brengt. ‘We weten al langer dat mensen winst en verlies niet altijd rationeel afwegen. Recent onderzoek bracht nu ook aan het licht hoe we die gevoeligheid precies kunnen meten.’

Als groep zet KBC enorm in op digitale transformatie. Klanten en medewerkers voorbereiden op het nieuwe tijdperk vormt een van de prioriteiten. Er wordt bijgevolg veel geïnvesteerd in nieuwe toepassingen en technologie. ‘Bij KBC Asset Management (de fondsenfabriek van KBC, red.) willen we ook een leider zijn wat de inhoudelijke transformatie van onze sector betreft’ zegt Jurgen Vandenbroucke, hoofd innovatie bij KBC Asset Management. ‘Zo besteden we steeds meer aandacht aan het emotionele aspect van beleggen. We willen komen tot een meer persoonlijke omschrijving van een belegger. Die twee strategische lijnen vloeien samen in deze game.’

‘Stel, je hebt de keuze uit twee beleggingen: belegging A heeft een zekere winst van 10.000 euro, bij belegging B heb je 50 procent kans op een winst van 20.000 euro. Wat kies je?’ Beleggers die het nieuwe spel van KBC, krijgen enkele concrete vraagstukken voorgeschoteld. Op basis van hun antwoord, volgt een nieuwe vraag.

In werkelijkheid is er geen juist of fout antwoord. ‘Wat we eigenlijk doen, is in kaart brengen hoe een persoon omgaat met winst en verlies’, zegt projectleider Gosia Fortuna, innovatie manager bij KBC Asset Management. ‘Beleggen is als reizen. Je hebt verschillende soorten reizigers. Er is geen foute manier om op je bestemming te geraken, maar de ene manier past beter bij een bepaalde reiziger dan de andere. Met deze game helpen we klanten op weg naar hun ideale bestemming in beleggingen.’

GAMIFICATION

De nieuwe toepassing kadert in de brede trend van gamification: het gebruik van spelelementen bij niet-spelgerelateerde activiteiten. Om mensen te motiveren en te belonen of om - zoals in het geval van KBC - een complex onderwerp toegankelijker te maken. ‘Beleggen, schommelingen: dat zijn com-

plexe thema’s voor een doorsnee mens’, aldus Fortuna. ‘Maar alle eerste testers - gekozen doorheen alle bedrijfsgeledingen - voelden de inhoud dankzij het spelelement heel intuïtief aan.’

Het spel slaat twee vliegen in één klap. Het belangrijkste doel is om potentiële beleggers zelfkennis bij te brengen, wat op termijn een extra dimensie kan toevoegen aan de procedures die het risicoprofiel van een klant bepalen. ‘En door de vragen eigentijds te verpakken - interactief, helder en mobiel - bereiken we bovendien een jonger publiek’, zegt Vandenbroucke.

WETENSCHAPPELIJKE BASIS

Opvallend: de game van KBC Asset Management is meer dan een technologische aardigheid. Het project is stevig wetenschappelijk onderbouwd met bevindingen uit de gedragseconomie. ‘We gaan er vaak vanuit dat mensen heel doordacht en rationeel omgaan met winst en verlies. Maar het tegendeel is waar’, zegt Dennie Van Dolder, gedragseconoom verbonden aan de Vrije Universiteit Amsterdam. ‘De vervelende pijn die we voelen wanneer we 10 euro verliezen, is een stuk groter dan het plezier dat we voelen bij 10 euro winst.’ Dat inzicht is niet nieuw. Gedragseconomen brachten al in 1979 aan het licht dat we gevoeliger zijn voor verlies dan voor winst, maar het heeft enkele decennia geduurd vooraleer dit inzicht breed werd opgepakt. Zo ging de Nobelprijs voor economie in 2017 niet toevallig naar de Amerikaan Richard Thaler, een grondlegger van de gedrags-economie waar Van Dolder nauw mee samenwerkte.

Van Dolder onderzocht samen met collega’s uit Rotterdam, Parijs en Rennes, heel specifieke mogelijkheden om de gevoelsmatige houding ten aanzien van verlies individueel te meten. Hun bevindingen werden in 2016 gepubliceerd in een toonaangevend academisch tijdschrift en kort daarna opgepikt door KBC Asset Management.

‘Beleggen is als reizen. Er is geen foute manier om op je bestemming te geraken, maar de ene manier past al beter bij een bepaalde reiziger dan de andere.’

Gosia Fortuna, projectleider Serious Game



Nobelprijs

De Nobelprijs voor economie in 2017 ging niet toevallig naar de Amerikaan Richard Thaler, een grondlegger van de gedragseconomie.

Doelstelling

Het belangrijkste doel is om potentiële beleggers zelfkennis bij te brengen.

GAMIFICATION

EMOTIONELE ASPECT VAN BELEGGEN IN KAART

'Als wetenschapper wil je impact hebben, maar meestal gaat daar heel wat tijd over. Gelukkig was KBC Asset Management goed aan het opletten', aldus Van Dolder. 'Dat een financiële instelling de nieuwe methodologie vertaalt naar de praktijk is fantastisch. KBC is een voorloper met deze game.'

GESELECTEERDE DOELGROEP

De nieuwe applicatie is voorlopig nog niet toegankelijk voor alle klanten. 'KBC heeft met respect voor de geldende regels rond privacy en bescherming van persoonsgegevens een eerste doelgroep afgebakend in het klantenbestand: mensen die vertrouwd zijn met de digitale wereld en openstaan voor beleggingen', zegt Fortuna. De geselecteerde klanten krijgen de komende weken de kans om het spel te spelen en meer te leren over hoe zij omgaan met winst en verlies in een beleggingsportefeuille. Voor alle duidelijkheid: die resultaten worden nog niet vertaald naar concreet beleggingsadvies. 'Al ligt dat op termijn wel op het pad van de verdere ontwikkeling', benadrukt Vandenbroucke. 'In een eerste fase willen we de resultaten analyseren. Pas daarna onderzoeken we hoe we met deze informatie de beleggingsaanpak kunnen verfijnen.'

SERIOUS GAME IN DRIE VRAGEN

Wat is het uitgangspunt?

De gedragseconomie stelt dat twee beleggers exact hetzelfde klassieke risicoprofiel kunnen hebben, maar toch meer of minder wakker liggen van tussentijdse verliezen. Het spel wil precies die gevoeligheid van de speler ten aanzien van tussentijdse stijgingen en dalingen in kaart brengen.

Hoe werkt het?

Elke speler doorloopt drie stappen: winst, winst/verlies en ten slotte verlies. In elke setting krijgt de speler een aantal keuzes. De eerste: verkies je een zekere winst boven een hogere, maar onzekere winst? Op basis van het vorige antwoord, krijgt de speler een nieuw vraagstuk. Wie kiest voor een zekere winst, krijgt bijvoorbeeld opnieuw de optie tot een zekere winst, maar deze keer een beetje onaantrekkelijker. Zo wordt duidelijk vanaf welk punt iemand bereid is om risico's te nemen. Wie de drie levels volledig doorloopt, krijgt als resultaat een persoonlijke beschrijving en toelichting. 'Een moedige verkenner' is bijvoorbeeld iemand die zelden wakker ligt van verliezen en focust op een hoger potentieel.

Krijgen spelers beleggingsadvies op maat?

Serious Game bevindt zich in een testfase. De resultaten worden nog niet vertaald in concreet beleggingsadvies. KBC gebruikt de klassieke (en verplichte) vragenlijst om het risicoprofiel van klanten te bepalen. Maar de applicatie brengt het emotioneel aspect van beleggen in kaart. En dat maakt het mogelijk om deze informatie op termijn te incorporeren in het profileringsproces.

