

De deelnemer op weg geholpen?

Amsterdam, 17 februari 2010

Jan van Miltenburg
Manager Transparantietoezicht Financiële Producten

Johan de Groot
Hoofd Transparantietoezicht Financiële Producten

Onderwerpen



Bevindingen 2009:

1. Self assessments
2. Startbrieven
3. Kostentransparantie
4. Uniforme Pensioen Overzichten
5. Zorgplicht
6. Indexatiematrix
7. Conclusies

Pensioen



Eerst een goede pensioenregeling!

Waaraan hebben wij getoetst?



Begrijpelijkheid	<ol style="list-style-type: none">1. Getest?2. Model?3. Gebruik?
Duidelijkheid	Zie begrijpelijkheid
Volledigheid	Staat alles erin?
Juistheid	<ol style="list-style-type: none">1. Afwijking t.o.v. vorige UPO?2. Consistent met pensioenreglement?3. Interne controle?
Tijdigheid	<ol style="list-style-type: none">1. startbrief: \leq na toetreding2. UPO: \leq 30 september3. Overig: vroeg genoeg om besluit te nemen
Actualiteit	Per 1 januari?
Zorgplicht	Klant- & doelrisicoprofiel, advies & monitoring

Bevindingen: Self assessments



- Online vragenlijst via www.afm.nl
- Zelfevaluatie door besturen en directies
- Apart assessment pensioenfondsen en –verzekeraars
- Risicogeorienteerd toezicht
- 504 pensioenfondsen en 31 verzekeraars
- Terugkoppeling: individuele brief van bevindingen en persbericht
- Pensioenfondsen: ‘Beter, maar nog niet goed genoeg’
→ gemiddelde score informatieverstrekking: 78%
- Pensioenverzekeraars: ‘Verbetering zorgplicht mogelijk en nodig’
→ gemiddelde score zorgplicht: 64%
- Let op: naar waarheid invullen voorkomt maatregelen

Bevindingen: Startbrief



- Volledigheid v. begrijpelijkheid
- 39 Pensioenfondsen en 8 verzekeraars
- Compliancemetings: 55 startbrieven onderzocht
 - niet één van de startbrieven is volledig
 - begrijpelijkheid vaak niet toereikend & weinig deelnemersonderzoek
- Consumentenonderzoek
 - meer aandacht nodig voor risico's, premieovereenkomst, nabestaandenpensioen op risicobasis
 - help deelnemer bij waardeoverdracht
 - beperk lengte startbrief en beperk gebruik jargon

Bevindingen: kostentransparantie (startbrief)



- 38 pensioenfondsen & 5 verzekeraars
- 7% voldeed aan alle vereisten
- 56% geen overzicht van de kosten
- Informatie vaak verspreid in de startbrief en/of brochure
- Geen kosten zelden gemeld
- Hoogte: van 0 tot 35 cent per beschikbare euro aan premie
- Gemiddeld: van iedere euro premie 79 cent voor opbouw
- 21 cent: 16 cent kosten en 5 cent risicopremies

Bevindingen: UPO 2008 – juistheid I



- Rekentool ontwikkeld
- Kerngegevens: basisgegevens, OP, en A-factor
- Mutaties UPO 2008 t.o.v. t-1
- Pilot: 5 pensioenuitvoerders, 10 dossiers (actieven en arbeidsongeschikten)
- Grote uitvraag: 29 pensioenuitvoerders
- Voorlopige bevindingen: omverklaarbare afwijkingen, twijfel aan juistheid
- Waarnemingen: ingewikkeldheid maakt foutgevoelig
- Pensioenregister?

Bevindingen: UPO 2008 – juistheid II



- Arbeidsongeschikte deelnemers krijgen soms -als groep- geen UPO
- Bij grote pensioenfondsen afwijkingen bij de opbouw van het te bereiken OP
- Pensioenfondsen constateren 'spontaan' foute UPO's
- Een enkel pensioenfonds heeft in 2008 haar deelnemers geen UPO verzonden maar een pensioenoverzicht dat niet voldeed aan het UPO-model.
- Een enkel pensioenfonds is niet meer in staat om eerder verzonden pensioenoverzichten te reproduceren

Bevindingen: UPO 2008 - interesse



- Onderzoek bij 563 actieve deelnemers
 - 75% van de deelnemers heeft interesse voor pensioen
 - 85% van de deelnemers vindt het UPO “belangrijk”
 - 64 % van de deelnemers geeft aan dat zij het UPO niet of slechts vluchtig lezen
 - verband tussen UPO en bepaalde life events niet duidelijk
 - UPO is belangrijk, maar wordt niet goed gelezen en zet de deelnemer niet aan tot actie
- ⇒ 1. Verbeteren UPO-model
- ⇒ 2. Activeren van deelnemer

1. Vervolg op self assessment pensioenfondsen

- Risicogeorïenteerd
- 16 pensioenfondsen
- 2 pensioenuitvoerders hebben UPO 2009 verstuurd na 30 september 2009
- 16 pensioenuitvoerders verwachten UPO 2010 tijdig te versturen!

2. Nieuwe uitvraag pensioenfondsen en verzekeraars

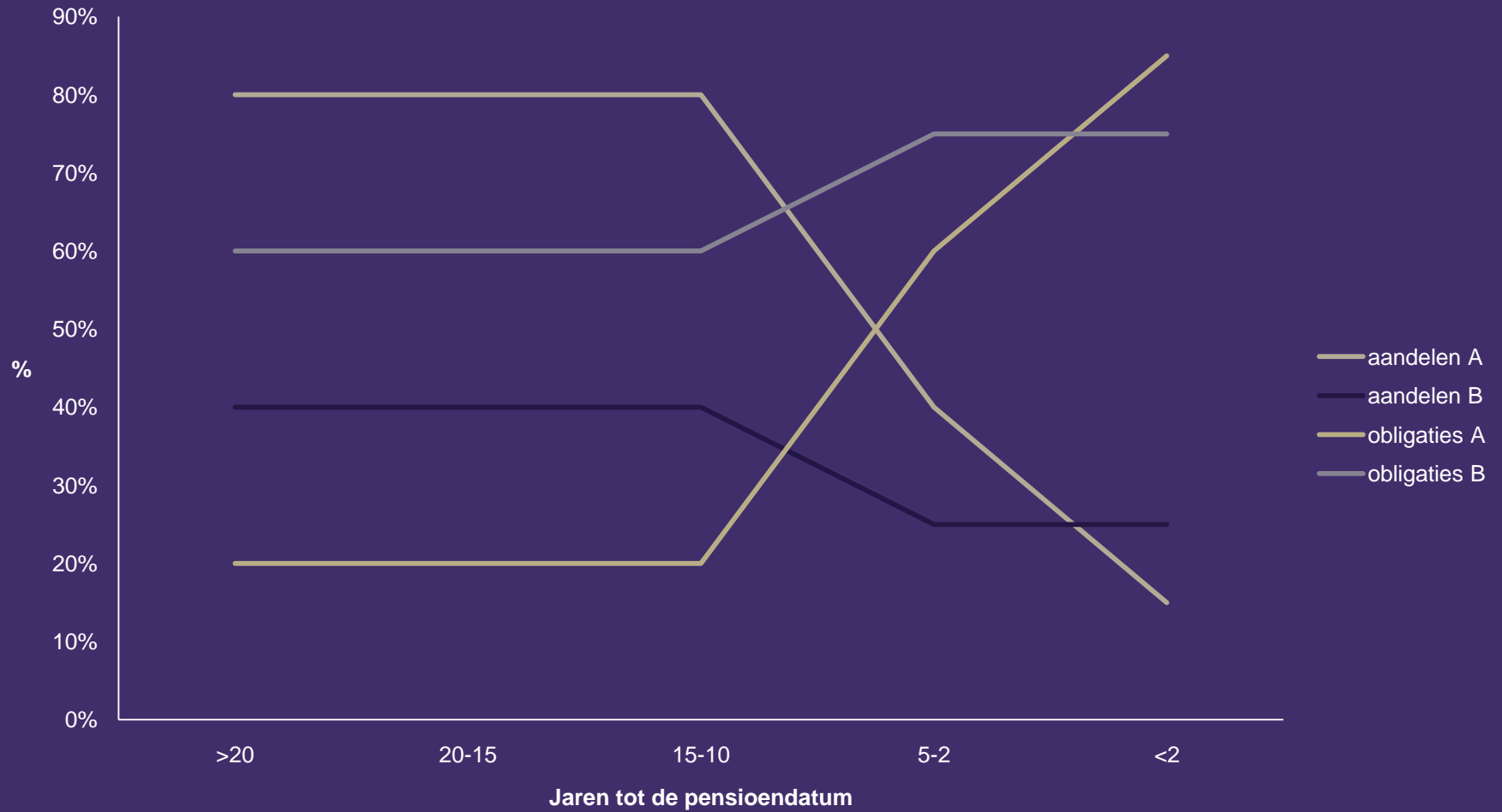
- Representatief: nulmeting
- 20 pensioenfondsen en 5 pensioenverzekeraars
- 5 pensioenuitvoerders hebben UPO 2009 verstuurd na 30 september 2009
- 25 pensioenuitvoerders verwachten UPO 2010 tijdig te versturen!
- Q4: controle UPO 2010

Bevindingen: Zorgplicht



- 9 verzekeraars & 22 pensioenfondsen
- 14% voldeed aan de zorgplichteisen
- 55% stelt een volledig klantprofiel op
- 13% stelt een volledig doelrisicoprofiel op
- 41% verstrekt correct advies
- v.z.v. van toepassing: 89% bewaakt uitvoering t.o.v. advies niet goed genoeg
- 50% van de lifccycles voldoet
- Grote verschillen in lifccycles
- Deelnemer opvallend vaak 'defensief'
- 'Garantiekapitaal': risico?!
- Vergeten uitgangspunt: welk mate van zekerheid van pensioen(kapitaal) wenst de deelnemer?

Lifecycle Neutraal



Indexatiematrix & -label



- Verplichte teksten, maar ontheffing mogelijk
- Uitgangspunt: volgen, zie Q&A
- \pm 120 verzoeken behandeld
- Akkoord, mits alternatief aantoonbaar juist of begrijpelijker

'Geef Nederlanders pensioeninzicht'



- Zie ons rapport van 20 januari 2010
- Te hoge verwachtingen
- Te weinig inzicht
- Risicogroepen
- Waarschuwen
- Samenhang met financiële dienstverlening

Doel



Pensioen,
heerlijk!

A. Doorlopend toezicht pensioenuitvoerders

1. Juistheid UPO's
2. Tijdigheid UPO's
3. Signalen
4. Handhaving
5. Indexatiematrix & -label

B. Thema-/probleemgericht

1. Pensioenregister
2. Pensioencommunicatie
3. 'Uitbouw' zorgplicht
4. Baanwisseling
5. Kosten: vervolg
6. Advies werkgever

- Bevindingen vallen niet mee
- Goede wil bij verreweg de meeste uitvoerders aanwezig
- Hele weg te gaan om brug te slaan naar deelnemer (begrijpelijkheid)
- Complexiteit pensioenregelingen leidt tot hogere uitvoeringskosten en risico's qua juistheid