



## **Financiële levensloopplanning: Overzicht, Inzicht, Actie**

**Toespraak door Harman Korte, bestuurslid AFM, op het jubileumcongres van de NVVK d.d. 29 november 2012 in het Corpus Congress Centre Leiden.**

1. De AFM die ik hier vertegenwoordig is de gedragstoezichthouder op de financiële marktsector: op sparen, beleggen, verzekeren en lenen. Het is belangrijk dat het publiek, het bedrijfsleven en de overheid vertrouwen hebben in de financiële markten. En dat de markten op een duidelijke en eerlijke manier werken. De wettelijke normen die de grondslag voor onze taak zijn, beogen vooral het gedrag van professionele partijen, c.q. partijen die professioneel behoren te zijn, te beïnvloeden, zodat zij handelen in het belang van hun klanten.

Maar er zijn ook gedragsregels voor professionals die juist beogen het gedrag van de klanten te beïnvloeden, en die gedragsbeïnvloeding heb ik als onderwerp voor mijn bijdrage gekozen.

### ***Het verschil tussen de mythe en de maatschappelijke norm***

2. De pensioenwetgever heeft vrij vertaald verklaard dat de verplichte informatie van pensioenfondsen en –verzekeraars aan belanghebbenden erop gericht is dat zij overzicht van wat zij aan pensioen tegemoet mogen zien, dat zij inzicht krijgen in wat dat voor hun betekent, en dat zij op basis van dat inzicht zonedig actie kunnen ondernemen. Overzicht, inzicht, actie. En daar is nog een wereld te winnen.
3. Onderzoek wijst uit dat de mythe dat je pensioen 70% van je laatstverdiende brutoloon zal bedragen hardnekkig is. En dat terwijl we in het regeerakkoord lezen dat 70% van het gemiddeld verdiende brutoloon de algemeen aanvaarde maatschappelijke norm is. Deskundigen onder ons weten hoe groot het verschil kan worden tussen de mythe en deze norm, vooral als de indexatie van de pensioenaanspraken in de opbouwphase onvolledig is. Nee, het helpt niet bij de bestrijding van de mythe dat in de regeerakkoordnorm ook dat percentage van 70 voorkomt. Al valt de schade mogelijk wel mee als we ons proberen voor te stellen welke mensen die in de 70-procent-mythe geloven, het regeerakkoord of publicaties daarover ook lezen.

### ***Mythe verdient stevige bestrijding***

4. Daarnaast weten veel mensen niet wat ze kunnen doen met inzicht in hun pensioensituatie. Tegelijkertijd neemt de urgentie van overzicht, inzicht en actie toe. Meer risico's voor het pensioen zijn bij de deelnemers gekomen. In een rapport dat wij daarover eerder dit jaar publiceerden, lieten we zien dat de helft van de werknemers tussen 55 en 65 jaar een pensioen tegemoet konden zien dat lager ligt dan 60% van het laatstverdiende brutoloon. En als we daarbij bedenken dat die groep nog substantieel geprofiteerd heeft van eindloonregelingen, dat in die cijfers nog geen kortingen zijn verwerkt zoals die nu dreigen, laat staan dat de nieuwe regeerakkoordnorm op hun pensioenopbouw is meegenomen, dan is duidelijk dat de mythe stevige bestrijding verdient.
5. Daar komt nog eens bij dat de verschillen in te verwachten pensioenuitkomst, ook bij een gelijk arbeidsverleden en op gelijke leeftijd, heel fors kunnen zijn door individuele gebeurtenissen zoals echtscheidingen, en door grote kwaliteitsverschillen tussen pensioenregelingen, en de efficiëntie van de uitvoering daarvan.

### ***De mens Max versus de homo economicus***

6. Tegen deze achtergrond hebben wij als AFM van harte meegewerkt aan de evaluatie door het ministerie van SZW aan de huidige informatievereisten. Bij onze inbreng laten wij ons inspireren door recente wetenschappelijke inzichten in het financieel gedrag, zoals ik *behavioural finance* nu vertaal. Inzichten die ook hun plek gekregen hebben in een recent rapport ten behoeve van de ontwikkeling van pensioencommunicatie in Europees verband.
7. Daarin zijn die inzichten vertaald naar wat wij weten van Max. De mens Max staat tegenover het traditionele concept van de homo economicus.  
De homo economicus:
  - Leest alle informatie, en begrijpt wat het betekent;
  - Streeft naar beste resultaat;
  - Snapt risico's en onzekerheden;
  - Kan plannen voor de lange termijn, zoals voor het pensioen.
8. De mens Max daarentegen:
  - Reduceert complexiteit en gebruikt heuristieken om snel beslissingen te nemen;
  - Tevreden met suboptimaal resultaat;
  - Vermijdt onzekerheden, en is onrealistisch optimistisch;

- Gericht op korte termijn belangen, weinig wilskracht.

### **Heuristieken**

9. We doen Max onrecht aan door hem dom te noemen, maar hij heeft beperkte tijd en motivatie. En we realiseren ons dat de mate waarin we tijd hebben en gemotiveerd zijn om ons bezig te houden met traditioneel gedrag van de homo economicus sterk uiteen loopt.
10. Met zijn beperkte tijd en motivatie neemt Max zijn toevlucht tot de al genoemde heuristieken.

Om te lezen, te begrijpen en beslissingen te nemen:

- Maakt Max gebruik van vergelijking met anderen
- Zoekt hij naar referentiepunten
- Zoekt hij herkenbare informatie
- Schat hij risico's op basis van 'beschikbaarheid'
- Is gericht op de korte termijn.

### **Overzicht, inzicht, actie**

11. Ik haal even terug wat de pensioenwetgever wil bereiken en wij als AFM van harte ondersteunen:

Overzicht, inzicht, actie.

1. Overzicht      Wat ga ik krijgen en met welke zekerheid?
2. Inzicht              Is dat voldoende voor mij?
3. Actie              Wat is mijn handelingsperspectief als dat niet het geval is?

En "by the way" het managen van verwachtingen, zodat het vertrouwen in het stelsel wordt geschraagd.

Het vraagstuk van de efficiënte uitvoering, hoe belangrijk ook, laat ik nu even onbesproken.

### **Beïnvloeding nodig voor effectiviteit pensioeninformatie**

12. Met de kennis van Max is het heel begrijpelijk dat onderzoek uitwijst dat 71% van de actieve deelnemers niet open staat voor informatie over pensioenen.

13. En begrijpelijk is ook dat onderzoek uitwijst dat vier determinanten bepalen in welke mate deelnemers wél openstaan voor pensioeninformatie:

- 1) **betrokkenheid** bij het thema pensioen;\*
- 2) **urgentie** van een (goed) pensioen inzien;
- 3) **eigen vaardigheid** om met de informatie om te gaan;
- 4) **beoordeling** van de pensioeninformatie.

En dat beïnvloeding op ieder van deze determinanten nodig is voor de effectiviteit van pensioeninformatie.

14. En zonder de indruk te wekken dat we hiermee de sleutel te pakken hebben, vind ik het de moeite waard met u te delen dat onderzoeksresultaten hebben uitgewezen dat u waarschijnlijk meer geneigd bent u te verdiepen in uw financiële toekomst als u uzelf in de spiegel ziet, zoals u er mogelijk bij uw pensioen uitziet.

#### ***Gelaagdheid en handelingsperspectief***

15. Inmiddels is het denken over vernieuwing van de pensioencommunicatie neergeslagen in het werk dat de Werkgroep pensioencommunicatie onder leiding van SZW tot stand heeft gebracht, en waar de vorige minister van SZW de hoofdlijnen al van aan de Tweede Kamer heeft gestuurd.

16. Als belangrijke punten die wij van harte onderschrijven noem ik:

- ❖ Gelaagdheid
- ❖ Handelingsperspectief
- ❖ Totaaloverzicht
- ❖ Sluit aan bij informatiebehoefte deelnemer
- ❖ Vormvrijheid waar mogelijk, standaardisatie waar nodig
- ❖ Maak meer gebruik van digitale communicatie
- ❖ Help de deelnemer met het verkrijgen van pensioeninzicht

17. De herkenbare inzichten in wat wij van Max weten zijn de gelaagdheid, het expliciteren van een handelingsperspectief en het de deelnemer zo makkelijk mogelijk maken: hij heeft immers weinig

tijd en beperkte motivatie.

***Inzicht in de financiële situatie zo laagdrempelig mogelijk***

18. Het pensioendashboard als vervolg op mijnpensioenoverzicht.nl

- Online interactief totaaloverzicht van het pensioeninkomen
- Inzicht in gevolgen van keuzemogelijkheden en belangrijke levensgebeurtenissen
- Referentiepunt: gewenst pensioen
- Pensioen als onderdeel van totale financiële planning
- Handelingsperspectief
- Institutionele inbedding?

19. Waarom deel ik de inzichten in Max en de consequenties voor pensioencommunicatie met u?

Inzichten in de mens Max, in contrast met de homo economicus zijn niet alleen relevant voor de gedragsbeïnvloeding voor oudedagsplanning. Ik kan mij goed voorstellen dat Max u bij uw werk of misschien ook privé bekend voorkomt.

20. Verder is een deel van de oplossingsrichting ook breder toepasbaar: laten we proberen ervoor te zorgen dat het inzicht in de eigen financiële situatie zo laagdrempelig mogelijk beschikbaar komt.

***Een plek voor financiële educatie in het onderwijscurriculum***

21. Wat mij brengt bij wat ik noem: de digitale laagdrempelige ontsluiting van de financiële schoenendoos.

Dit is belangrijk omdat:

- De drempel voor doe-het-zelvers zo laag mogelijk moet zijn
- De kosten van financieel advies en financiële hulp beperkt gehouden moeten worden.

22. Dames en heren, graag leg ik twee stellingen in uw midden:

- Financiële educatie moet plek krijgen in het reguliere onderwijscurriculum

- Digitale ontsluiting van de financiële schoenendoos is urgent voor doe-het-zelvers, en om de kosten van financieel advies en financiële hulp te beperken

23. De tweede stelling heb ik toegelicht.

Van de eerste heb ik mij voorgenomen die vaak uit te spreken vanuit het adagium dat het de gestaag vallende druppel is, die de steen doorboort.

***Schuldenproblematiek: beter voorkomen dan genezen***

24. Dit alles had ik klaar en voorbereid toen ik gisteren nog een vraag kreeg van mevrouw Van Houdt in verband met het feit dat staatssecretaris Klijnsma helaas verhinderd is om haar openingspeech te houden. Die vraag betreft – ik citeer - de visie van de AFM op de verantwoordelijkheid van de stakeholders die later aan het woord komen, in het bijzonder de schuldeisers.

25. Ons toezicht is er in belangrijke mate op gericht om zo veel mogelijk te voorkomen dat stakeholders in de positie komen dat zij schuldeisers van problematische schulden worden.

26. Voor een belangrijk deel steunen onze activiteiten daarvoor op wettelijke normen die zich richten tot financiële ondernemingen: regels tegen overkreditering met consumptief en hypothecair krediet, regels voor passend advies bij de bemiddeling en verkoop van complexe financiële producten, etc.

27. Wij vinden bovendien dat financiële ondernemingen nog een stapje verder zouden moeten gaan dan de minimale naleving van wettelijke normen. Dat noemen wij `het klantbelang centraal stellen`, ook om het geschonden vertrouwen in de financiële marktsector te herwinnen. Zo'n extra stap zet een bank bijvoorbeeld door proactief aan de slag te gaan met klanten van wie zij weten dat zij naar de huidige inzichten waarschijnlijk een te hoge hypotheekschuld hebben.

28. En met proactief bedoel ik dan al voordat de betalingen gaan haperen. Want meestal wordt de hypotheekbetaling pas als een van de laatste verplichtingen opgeschort. Meer in het algemeen zou ik aan de stakeholders meegeven, dat als ergens `beter voorkomen dan genezen` op zijn plaats is, dan is het wel bij schuldenproblematiek.

Laat ik het voor nu hierbij laten.

Ik ben benieuwd naar uw reacties en dank u voor uw aandacht.