

Doorwerken aan pensioencommunicatie

Speech van Harman Korte, AFM-bestuurder op het DNB pensioenseminar “Klaar voor de start!”, 11 september 2013

Onder voorbehoud van wijzigingen bij het uitspreken van de tekst

Dames en Heren,

Met veel dank aan DNB grijp ik deze gelegenheid aan om met u te delen wat wij als AFM vanuit onze toezichthoudende rol zien en welke ontwikkelingen ons opvallen.

Ik begin bij ons toezicht.

De uitkomsten van ons onderzoek naar de brieven waarmee u deelnemers hebt geïnformeerd over de verlaging van hun pensioenen en aanspraken, waren positief, en reden voor een compliment.

Het enige dat een volgende keer beter kan, is voldoende aandacht voor fondsspecifieke oorzaken voor een verlaging.

Het verwerken van mutaties in de aanspraken en het geven van de **juiste stand** vergt voortdurende aandacht van administrateurs.

Momenteel doen we onderzoek naar de juistheid van de uitkeringen en de begrijpelijkheid van de informatie daarover. Onder bijna elke tegel treffen wij iets aan, dat wij niet begrijpen en dat ook niet altijd verklaarbaar blijkt. Het onderzoek doen we risico-georiënteerd en dat vertekent het beeld natuurlijk. Wij komen nog met resultaten, maar er lijkt aanleiding, te komen met een algemene oproep.

Het is zaak, ook in verband met een **transitie** naar een nieuw of ingrijpend aangepast pensioencontract, ervoor te zorgen dat u bij bent, dat u zeker weet dat niet alleen de aanspraken kloppen maar ook de uitkeringen, en dat u de informatie daarover toetst op begrijpelijkheid.

Wij horen incidenteel dat het mogelijk is om **real time** aanspraken digitaal toegankelijk te maken. Nog niet zo vaak, maar wel goed nieuws.

Wij zien verder dat fondsen aan de slag gaan met voorbereidingen voor een **transitie**. We weten nu nog niet naar welk pensioencontract precies, maar belangrijke elementen zijn toch eigenlijk al duidelijk. Dat vooral risico's en de mate van zekerheid duidelijker moeten worden voor deelnemers staat wel vast. Ongeacht de techniek onder de motorkap zullen we het instrumentarium moeten vernieuwen waarmee u uw deelnemers helpt inzicht te krijgen in hun pensioen.

Wij krijgen inmiddels de indruk dat wat ik begin dit jaar “het **eerlijke verhaal** over pensioen” heb genoemd, inhoudelijk meer en meer wordt onderkend. Ik heb dat toen aangekaart vanuit de visie dat het voor het vertrouwen in het stelsel van de tweede pijler onontbeerlijk is dat alle elementen van herverdelende solidariteit in het stelsel uitlegbaar moeten zijn. Wat zich wrekt is dat er in het verleden te weinig is uitgelegd over de werking van solidariteit.

Dat het lastig is om niet-uitlegbare elementen aan te passen is duidelijk. Maar de discussie zou hierover wel moeten worden gevoerd.

Ook ten aanzien van de communicatie van risico's valt schade uit het verleden te repareren. Er is te weinig gezegd en geschreven over het risico dat reële ambities niet haalbaar zouden kunnen zijn, en over het risico dat ambities in de loop van de tijd naar beneden zouden kunnen worden bijgesteld. Beide risico's doen zich nu voor, en dat vraagt om niets minder dan een erkenning dat de deelnemers – mogelijk met de beste bedoelingen - te veel in slaap gesust zijn. Wij constateren dat deze erkenning steeds meer uitgesproken wordt.

Wij zien verder dat flinke slagen zijn gemaakt met het grip krijgen op de **kosten** van pensioenfondsen. Er is, na ons rapport daarover zelfregulering tot stand gekomen via de Pensioenfederatie. En u bent over het boekjaar 2012 begonnen te rapporteren in overeenstemming met de nieuwe standaarden. Het is nog te vroeg om de conclusie te kunnen trekken, dat de scherpste van het zicht op de kosten, tot de beoogde versterking van de doelmatigheid van de uitvoering leidt.

Overigens, pensioenregelingen uit hoofde waarvan werknemers, door korte dienstverbanden in combinatie met vaak lage pensioengrondslagen, uitsluitend **zeer kleine pensioenen** opbouwen, met alle kosten van vermogensbeheer, administratie, veel waardeoverdrachten en communicatie van dien, zijn intrinsiek niet echt kostenefficiënt.

Dames en heren, dat wij dit jaar nog niet formeel hebben **gehandhaafd**, zou u als een goed teken kunnen beschouwen dat u deelnemers volgens de wettelijke voorschriften informeert. En dat mag u inderdaad. Overigens hebben wij minder prioriteit gegeven aan gedetailleerd toezicht op specifieke informatiedocumenten waarvan wij inmiddels weten dat die slechts beperkt activerend werken, doordat ze geen **handelingsperspectief** bieden.

En we geven meer prioriteit aan nieuwe effectievere communicatie-instrumenten. Daar wordt onder regie van het ministerie van SZW hard aan gewerkt, met gebruik van gedegen consumentenonderzoek.

Velen delen inmiddels onze opvatting dat het verstandig is mijnpensioenoverzicht.nl door te ontwikkelen tot een interactief **pensioendashboard**, althans om financiële datastromen over inkomsten en uitgaven te verleggen naar een digitaal instrument waarmee de deelnemer een totaaloverzicht krijgt. Een overzicht dat hem in staat stelt de allerbelangrijkste vragen te beantwoorden, namelijk of hij naar verwachting later genoeg zal hebben, en wat hij kan doen als dat niet het geval zou kunnen zijn.

Ik kom nu op het FTK.

Het [geconsulteerde wetsvoorstel FTK](#) introduceert mechanismen om schokken, hoe ook ontstaan, beter op te vangen. Dat bleek hard nodig, zoals we weten. Het wetsvoorstel introduceert een nieuwe variant, te weten de reële ambitieovereenkomst. Alleen al dat het om een extra variant gaat, kan niet anders dan zorgen voor meer **complexiteit** in de uitvoering van pensioenregelingen. Voor administrateurs werkt die complexiteit **kostenverhogend**, en daarmee ook weer voor de deelnemer.

Ook voor de deelnemer wordt het er niet makkelijker op, in termen van optelbaarheid en dus vergelijkbaarheid. Tenzij wij onder strikte voorwaarden, met werkelijk **uniforme rekenmethodieken**, de deelnemer uit de ingewikkelde techniek onder de motorkap weten te houden, en hem weten te laten inzien dat er naast een verwacht pensioen ook een lagere bodem in het pensioen zit. Een onzekerheidsinterval.

Daarbij gaat het ons inziens dus om meer informatie dan op het huidige **UPO** of in mijnpensioenoverzicht.nl. Die informatie geeft slechts een puntschatting, die geen rekening houdt met achterblijvende indexatie en/of verlagingen van aanspraken, en die geen verwachting projecteert met daarbij als referentie ten minste ook een zonnig en een negatief scenario. Het 'eerlijke verhaal' betekent ons inziens dat u communiceert in euro's van nu, over aanspraken die zijn en nog zullen worden opgebouwd, aangevuld met informatie over de gevolgen van onzekerheden.

Voor transparantie dat pensioenprojecties zich afspelen binnen bandbreedtes is er, gelukkig zicht op verbetering. De pensioenwetten zullen een gemoderniseerd pakket aan communicatie-eisen geven. U zult altijd meer en effectiever mogen communiceren dan die wetten gaan voorschrijven. De nieuwe instrumenten, daar moeten we het van hebben.

Ik noem kort twee soorten.

De eerste soort is denken wij effectievere informatie in de vorm van een **pensioendashboard** dat ik al noemde, en een **kwaliteitsindicator** die inzicht geeft in de kwaliteit van onderdelen van de pensioenregeling, waaronder ook de onzekerheden van de uitkomsten van de pensioenregeling. Verbeteringen ten opzichte van respectievelijk een het UPO en de startbrief. Als we goede ontwerpen daarvoor testen en aanpassen, moeten we die tot een succes kunnen maken. Wat betreft de kwaliteitsindicator is het ons inziens overigens niet noodzakelijk dat er een label voor de regeling als geheel uitrolt. Het gaat er om dat de belangrijkste onderdelen van regelingen met elkaar vergelijkbaar zijn.

De tweede soort instrumenten is voorlichting en **advies**. Wij horen dat fondsen of uitvoeringsorganisaties aarzelingen hebben om deelnemers vergaand inhoudelijk te

helpen. Die aarzelingen houden verband met vermeende overtredingen van de Wet op het financieel toezicht. Ik kan u verzekeren dat die aarzelingen niet terecht zijn zolang u maar geen specifieke financiële producten wilt adviseren of erin wilt bemiddelen.

U mag ver gaan in het helpen van de deelnemer die zich geen raad weet met keuzes die hij heeft, bijvoorbeeld over waardeoverdracht of het gebruik maken van een hoog/laag-pensioen.

U bent deskundig, de deelnemers zijn dat niet. Veel deelnemers willen geholpen worden. Ook wij veronderstelden lange tijd dat consumenten in staat zouden zijn op basis van enkel informatie afgewogen financiële keuzes te maken, zoals over pensioen. Die hypothese gaat heel vaak niet op. Tenzij u hem erbij helpt, al is het maar door hem te wijzen op de mogelijkheid om contact op te nemen met een financieel adviseur.

Dames en heren,

Ik rond af.

De viertrapsraket van eerlijkere pensioencontracten, effectievere communicatie-instrumenten, doorontwikkelde *tooling* en advies moet u en anderen, zoals werkgevers, in staat stellen de deelnemer te helpen die meer en meer gaat merken dat hij moet leren leven met **onzekerheden**, ook bij zijn of haar pensioen. De prijs van een gegarandeerd pensioen is te hoog bevonden. De onzekerheden die daardoor voor rekening van de deelnemers komen, moeten bij hen gaan passen. We moeten ze helpen daarmee om te gaan.

Ik wens u veel succes met het vele wat op u afkomt en dank u voor uw aandacht.