



Congres PensioenPro, 16 juni 2016

Karina Raaijmakers

HET EERLIJKE VERHAAL nu en in een nieuw stelsel

Beste dames en heren,

Mijn collega-toezichthouder Bert Boertje heeft zojuist treffend verwoord waarom een nieuw pensioenstelsel bittere noodzaak is. Dat standpunt onderschrijf ik volledig.

Een nieuw pensioenstelsel is een noodzakelijke randvoorwaarde voor het creëren van realistische verwachtingen over pensioen. Maar met een nieuw stelsel alleen zijn we er niet. Er is iets extra's nodig. Gelukkig, zou ik bijna zeggen. Wat dat iets extra's is iets waarop velen van u directe invloed hebben. In tegenstelling tot de toch ingewikkelde discussie over het pensioenstelsel. Wat dat extra's is, wil ik graag toelichten.

En daarvoor doe ik eerst een stap terug. Vandaag zitten wij hier allemaal in een professionele hoedanigheid. Ikzelf ben sinds 1 maart jl. Hoofd Verzekeren & Pensioenen bij de AFM. Samen met de medewerkers in mijn domein geef ik invulling aan onze missie om bij te dragen aan het voorkomen van voorzienbare teleurstellingen ten aanzien van pensioen.

Maar naast onze professionele hoedanigheid hebben we ook allemaal een andere hoedanigheid, en dat is die van consument. Weliswaar niet een heel gemiddelde consument, met alle pensioenkennis die wij bij elkaar hebben. Maar toch, we zijn consument.

En ik als consument heb, net als u, bepaalde wensen ten aanzien van de toekomst. Ik wil samen met mijn man oud worden, ik wil mijn kinderen groot zien worden en leren om op eigen benen te staan, ik wil mezelf blijven ontwikkelen, ik wil een tijdje in het buitenland wonen, of voor langere tijd op reis met mijn gezin, ik wil op enig moment een hele andere carrière kunnen starten, misschien toch nog schrijfster worden, zoals ik dat als kind al wilde. Noem maar op...

Veel van deze toekomstwensen hebben financiële gevolgen voor mijn oude dag. Om nog maar te zwijgen over de financiële gevolgen van levensgebeurtenissen die ik niet wens, maar die mij statistisch gezien ook zomaar kunnen overkomen: werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, echtscheiding...

Als we het hebben over realistische verwachtingen ten aanzien van pensioen, dan hebben we het niet over abstracte verhalen. Dan hebben we het over de vraag of u en ik, gegeven alles wat er in ons leven gebeurt, gewenst of ongewenst, realistisch kunnen inschatten of we genoeg hebben om van te leven als we de pensioengerechtigde leeftijd bereiken. Of dat we ergens in ons leven aanvullende maatregelen moeten nemen.

En om dit realistisch te kunnen inschatten, hebben wij recht op een eerlijk verhaal. Dit eerlijke verhaal is makkelijker te vertellen als we overgaan op een nieuw pensioenstelsel. Een nieuw pensioenstelsel omvat naar het idee van de AFM idealiter een persoonlijk pensioenvermogen met meer maatwerk. Daar waar keuzemogelijkheid wordt geboden, moeten er waarborgen zijn om te bevorderen dat een deelnemer een passende keuze maakt. Hierover leest u binnenkort meer in ons position paper.

Maar ook zolang we nog geen nieuw pensioenstelsel hebben, kunnen pensioenuitvoerders het eerlijke verhaal vertellen. Sterker nog, zij *moeten* het vertellen. En dat is, zoals ik eerder al aankondigde, hetgeen waarop velen van u *wel* directe invloed hebben, in tegenstelling tot de stelseldiscussie.

Wat betekent het nu om een eerlijk verhaal te vertellen? Met de invoering van de Wet Pensioencommunicatie in de Pensioenwet zijn hiervoor een aantal normen geïntroduceerd. Deze normen gelden voor alle informatie van een pensioenuitvoerder. Een eerlijk verhaal is: evenwichtig, correct en duidelijk, en past bij de doelgroep aan wie het verhaal wordt verteld. Ik zal elk van deze begrippen even kort toelichten.

Een eerlijk verhaal is **evenwichtig**... En dit betekent dat de deelnemer informatie op waarde moet kunnen schatten. Dat hij begrijpt wat de voor- en nadelen zijn en in staat wordt gesteld een weloverwogen beslissing te nemen. In de context van korten betekent dit dat een pensioenfonds niet alleen vermeldt dat korten leidt tot een verbetering van de financiële situatie van het fonds, maar ook dat de deelnemer minder pensioen heeft. In een recente verkenning naar afkoop zagen we dat gewezen deelnemers soms *wel* te horen krijgen dat afkoop leidt tot een som geld in één keer. Maar *niet* te horen krijgen dat dit fiscale gevolgen heeft en dat ze geen pensioenuitkering meer krijgen. Een duidelijk voorbeeld van onevenwichtige informatieverstrekking.

Een eerlijk verhaal is **correct**... Correct ziet zowel op juistheid, maar ook op consistentie van informatie. Het kan niet zo zijn dat informatie in het Pensioen 1-2-3 afwijkt van informatie in het pensioenreglement of informatie op de website. Correct betekent ook dat informatie over korten of indexeren aansluit bij de financiële opzet van het fonds. Precies dit is wat wij samen met DNB op dit moment onderzoeken. Hierop kom ik straks nog even terug.

Een eerlijk verhaal is **duidelijk**... Als een pensioenfonds informatie verstrekt over bijvoorbeeld een herstelplan of herstelmaatregelen, dan vraagt deze norm dat het taalgebruik en de structuur van de tekst aansluiten op de ontvanger. Jargon doet dat doorgaans niet. We zien in de praktijk dat gebruik wordt gemaakt van lezerspanels om informatie op duidelijkheid te beoordelen. Een goed voorbeeld, wat mij betreft.

Een eerlijk verhaal is ten slotte **passend**... Informatie moet aansluiten bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer. Dit is best een kluif voor pensioenfondsen met een hele heterogene groep aan deelnemers. Het betekent namelijk dat one-size-fits-all niet volstaat, maar dat een fonds haar deelnemers moet onderscheiden in verschillende segmenten en de informatie op die segmenten moet afstemmen. Deze norm betekent ook dat een pensioenuitvoerder alleen actief informatie over een wijziging van de pensioenregeling, die slechts van toepassing is op een deel van de deelnemers, hoeft te verstrekken aan de deelnemers, die het betreft. Ook om te voorkomen dat deelnemers door een overdaad aan voor hen niet-relevante informatie door de bomen het bos niet meer zien.

Zoals net al kort benoemd, voeren wij op dit moment samen met DNB een omvangrijk onderzoek uit onder 137 pensioenfondsen. Dit onderzoek richt zich op de elementen van het eerlijke verhaal die ik u net heb verteld. We gaan na in hoeverre pensioenfondsen deelnemers of gewezen deelnemers op evenwichtige, correcte, duidelijke en passende wijze informeren over de kans op korten of indexeren in de komende 5 jaren. Voor ons is dit een belangrijke bouwsteen in het bevorderen van realistische verwachtingen over pensioen.

Overigens realiseer ik me dat we – ook als het pensioenstelsel is herzien en iedereen een eerlijk verhaal krijgt over zijn of haar pensioen – er nog een belangrijke maatschappelijke uitdaging ligt. En die uitdaging komt voort uit een grote mate van desinteresse. Wij consumenten focussen ons op de korte termijn in plaats van de lange termijn. Daar is een mooi woord voor: *present bias*. Ook als er een simpel en uitlegbaar stelsel is, er individuele pensioenpotjes zijn en informatie klip en klaar is, zal niet iedereen geneigd zijn om op enig moment vast te stellen of zijn pensioen toereikend gaat zijn. Ik wil u bij deze uitnodigen om met mij en mijn collega's in gesprek te gaan over hoe we deze maatschappelijke uitdaging het hoofd kunnen bieden.

Om terug te grijpen op het thema van vandaag... Zo is het gelukkig nooit saai, in een pensioenwereld in verandering.