

Rapport Uitkeringsinformatie

Onderzoek naar de kwaliteit van informatieverstrekking rondom pensionering

“Life event pensionering verdient meer aandacht”

December 2014



Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Inhoudsopgave

1. Management samenvatting.....	4
2. Inleiding	5
2.1 Waaronder wordt de AFM uitkeringsinformatie	5
2.1.1 Aanleiding onderzoeken in 2013 en 2014.....	5
2.1.2 Life event pensionering verdient meer aandacht.....	5
2.1.3 Afronding onderzoek uitkeringsinformatie	6
2.1.4 Verduidelijking van de normen.....	6
2.2 Opzet onderzoek en toelichting begrippen.....	7
2.3 Leeswijzer	8
3. Conclusies, vereisten en aanbevelingen.....	9
3.1 Conclusies	9
3.2 Vereisten en aanbevelingen.....	10
3.2.1 Pensioeninformatiebrief	10
3.2.2 Pensioenuitkeringsbrief.....	10
3.2.3 Afkoopbrief.....	11
3.2.4 Herzieningsbrief.....	11
3.2.5 Overige onderwerpen	11
4. Effectieve uitkeringsinformatie op hoofdlijnen	13
Bijlage 1 – Toelichting deelgebieden en bevindingen	14
Deelgebieden.....	14
Duidelijkheid en begrijpelijkheid.....	14
Tijdigheid.....	14
Juistheid	15
Volledigheid.....	16
Bijlage 2 – Overzicht scores pensioenfondsen.....	17
Bijlage 3 – Achtergronden bij het onderzoek.....	18
Representativiteit	18
Reikwijdte	18
Methode van onderzoek en werkwijze.....	19
Follow-up.....	21
Contact	22

1. Management samenvatting

In 2014 heeft de AFM voor het eerst een marktbreed onderzoek gedaan naar het verstrekken van informatie aan pensioengerechtigden bij pensioeningang. De normen hiervoor zijn tot nu toe niet heel erg duidelijk geweest. Over uitkeringsinformatie zegt de Pensioenwet namelijk alleen dat ‘aan degene die pensioengerechtigd wordt’ een opgave van aanspraken verstrekt dient te worden. En voorts dat dit tijdig moet gebeuren¹. Tot het moment van publicatie van dit rapport was het dus aan de pensioenuitvoerders zelf om te bepalen wanneer, in welke vorm en met welke inhoud uitkeringsinformatie verstrekt werd aan deelnemers.

Tijdens het onderzoek kwam de AFM goede initiatieven tegen. Sommige pensioenfondsen nemen deelnemers namelijk ruimschoots voor pensionering bij de hand, maken hen alert op het aanstaande pensioen en geven duidelijk uitleg over de keuzemogelijkheden en de (financiële) gevolgen daarvan. Ook zagen wij dat pensioenuitvoerders gebruik maken van deelnemerspanels om informatie vooraf te toetsen op begrijpelijkheid van informatie. Maar uit het onderzoek komt ook naar voren dat de informatieverstrekking voor pensionering bij een aantal partijen beter kan. Vooral wat betreft de begrijpelijkheid en duidelijkheid, maar ook op het gebied van volledigheid van de informatie zijn slagen te maken.

Met de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek laat de AFM weten wat zij van pensioenuitvoerders verwacht als het gaat om informatieverstrekking rondom pensionering. Deze zienswijze, die wij in dit rapport met de pensioensector delen, zien wij als een minimumvereiste. Met een vervolgonderzoek in 2016² willen wij nagaan op welke wijze de sector met onze conclusies en aanbevelingen aan de slag is gegaan.

Wij roepen alle pensioenuitvoerders op: Begeleid de deelnemer naar het moment van pensionering. Beoordeel de informatie die dit doel ondersteunt vanuit het gezichtspunt van de deelnemer. Kortom, geef het *life event* pensionering de aandacht die het verdient! Verder zijn wij van mening dat deelnemers, die pensioenaanspraken bij verschillende pensioenuitvoerders hebben, baat kunnen hebben bij vergelijkbaarheid van informatie. Onderzoek daarom als sector of harmonisatie van informatiedocumenten en -momenten haalbaar is.

Het tijdig en juist informeren hangt ook af van andere partijen. Het is daarom belangrijk dat pensioenuitvoerders goede afspraken maken, bijvoorbeeld met werkgevers. Door tijdige aanlevering van gegevens worden pensioenuitvoerders immers in staat gesteld om hun deelnemers op tijd van de juiste uitkeringsinformatie te voorzien.

Tot slot. Ook uit dit onderzoek is gebleken dat ingewikkelde pensioenregelingen moeilijk uit te leggen zijn aan deelnemers. Daarom is de AFM van mening dat er voldoende aanleiding is voor de sector om tevens naar de complexiteit van (overgangs)regelingen te kijken. Het vereenvoudigen van regelingen kan bijdragen aan meer kostenefficiënte administraties en maakt begrijpelijke pensioencommunicatie mogelijk. Wij moedigen de sector, en dan met name sociale partners, aan om hier – waar mogelijk – invulling aan te geven.

¹ Artikel 43 en 48 van de Pensioenwet; artikel 54 en 59 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling.

² Vanwege de vele (wettelijke) wijzigingen die de sector door moet voeren zou een onderzoek in 2015 te zeer belastend zijn.

2. Inleiding

2.1 Waarom onderzoekt de AFM uitkeringsinformatie

Voor de deelnemer³ is ‘met pensioen gaan’ een van de belangrijkste *life events*. Na jaren van premie betalen, vaak door zowel hem zelf als zijn werkgever(s), en jaren van administreren en beleggen door zijn pensioenuitvoerder(s), komt het uitgestelde loon tot uitkering. Het inkomen voor later is ineens het inkomen voor nu en de komende jaren.

En al is de deelnemer in de loop van de jaren op gezette tijden geïnformeerd over zijn deelname aan de pensioenregeling, zijn jaarlijkse opbouw en bereikbare pensioenaanspraken, toch is het van groot belang dat de deelnemer juist nu als het ware op zijn wenken bediend wordt. Bij de bijna gepensioneerde deelnemer spelen vragen als: Wanneer krijg ik mijn eerste uitkering? Hoe hoog is die uitkering? Heb ik nog iets te kiezen? Zo ja, wat betekent dit dan voor mijzelf en voor mijn (eventuele) partner en kind(eren)? Het is aan de pensioenuitvoerders om op al deze vragen, zoveel mogelijk ruim voor ingang van het pensioen, een antwoord te geven.

Als AFM vinden wij dat deelnemers, vooral bij hun pensionering, op tijd juiste en begrijpelijke informatie moeten krijgen van hun pensioenuitvoerder. Hoewel deelnemers ‘pensioen’ over het algemeen als moeilijk ervaren, is het (vaak) wel hun enige bron van inkomsten (naast de AOW). Verkeerde keuzes of inschattingen, bijvoorbeeld bij een hoog/laag of laag/hoog constructie, of bij het uitruilen van nabestaanden- of ouderdomspensioen, kunnen verstrekkende gevolgen hebben. Niet alleen voor henzelf, maar zeker ook voor de (eventuele) nabestaanden.

2.1.1 Aanleiding onderzoeken in 2013 en 2014

De AFM ontvangt geregeld signalen van consumenten over onjuiste of onduidelijke informatie omtrent hun pensioenuitkering. Deze signalen waren de aanleiding om in 2013 een risicogestuurd pilotonderzoek⁴ uit te voeren bij vijf pensioenfondsen naar de kwaliteit van informatieverstrekking rondom pensionering. Uit dit pilotonderzoek bleek dat de informatieverstrekking op dit cruciale moment beter en vollediger kan. De bedragen zijn niet altijd juist en ook qua tijdigheid valt er nog het een en ander te verbeteren.

De fondsselectie voor het pilotonderzoek was risicogestuurd. De vraag drong zich dan ook op wat marktbreed de kwaliteit van de informatieverstrekking was. Daarom startte de AFM in 2014 een vervolgonderzoek bij 10% van de (actieve) pensioenfondsen. Bij het kiezen van deze dertig instellingen is gestreefd naar een evenwichtige afspiegeling van de populatie van pensioenfondsen. Zie voor meer informatie Bijlage 3, onderdeel Representativiteit.

2.1.2 Life event pensionering verdient meer aandacht

Ook uit dit vervolgonderzoek komt naar voren dat de informatieverstrekking voor pensionering beter kan. Met name wat betreft de begrijpelijkheid en duidelijkheid, maar ook op het gebied van volledigheid van de informatie zijn slagen te maken. Uit het onderzoek kwamen ook goede ontwikkelingen naar voren, zoals het gebruik van deelnemerspanels om informatie vooraf te laten toetsen op begrijpelijkheid van informatie. Sommige pensioenfondsen nemen deelnemers ruimschoots voor pensionering bij de hand, maken hen alert op het aanstaande pensioen en geven uitleg over keuzemogelijkheden en de (financiële) gevolgen daarvan.

³ In dit rapport spreken wij over de deelnemer als ‘hij’. Uiteraard kan hier ook ‘zij’ gelezen worden.

⁴ Zie voor meer informatie <http://afm.m13.mailplus.nl/archief/ mailing-413594.html>

Dergelijke pro activiteit rond het *life event* pensionering zagen wij (helaas) niet bij alle partijen terug. Wij roepen alle pensioenuitvoerders⁵ daarom op: Begeleid de deelnemer naar het moment van pensionering. Beoordeel de informatie die dit doel ondersteunt vanuit het gezichtspunt van de deelnemer. Kortom, geef het *life event* pensionering de aandacht die het verdient!

In het verlengde van voorgaande constatering lijkt er voor de sector voldoende aanleiding te zijn om daarnaast ook naar de complexiteit van regelingen te kijken. Wijzigingen in afspraken tussen sociale partners en in (fiscale) wetgeving hebben geleid tot pensioenregelingen met een verscheidenheid aan overgangsregelingen. De hierdoor ontstane complexiteit maakt niet alleen de administratie, maar zeker ook de pensioencommunicatie ingewikkeld. Het vereenvoudigen van pensioenregelingen kan bijdragen aan meer kostenefficiënte administraties en maakt begrijpelijke pensioencommunicatie mogelijk. Wij moedigen de sector, en dan met name sociale partners, aan om hier – waar mogelijk – invulling aan te geven.

2.1.3 Afronding onderzoek uitkeringsinformatie

Zoals hiervoor aangegeven waren de resultaten van het vervolgonderzoek wisselend van aard. Naast goede voorbeelden zagen wij ook communicatie-uitingen die onder de maat waren. Het was overigens geen verrassing om te constateren dat er ook marktbreed gezien ruimte is voor (enige) verbetering. Wel vonden wij het opvallend dat er relatief gezien weinig verschillen qua uitkomsten waren met het risico georiënteerde pilotonderzoek uit 2013.

Voorafgaand aan dit onderzoek heeft de AFM bepaald welke situaties onwenselijk of zelfs schadelijk voor deelnemers kunnen zijn en wanneer formeel ingrijpen nodig is. Zo vindt de AFM het vooral ernstig als pensioenuitvoerders aan deelnemers in het geheel geen informatie verstrekken en/of hen stevast onjuist informeren. De AFM trof dergelijke tekortkomingen echter bij geen van de onderzochte pensioenfondsen aan.

Al was er soms wel sprake van incidenten⁶, over het geheel bezien gaven de onderzoeksresultaten geen aanleiding tot het treffen van formele handhavingsmaatregelen. In zes gevallen hebben wij, in aanvulling op de schriftelijke terugkoppeling van de onderzoeksresultaten, gesprekken gevoerd met bestuurders. In een geval betrof dit een norm overdragend gesprek. Voor meer informatie over de afronding van het onderzoek verwijzen wij naar Bijlage 3, onderdeel Follow-up.

2.1.4 Verduidelijking van de normen

De AFM heeft niet eerder een marktbreed onderzoek gedaan naar het verstrekken van informatie aan pensioengerechtigden bij pensioeningang. De normen hiervoor zijn tot nu toe niet heel erg duidelijk geweest. Over uitkeringsinformatie zegt de Pensioenwet namelijk alleen dat ‘aan degene die pensioengerechtigd wordt’ een opgave van aanspraken verstrekt dient te worden. En voorts dat dit tijdig moet gebeuren.

Tot het moment van publicatie van dit rapport heeft ook de AFM geen aanleiding gezien om deze beperkt beschreven wettelijke vereisten te verduidelijken. De voor het onderzoek ontwikkelde scoremethodiek is dan ook niet primair gebruikt om vast te stellen of er (mogelijk) sprake is van een overtreding. De scores die voortkwamen uit deze methode hebben wij veeleer gebruikt om de onderzochte pensioenfondsen te laten zien hoe zij scoorden ten opzichte van elkaar (sociale

⁵ In het geval van actieve deelnemers is hier ook een rol weggelegd voor de werkgever.

⁶ Deze incidenten hebben wij als signaal geregistreerd en worden meegenomen in het doorlopend toezicht.

vergelijking). Een lage(re) score op een deelgebied geeft aan dat verbetering nodig en haalbaar is. Andere pensioenfondsen doen het immers beter op dat gebied.

Met de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek laat de AFM weten wat zij van pensioenuitvoerders verwacht als het gaat om informatieverstrekking rondom pensionering. De zienswijze, die wij in dit rapport met de pensioensector delen, zien wij vanaf nu als een minimumvereiste⁷. Wij verwachten dat alle pensioenuitvoerders aan de slag gaan met de uitkomsten van dit onderzoek en, waar nodig, hun informatieverstrekking in 2015 verder verbeteren. Voor een (geanonimiseerd) overzicht met daarin de dertig onderzochte fondsen, gerangschikt op volgorde van best presterend fonds tot slechtst presterende fonds, verwijzen wij u naar Bijlage 2.

2.2 Opzet onderzoek en toelichting begrippen

Het doel van het onderzoek was om marktbreed inzicht te krijgen in de informatieverstrekking door pensioenfondsen rondom de ingang van het pensioen. Meer specifiek richtte het onderzoek zich op de mate waarin het pensioenfonds het belang van de deelnemer centraal stelt in haar communicatie. Het belang van de deelnemer staat centraal als hij tijdig beschikt over duidelijke, begrijpelijke, volledige en juiste informatie over zijn aanstaande pensioenuitkering. Op die manier krijgt hij meer inzicht in zijn toekomstige financiële situatie, in de keuzes die hij kan maken en de mogelijke gevolgen van deze keuzes. Hij kan hierdoor op tijd actie ondernemen en hulp vragen als dat nodig is.

Wij hebben maximaal vijftien dossiers opgevraagd bij ieder van de dertig geselecteerde pensioenfondsen. Doorgaans selecteerden wij vijf dossiers voor het onderzoek. Mocht een bevinding daar aanleiding toe geven dan konden wij direct beschikken over (een) soortgelijk(e) dossier(s). Zonder opnieuw een extra uitvraag bij de pensioenfondsen te doen was het daardoor voor ons mogelijk om snel vast te stellen of er sprake was van een incident of van een structurele tekortkoming. In totaal zijn er 153 dossiers onderzocht. Voor meer informatie verwijzen wij u naar Bijlage 3, onderdeel Methode van onderzoek en werkwijze.

In dit rapport hebben wij het over verschillende soorten documenten, begrippen:

De **pensioeninformatiebrief** staat voor de uitkeringsinformatie die de deelnemer voorafgaand aan zijn pensionering ontvangt. Hierin legt de pensioenuitvoerder uit welk pensioen de deelnemer kan verwachten en welke keuzes hij nog kan maken (bijvoorbeeld vervroeging, uitstel en/of hoog/laag constructie). Verder bevat het documentatie waarmee hij zijn pensioen kan aanvragen.

De **pensioenuitkeringsbrief** staat voor de uitkeringsinformatie die de deelnemer ontvangt vlak voordat zijn pensioen ingaat. Hierin staat de definitieve hoogte van zijn pensioenuitkering vermeld en worden de gemaakte keuzes bevestigd. Dit wordt ook wel toekenningsbrief genoemd.

⁷Onze inzichten hebben wij ook gedeeld met SZW, die de bevindingen waar nodig hebben meegenomen in wijzigingen op het wetsvoorstel pensioencommunicatie. Dit zal leiden tot het in de toelichting opnemen dat informatie bij pensionering tijdig vóór pensionering moet worden verzonden. Daarnaast zal de wet- en regelgeving verduidelijken dat de deelnemer bij pensionering geïnformeerd moet worden over alle keuzemogelijkheden, voortkomende zowel uit de wet als het pensioenreglement.

In de **afkoopbrief** wordt de deelnemer geïnformeerd over de mogelijkheid tot afkoop van zijn pensioen en wordt aan hem uitgelegd wat hiervan de gevolgen zijn.

In de **herzieningsbrief** informeert de pensioenuitvoerder een deelnemer over een aanpassing van een eerder ingegaan pensioen.

De naamgeving van deze vier documenten is niet wettelijk bepaald. Wij introduceren deze begrippen in eerste instantie om dezelfde soort communicatiemiddelen eenvoudiger te kunnen benoemen en vergelijken⁸. Verder zijn wij van mening dat deelnemers, die pensioen bij verschillende pensioenuitvoerders hebben opgebouwd, baat hebben bij vergelijkbaarheid van informatie. Daarom roepen wij de sector op om te (laten) onderzoeken of harmonisatie van informatie – zowel qua inhoud als moment van verstrekking – haalbaar is. De opzet uit deze paragraaf kan daarbij een startpunt zijn.

2.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 worden de conclusies, vereisten en aanbevelingen toegelicht. In hoofdstuk 4 wordt het document ‘Effectieve uitkeringsinformatie op hoofdlijnen’ geïntroduceerd. Bijlage 1 geeft de deelgebieden (criteria) en de belangrijkste bevindingen weer. Bijlage 2 bevat het geïndividualiseerde overzicht van de scores voor alle dertig pensioenfondsen. In Bijlage 3 staan de achtergronden van het onderzoek beschreven.

⁸ *Sommige fondsen gebruiken andersoortige documenten en informatiemomenten. Van belang is dat de deelnemer tijdig beschikt over alle, in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen uitgelegde, informatie over zijn aanstaande pensionering. En uiteraard moet deze informatie ook juist zijn.*

3. Conclusies, vereisten en aanbevelingen

In paragraaf 3.1 lichten wij onze conclusies toe. In paragraaf 3.2 beschrijven wij wat de AFM op het gebied van uitkeringsinformatie als minimaal vereist ziet en geven wij aanbevelingen waar pensioenuitvoerders en pensioenuitvoeringsorganisaties mee aan de slag kunnen om de (eigen) uitkeringsinformatie (verder) te verbeteren.

3.1 Conclusies

Om de dertig onderzochte pensioenfondsen met elkaar te vergelijken, is een scoremethodiek gehanteerd. Deze methode verbindt de bevindingen van de onderzochte fondsen per deelgebied (criteria⁹) met een score. De score wordt bepaald door de mate waarin het belang van de deelnemer herkenbaar een rol speelt en ook daadwerkelijk in de praktijk centraal staat.

Hierna is de tabel opgenomen waarin de scores van alle fondsen zijn vastgelegd. Ter toelichting is onder de tabel de scoreduiding opgenomen die de verschillende niveaus verklaart.

Deelgebied	Verdeling van de 30 onderzochte pensioenfondsen				
1. Duidelijkheid en begripelijkheid	3	14	7	2	4
2. Tijdigheid	7	14	6	3	
3. Juistheid	16	11	2	1	
4. Volledigheid	11	13	6		


Scoredduiding: schaal voor de beoordeling per deelgebied	
Goed	Het belang van de deelnemer speelt een centrale rol in de wijze van communiceren rondom pensioeningang en wordt bewust meegewogen en ook in de praktijk centraal gesteld.
Voldoende	Het belang van de deelnemer speelt een zichtbare rol in de wijze van communiceren rondom pensioeningang, wordt meegewogen en ook in de praktijk centraal gesteld; reden tot verbetering.
Redelijk	Het belang van de deelnemer speelt een rol in de wijze van communiceren rondom pensioeningang, maar wordt in de praktijk (nog) te vrijblijvend centraal gesteld; reden tot verbetering.
Matig	Het belang van de deelnemer speelt geen belangrijke rol in de wijze van communiceren rondom pensioeningang; reden voor aandacht.
Onvoldoende	Het belang van de deelnemer is niet in beeld in de wijze van communiceren; reden voor herziening van het communicatiebeleid; reden tot zorg.

Op het gebied van duidelijkheid en begripelijkheid voldoet 10% volledig ('Goed') en scoort 47% 'Voldoende'. Bij enkele partijen (20%) is er echter reden tot zorg. Op het gebied van tijdigheid zien wij dat de meeste pensioenfondsen 'Goed' tot 'Voldoende' scoren; bij de overige fondsen blijkt er ruimte voor verbetering te zijn. In dit rapport gaan we hier nader op in. Hoewel de

⁹ Zie voor meer informatie Bijlage 1.

juistheid bij 90% van de gevallen voldoende tot goed is, is het zorgwekkend dat dit bij 10% van de gevallen niet zo is: uitkeringen komen niet altijd overeen met dat wat op basis van pensioenreglement en eerdere informatieverstrekking (zoals via het UPO) verwacht mag worden. Dit raakt de deelnemer direct in zijn portemonnee en schaadt het vertrouwen in de sector¹⁰. Op het gebied van volledigheid hebben alle partijen nog ruimte om te verbeteren: er is namelijk geen enkele partij die de score ‘Goed’ haalt en slechts 37% haalt de score ‘Voldoende’.


3.2 Vereisten en aanbevelingen

In deze paragraaf lichten wij toe wat wij op het gebied van uitkeringsinformatie als minimaal vereist zien en de concrete aanbevelingen waar pensioenuitvoerders en pensioenuitvoeringsorganisaties, de (eigen) uitkeringscommunicatie (verder) mee kunnen verbeteren. Aanbevelingen zijn herkenbaar aan het uitroepteken  en de afwijkende opmaak. In het algemeen geldt dat goede pensioencommunicatie de deelnemer op een duidelijke en begrijpelijke wijze informeert over zijn pensioen, hem tijdig bereikt, en zowel juist als volledig is.


Doorgaans versturen pensioenuitvoerders verschillende documenten (brieven) in het traject voorafgaand aan pensionering. De meest gebruikte documenten halen wij hieronder aan. Het is dus mogelijk het anders te doen, zolang alle relevante informatie maar duidelijk en begrijpelijk, tijdig, juist en volledig ter beschikking komt van de (bijna) gepensioneerde. Wij gaan hieronder eerst in op de vereisten en aanbevelingen per document (brief). Daarna vragen wij aandacht voor een aantal overige onderwerpen.

3.2.1 Pensioeninformatiebrief

Het is belangrijk een deelnemer tijdig te informeren over zijn aanstaande pensionering. Geef de deelnemer voldoende gelegenheid om keuzes te maken of, indien gewenst, voorafgaand aan deze keuzes advies in te winnen. De AFM is van oordeel dat de pensioeninformatiebrief tijdig is als de deelnemer deze brief ten minste zes maanden voor de pensioenrichtdatum¹¹ van het ouderdomspensioen ontvangt. Voor nabestaanden vindt de AFM de informatie tijdig als deze binnen één maand na overlijden van de deelnemer verstrekt wordt.

 Een duidelijke en begrijpelijke informatiebrief legt alle keuzemogelijkheden uit die binnen de pensioenregeling op de deelnemer van toepassing zijn. Om weloverwogen keuzes te kunnen maken, moet de informatiebrief de (financiële) gevolgen van de keuzemogelijkheden op de pensioenuitkering duidelijk en begrijpelijk weergeven. **Informeer de deelnemer ook duidelijk over de samenhang met de AOW-uitkering.**

3.2.2 Pensioenuitkeringsbrief

 De AFM vindt een pensioenuitkeringsbrief tijdig als de deelnemer deze een maand voorafgaand aan de eerste uitkering ontvangt. Het is ook in deze brief belangrijk de deelnemer duidelijk te informeren over de invloed van zijn gemaakte keuzes op de definitieve pensioenuitkering. De uitkeringsbrief is volledig als deze een weergave bevat van de gemaakte keuzes en de financiële gevolgen daarvan op de uiteindelijke pensioenuitkering, maar ook op het vervallen van bijvoorbeeld nabestaandenpensioen. **Is er gekozen voor een hoog/laag-constructie, dan is de deelnemer gebaat bij vermelding van de ingangsdatum en de hoogte van de vervolguitkering. Een**

¹⁰ Als de uitkering te laag is vastgesteld dan is dat nadelig voor de deelnemer zelf. Als de uitkering te hoog is vastgesteld dan is dat nadelig voor zijn mededeelnemers in het pensioenfonds.

¹¹ Hiermee wordt bedoeld de datum waarop het ouderdomspensioen ingaat, zoals blijkt uit het pensioenreglement.

deelnemer is ook gebaat bij het vermelden van het netto pensioenbedrag in de uitkeringsbrief. Dit geeft hem inzicht in zijn concrete financiële situatie na pensionering.

Uit een uitkeringsbrief moet de deelnemer kunnen opmaken waarover hij gedurende de uitkeringsperiode de pensioenuitvoerder moet informeren. Dit is bijvoorbeeld zo bij een wijziging van zijn bankrekeningnummer. Dit geldt ook voor vertrek naar het buitenland zolang de Basisregistratie Personen (BRP) de Gemeentelijke Basisadministratie Personen (GBA) nog niet vervangen heeft.

3.2.3 Afkoopbrief

Als er sprake is van afkoop wegens een gering pensioen op de pensioendatum, dan is het belangrijk dat de deelnemer begrijpt dat hij eenmalig een uitkering zal ontvangen in plaats van een levenslange periodieke uitkering. Zet alle relevante gevolgen van de afkoop voor de deelnemer en zijn nabestaanden duidelijk uiteen, zoals het vervallen van het nabestaandenpensioen. Als er meer dan twee jaar en zes maanden verstreken zijn na beëindiging van de deelneming¹², wijs de deelnemer er dan duidelijk op dat hij zelf de keuze voor wel of geen afkoop moet maken.

3.2.4 Herzieningsbrief

Bij een correctie op een eerder gecommuniceerde pensioenuitkering moet een pensioenuitvoerder de deelnemer op een begrijpelijke manier informeren over de reden(en) van de herziening en de financiële gevolgen daarvan.

3.2.5 Overige onderwerpen

In aanvulling op bovenstaande, meer op de informatieverstrekking zelf gerichte, vereisten en aanbevelingen willen wij u de volgende, deels op *good practices* gebaseerde, aanbevelingen niet onthouden.

Deelnemerspanel

- ⓘ Of de informatie die de deelnemer bereikt duidelijk en begrijpelijk is, kan het beste worden bepaald door, zo veel mogelijk vooraf, de informatie te laten toetsen door de doelgroep. Dit kan bijvoorbeeld met een deelnemerspanel, een discussiegroep, een online forum etc. Daarnaast is het aan te raden om deelnemers de mogelijkheid te bieden om lastige informatie persoonlijk toegelicht te krijgen. Wij zagen dat diverse pensioenfondsen hiervan al gebruik maken, en onderschrijven deze goede ontwikkeling.

Begeleiden tot aan pensionering

- ⓘ Het begeleiden van een deelnemer in zijn situatie bij pensionering kan op uiteenlopende manieren gebeuren. Bij meerdere pensioenfondsen zagen wij dat zij de deelnemer ruim voor pensionering al op verschillende momenten, of zelfs via verschillende wegen, benaderen om na te denken over zijn oude dag. Zeker als het pensioen vervroegd kan worden, stelt dit een deelnemer in staat om zich te verdiepen in de mogelijkheden. Ook deze ontwikkeling moedigen wij aan. Daarbij is het belangrijk om te letten op eventuele beperkende voorwaarden van het reglement. Als een deelnemer vóór een bepaalde termijn een keuze moet maken, is het noodzaak met deze termijn rekening te houden in de communicatie. Een keuzemogelijkheid niet vermelden louter omdat die niet opportuun lijkt, dient dan ook voorkomen te worden. Beter is het om uitleg te geven waarom deze keuzemogelijkheid niet (meer) van toepassing is.

¹² Zie voor uitzonderingen en meer informatie onze website(www.afm.nl). Ga naar: Consumenten > Tips & tools > Veelgestelde vragen (FAQ) > Pensioen > Afkoop pensioen.

Beheerste bedrijfsvoering

Het tijdig kunnen verstrekken van alle relevante informatie aan deelnemers zal afhangen van de administratie. Tijdige en periodieke controles op de ingerichte processen zijn noodzakelijk voor de kwaliteit van de administratie. Dit waarborgt dat de deelnemer op tijd, correcte en juiste informatie krijgt. Ook de kwaliteit van de verstrekte informatie is cruciaal. Daarbij kan een pensioenfonds uiteraard gebruik maken van de expertise van een pensioenuitvoeringsorganisatie, het bestuur blijft echter eindverantwoordelijk.

- ⓘ Het tijdig en juist informeren hangt ook af van andere partijen. Het is dus essentieel om goede afspraken met bijvoorbeeld werkgevers te maken, opdat de benodigde gegevens tijdig verwerkt kunnen worden. Kunnen desondanks de definitieve aanspraken niet vermeld worden in de te verstrekken documenten? Vermeld dan dat het, als gevolg daarvan, gaat om indicatieve berekeningen. Een disclaimer kan namelijk het vertrouwen van de deelnemer in de informatie doen afnemen, waardoor deze minder bereid is de informatie te lezen.

4. Effectieve uitkeringsinformatie op hoofdlijnen

De AFM heeft op basis van de vereisten en aanbevelingen, zoals opgenomen in paragraaf 3.2, het document 'Effectieve uitkeringsinformatie op hoofdlijnen' opgesteld. Het doel van dit document is om pensioenuitvoerders en pensioenuitvoeringsorganisaties een concreet handvat te bieden om uitkeringsinformatie (verder) te verbeteren. Op de achterkant van het document staat een korte toelichting per onderdeel opgenomen.

Hieronder vindt u een miniatuurweergave van het document. Het volledige document is nu te downloaden via www.afm.nl/uitkeringsinformatie.

Effectieve uitkeringsinformatie op hoofdlijnen

Wat moet een deelnemer weten over zijn aanstaande pensioen? Dit document kunt u gebruiken om de communicatie met de deelnemer verder te verbeteren zodat u de deelnemer duidelijk, begrijpelijk, tijdig, juist en volledig informeert over zijn aanstaande pensioenering. Dit zodat het lijfevent pensioenering de aandacht krijgt die het verdient!

Op de achterzijde van dit document vindt u een uitgebreide toelichting per onderdeel.

ALGEMEEN

- Toets uw pensioencommunicatie bij de doelgroep.
- Zorg dat uw administratie op orde is voordat u gaat informeren en uitkeren.
- Leg de gemaakte keuzes van een deelnemer vast en neem ze mee bij het vaststellen van de uiteindelijke pensioenuitkering.

PENSIOENINFORMATIEBRIEF

- Help een deelnemer tijdig keuzes te maken over zijn pensioen. Informeer hem ten minste zes maanden voor pensioeningang. Informeer een nabestaande binnen één maand na overlijden van de deelnemer.
- Leg de keuzemogelijkheden die de deelnemer heeft duidelijk uit en beschrijf de (financiële) gevolgen op een begrijpelijke manier. Informeer hem ook over de samenhang met de AOW-uitkering.

PENSIOENUITKERINGSBRIEF

- Informeer de deelnemer uiterlijk een maand voordat hij de eerste uitkering ontvangt over zijn gemaakte keuzes en de (financiële) gevolgen daarvan, zowel voor het ouderdomspensioen als voor het eventuele nabestaandenpensioen.
- Vermeld het netto pensioenbedrag in de uitkeringsbrief. Dit geeft de deelnemer inzicht in zijn concrete financiële situatie na pensioenering.
- Leg uit wanneer en op welke manier de deelnemer wijzigingen moet doorgeven, zoals een gewijzigd bankrekeningnummer of vertrek naar het buitenland.

AFKOOPBRIEF

- Leg bij afkoop uit dat de deelnemer een eenmalige uitkering krijgt in plaats van levenslang een periodieke uitkering. Wijs de deelnemer er duidelijk op dat hij (in bepaalde gevallen) zelf de keuze voor wel of geen afkoop moet maken.
- Leg uit wat de relevante voor- en nadelen van afkoop voor de deelnemer en de nabestaande(n) zijn. Wijs uw deelnemer op de mogelijke gevolgen van afkoop voor de inkomstenbelasting en toeslagen van de Belastingdienst en verwijst hem voor verdere informatie door naar de Belastingdienst.

HERZIENINGSBRIEF

- Een herziening van een al ingegaan pensioen is vaak onverwacht. Een goede uitleg helpt daarbij. Leg duidelijk uit wat de oorzaken en de financiële gevolgen zijn.

Toelichting per onderdeel

ALGEMEEN

Goede pensioencommunicatie informeert de deelnemer op een duidelijke en begrijpelijke wijze over zijn pensioen. De deelnemer moet volledig worden geïnformeerd, de informatie moet juist zijn en de informatie moet de deelnemer tijdig bereiken.

Of de informatie die de deelnemer bereikt *duidelijk* en *begrijpelijk* is kan het beste worden bepaald door, zo veel mogelijk, vooraf, de informatie te laten toetsen door de doelgroep. Dit kan bijvoorbeeld met een deelnemerspanel, een online forum etc.

Wij vinden het van groot belang dat uw administratie u in staat stelt tijdig alle relevante informatie te verstrekken aan uw deelnemers. Tijdige en periodieke controles op de ingerichte processen binnen uw organisatie zijn noodzakelijk voor de kwaliteit van de administratie. Dit waarborgt dat de deelnemer op tijd, correcte en juiste informatie krijgt. Ook de kwaliteit van de verstrekte informatie is cruciaal.

Er zijn verschillende mogelijkheden en middelen om de deelnemer te informeren. De meest gebruikte lichten wij hier toe. Het is dus mogelijk het anders te doen (bijvoorbeeld digitaal), zolang alle relevante informatie maar tijdig, juist en volledig is. Daarnaast moet de informatie uiteraard ook duidelijk en begrijpelijk zijn voor de deelnemer. Dit document bevat de belangrijkste aandachtspunten waar u als pensioenuitvoerder op moet letten.

PENSIOENINFORMATIEBRIEF

Het is belangrijk een deelnemer tijdig te informeren over zijn aanstaande pensioenering. Geef de deelnemer voldoende gelegenheid om keuzes te maken of, indien gewenst, voorafgaand aan deze keuzes advies in te winnen. De AFM is van mening dat de pensioeninformatiebrieftijdig is als de deelnemer deze brief ten minste zes maanden voor de pensioenrichtdatum van het ouderdomspensioen ontvangt. Voor nabestaanden vindt de AFM de informatie tijdig als u deze binnen één maand na overlijden van de deelnemer verstrekt.

Een duidelijke en begrijpelijke informatiebrief legt alle keuzemogelijkheden uit die binnen de pensioenregeling op de deelnemer van toepassing zijn. Om weloverwogen keuzes te kunnen maken, moet de informatiebrief de (financiële) gevolgen van de keuzemogelijkheden op de pensioenuitkering duidelijk en begrijpelijk weergeven. Informeer de deelnemer ook duidelijk over de samenhang met de AOW-uitkering.

PENSIOENUITKERINGSBRIEF

De AFM vindt een pensioenuitkeringsbrief tijdig als de deelnemer deze een maand voorafgaand aan de eerste uitkering ontvangt. Het is ook in deze brief belangrijk de deelnemer duidelijk te informeren over de invloed van zijn gemaakte keuzes op de definitieve pensioenuitkering. De uitkeringsbrief is volledig als deze een weergave bevat van de gemaakte keuzes en de financiële gevolgen daarvan op de uiteindelijke pensioenuitkering, maar ook op het vervallen van bijvoorbeeld nabestaandenpensioen. Is er gekozen voor een hoog/laag-contractie, dan is de deelnemer gebaat bij vermelding van de ingangsdatum en de hoogte van de vervolguitkering. Een deelnemer is ook gebaat bij het vermelden van het netto pensioenbedrag in de uitkeringsbrief. Dit geeft hem inzicht in zijn concrete financiële situatie na pensioenering.

Uit een uitkeringsbrief moet de deelnemer kunnen opmaken waarover hij gedurende de uitkeringsperiode de pensioenuitvoerder moet informeren. Dit is bijvoorbeeld zo bij een wijziging van zijn bankrekeningnummer. Dit geldt ook voor vertrek naar het buitenland zolang de Basisregistratie Personen (BRP) de Gemeentelijke Basisadministratie Personen (GBA) nog niet vervangen heeft.

AFKOOPBRIEF

Als er sprake is van afkoop wegens een gering pensioen op de pensioendatum, dan is het belangrijk dat de deelnemer begrijpt dat hij eenmalig een uitkering zal ontvangen in plaats van een levenslange periodieke uitkering. Zet alle relevante gevolgen van de afkoop voor de deelnemer en zijn nabestaanden duidelijk uiteen, zoals het vervallen van het nabestaandenpensioen. Als er meer dan twee jaar en zes maanden verstreken zijn na beëindiging van de deelneming, wijs de deelnemer er dan duidelijk op dat hij zelf de keuze voor wel of geen afkoop moet maken.

HERZIENINGSBRIEF

Informeer de deelnemer bij een correctie op een eerder gecommuniceerde pensioenuitkering op een begrijpelijke manier over de reden(en) van de herziening en de financiële gevolgen daarvan.

Wilt u meer informatie?
Kijk op www.afm.nl/uitkeringsinformatie

De AFM zal dit document in de toekomst ook gebruiken om vast te stellen of pensioenuitvoerders hun uitkeringsinformatie naar aanleiding van dit onderzoek hebben verbeterd.

Bijlage 1 – Toelichting deelgebieden en bevindingen

In deze bijlage lichten wij eerst de deelgebieden toe waarop het onderzoek zich richt. Vervolgens geven we per deelgebied de voornaamste bevindingen weer.

Deelgebieden

Het onderzoek naar uitkeringsinformatie richt zich op vier deelgebieden. Een pensioengerechtigde heeft *duidelijke en begrijpelijke* informatie nodig. Zeker als hij nog keuzes kan of moet maken. Daartoe moet de informatie de pensioengerechtigde in ieder geval *tijdig* hebben bereikt. Verder moet hij ervan uit kunnen gaan dat de uiteindelijke pensioenuitkering klopt en dus op de *juiste* wijze is berekend. Tot slot dient de informatie ook *volledig* te zijn. De inzet van de pensioenuitvoerder op al deze vier deelgebieden samen, moeten de pensioengerechtigde helpen om weloverwogen keuzes aangaande zijn pensioen te maken.

Hierna lichten wij de criteria uitgebreider toe. Wij hebben zowel de informatie die de dertig onderzochte pensioenfondsen hebben verstrekt als de berekeningswijze van de uiteindelijke pensioenuitkering beoordeeld op deze criteria.

Duidelijkheid en begrijpelijkheid

De informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt aan haar deelnemers moet duidelijk en begrijpelijk zijn. De verstrekte informatie moet zijn afgestemd op de kenmerken en de belevingswereld van de eigen deelnemer populatie. In dit onderzoek hebben wij beoordeeld of het taalgebruik eenvoudig en consistent was, zonder jargon en afgestemd op de deelnemer. Tevens is onderzocht of complexe situaties rondom pensioeningang duidelijk en begrijpelijk zijn toegelicht.

Bevindingen duidelijkheid en begrijpelijkheid

Op het gebied van duidelijkheid en begrijpelijkheid scoort 43% onder de maat en haalt slechts 10% een score ‘Goed’. Verder zien we hier enkele partijen waar reden is tot zorg. Een aantal zaken zagen we bij dit deelgebied vaak terugkomen:

- gebruikte begrippen zijn niet afgestemd op de doelgroep, er is sprake van jargon. Er worden, met andere woorden, te moeilijke woorden en zinnen gebruikt;
- er wordt informatie vermeld die niet op de deelnemer van toepassing is, zoals afkoopinformatie bij een deelnemer bij wie geen sprake is van afkoop;
- (financiële) gevolgen van bepaalde keuzes worden niet toegelicht, zoals de gevolgen van uitruil of de gevolgen van afkoop, of
- het is niet duidelijk dat een uitvoeringsorganisatie communiceert namens het pensioenfonds.

Tijdigheid

Het is belangrijk een deelnemer tijdig te informeren over zijn aanstaande pensionering. Geef de deelnemer voldoende gelegenheid om keuzes te maken of, indien gewenst, voorafgaand aan deze keuzes advies in te winnen. De AFM is daarom van oordeel dat de pensioeninformatiebrief tijdig is als de deelnemer deze brief ten minste zes maanden voor de pensioenrichtdatum van het ouderdomspensioen ontvangt. Voor nabestaanden vindt de AFM de informatie tijdig als deze binnen één maand na overlijden van de deelnemer verstrekt wordt.

De AFM vindt een pensioenuitkeringsbrief tijdig als de deelnemer deze uiterlijk één maand voorafgaand aan de eerste uitkering ontvangt. Zo kan de deelnemer nagaan of er, bij het vaststellen van zijn definitieve uitkering, rekening is gehouden met de door hem gemaakte keuzes.

Bevindingen tijdigheid

Op het gebied van tijdigheid zien wij dat de meeste pensioenfondsen ‘Goed’ tot ‘Voldoende’ scoren. Op de volgende aspecten zien wij echter dat er nog verbetering mogelijk is:

- pensioeninformatiebrieven worden minder dan zes maanden voorafgaand aan de pensioendatum verstuurd;
- pensioenuitkeringsbrieven worden minder dan een maand voorafgaand aan de eerste pensioenuitkering verstuurd;
- het pensioenfonds verstuurt haar pensioencommunicatie later dan volgens haar eigen reglement is vereist;
- pensioenfondsen vragen deelnemers voor een bepaalde datum een keuze te maken, maar die datum is al verstreken op het moment dat de brief is verstuurd, of
- pensioenfondsen informeren hun deelnemers niet tijdig over de mogelijkheid tot vervroeging van de pensioenuitkering.

Juistheid

Juistheid houdt onder meer in dat de informatie die de deelnemer van zijn pensioenuitvoerder ontvangt conform het pensioenreglement is. Vanzelfsprekend moeten ook de gepersonaliseerde gegevens juist zijn. De verschillende communicatie-uitingen moeten in lijn zijn met elkaar. Pensioenuitvoerders moeten er daarom voor zorgen dat hun administratie voldoende is toegerust om de juistheid van die gegevens en bedragen te garanderen.

Bevindingen juistheid

Hoewel de juistheid bij 90% van de gevallen ‘Voldoende’ tot ‘Goed’ is, is het zorgwekkend dat dit bij 10% van de gevallen niet zo is: uitkeringen komen niet overeen met dat wat op basis van pensioenreglement en eerdere informatieverstrekking (zoals via het UPO) verwacht mag worden. Dit raakt deelnemers direct in de portemonnee en is schadelijk voor het vertrouwen in de sector. Op de volgende aspecten zien wij dat er nog verbetering mogelijk is:

- de bedragen op het laatste UPO en de pensioeninformatiebrief komen niet overeen, terwijl een uitleg over (grote) verschillen ontbreekt;
- in bepaalde gevallen zijn de toegezegde aanspraken conform het reglement niet correct vertaald naar de administratie. Het uitgekeerde pensioen is hierdoor te laag;
- er wordt gebruikt gemaakt van disclaimers, zoals “U kunt aan deze informatie geen rechten ontleen”;
- arbeidsongeschikte deelnemers hebben in sommige gevallen geen UPO ontvangen in verband met een gebrekkige administratie. Voor deze deelnemers ontbreekt daarmee de mogelijkheid om een marginale toets op juistheid van de uiteindelijke uitkering te (laten) doen, of
- pensioenfondsen kopen kleine pensioenen af op de pensioendatum, terwijl de pensioenwet deze mogelijkheid, in die bepaalde situatie, niet biedt.¹³

¹³ Zie voor een toelichting en meer informatie onze website (www.afm.nl). Ga naar: Consumenten > Tips & tools > Veelgestelde vragen (FAQ) > Pensioen > Afkoop pensioen.

Volledigheid

De informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt aan de deelnemer hoort volledig te zijn. Voor een aantal documenten schrijft de Pensioenwet expliciet voor welke informatie-elementen de pensioenuitvoerder minimaal dient te verstrekken aan de deelnemer. De pensioenuitvoerder dient de deelnemer tevens volledig te informeren over zaken die van invloed kunnen zijn op de hoogte van zijn pensioenuitkering, zoals kortingen.

Bevindingen volledigheid

Alle onderzochte partijen hebben moeite om volledig te zijn: er is geen enkele partij die de score 'Goed' haalt en slechts 37% haalt de score 'Voldoende'. Het blijkt dat het op de volgende aspecten vaak fout gaat:

- keuzes die de deelnemer mag (en/of moet) maken op basis van het reglement, worden niet vermeld in de pensioeninformatiebrief. Het gaat hierbij om keuzes zoals uitruil, hoog/laag-constructies en het al of niet willen uitstellen van de pensioeningangsdatum;
- gemaakte keuzes (en de gevolgen daarvan) worden niet vermeld in de pensioenuitkeringsbrief;
- er wordt niet vermeld dat (gemaakte) keuzes onherroepelijk zijn;
- de mogelijke gevolgen van afkoop op toeslagen van de Belastingdienst worden niet vermeld;
- de mogelijke risico's voor de deelnemer, zoals achterblijvende indexatie en gevolgen voor de koopkracht, worden niet vermeld door pensioenfondsen die met een korting op hun aanspraken/uitkeringen te maken hebben;
- er wordt niet toegelicht welke wijzigingen in de persoonlijke levenssfeer men moet doorgeven aan het pensioenfonds;
- in de pensioeninformatiebrieven en/of pensioenuitkeringsbrieven ontbreekt een bruto-netto specificatie van de pensioenuitkering, noch wordt de definitieve hoogte van de pensioenuitkering vermeld in de pensioenuitkeringsbrief;
- er wordt niet aangegeven waar een deelnemer terecht kan met vragen;
- verwijzingen naar aanvraagformulieren, websites en dergelijke ontbreken;
- informatie over toeslagen ontbreekt of is onvolledig, of
- informatie over de gevolgen van de (aankomende) verhoging van de AOW-leeftijd ontbreekt.

Bijlage 2 – Overzicht scores pensioenfondsen

Onderstaand (geanonimiseerd) overzicht laat zien hoe de onderzochte pensioenfondsen hebben gescoord op de vier deelgebieden.

Pensioen-fonds	Duidelijkheid/begrijpelijkheid	Tijdigheid	Juistheid	Volledigheid	Eindbeeld
1	Goed	Voldoende	Goed	Voldoende	Goed
2	Goed	Goed	Voldoende	Voldoende	Goed
3	Redelijk	Goed	Goed	Voldoende	Voldoende
4	Redelijk	Goed	Goed	Voldoende	Voldoende
5	Voldoende	Goed	Goed	Redelijk	Voldoende
6	Voldoende	Goed	Voldoende	Voldoende	Voldoende
7	Voldoende	Voldoende	Goed	Redelijk	Voldoende
8	Goed	Redelijk	Goed	Redelijk	Voldoende
9	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
10	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
11	Redelijk	Voldoende	Goed	Redelijk	Voldoende
12	Redelijk	Voldoende	Goed	Redelijk	Voldoende
13	Matig	Voldoende	Goed	Voldoende	Voldoende
14	Voldoende	Redelijk	Goed	Redelijk	Voldoende
15	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Redelijk	Voldoende
16	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Redelijk	Voldoende
17	Voldoende	Redelijk	Voldoende	Voldoende	Voldoende
18	Voldoende	Matig	Goed	Redelijk	Voldoende
19	Voldoende	Redelijk	Voldoende	Redelijk	Voldoende
20	Voldoende	Goed	Onvoldoende	Voldoende	Voldoende
21	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Redelijk	Redelijk
22	Redelijk	Matig	Goed	Redelijk	Redelijk
23	Onvoldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Redelijk
24	Redelijk	Voldoende	Voldoende	Matig	Redelijk
25	Voldoende	Redelijk	Voldoende	Matig	Redelijk
26	Redelijk	Goed	Redelijk	Matig	Redelijk
27	Voldoende	Voldoende	Redelijk	Matig	Redelijk
28	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Matig	Redelijk
29	Onvoldoende	Redelijk	Goed	Redelijk	Redelijk
30	Matig	Matig	Goed	Matig	Redelijk

In 2016 doet de AFM vervolgonderzoek om na te gaan of de sector aan de slag is gegaan met de conclusies en aanbevelingen uit dit rapport. Anders dan nu bij dit eerste onderzoek het geval is geweest, zal dan het vertonen van (ernstige) tekortkomingen op een deelgebied, kunnen leiden tot formele handhaving.

Bijlage 3 – Achtergronden bij het onderzoek

Deze bijlage geeft een overzicht van de achtergronden bij het onderzoek. Allereerst wordt de representativiteit van het onderzoek besproken en wordt de reikwijdte toegelicht. Vervolgens worden de methode van het onderzoek en de werkwijze beschreven. Hierna wordt de afronding van het onderzoek toegelicht.

Representativiteit

Het onderzoek is gericht op een representatieve groep pensioenfondsen. Pensioenverzekeraars maakten geen deel uit van dit onderzoek. Mogelijk wordt de uitkeringsinformatie van verzekeraars in de toekomst nog onderzocht. Hoewel zoveel mogelijk gestreefd is naar het betrekken van een representatief deel van de pensioenfondsen in Nederland, kan niet gesteld worden dat de conclusies uit dit rapport onverkort van toepassing zijn op alle pensioenfondsen.

Het onderzoek beslaat slechts een gering aantal dossiers ten opzichte van de betreffende portefeuilles van de onderzochte instellingen. Omdat de bevindingen over het algemeen gelijkloidend zijn, verwachten wij echter dat de resultaten representatief zijn voor het merendeel van de pensioenfondsen. Als de resultaten per soort pensioenfonds worden bekeken, wordt het onderzoek wegens het geringe aantal onderzochte beroepspensioenfondsen minder representatief.

Reikwijdte

Het onderzoek richt zich op pensioeninformatie die pensioenfondsen verstrekken binnen de periode van een jaar voorafgaand aan de pensionering tot drie maanden daarna. Met pensionering wordt de eerst mogelijke pensioendatum bedoeld, waaronder een mogelijk vervroegd pensioen. De informatieverstrekking rondom pensionering is getoetst aan de wettelijke eisen, zoals ook toegelicht in de AFM Leidraad Communicatie voor Pensioenuitvoerders uit maart 2011. Daarnaast is de informatieverstrekking bekeken in het licht van de aanbevelingen uit het in juni 2012 gepubliceerde rapport ‘Pensioen in duidelijke taal’ van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit rapport bevat een groot aantal aanbevelingen voor deelnemer gerichte pensioencommunicatie.

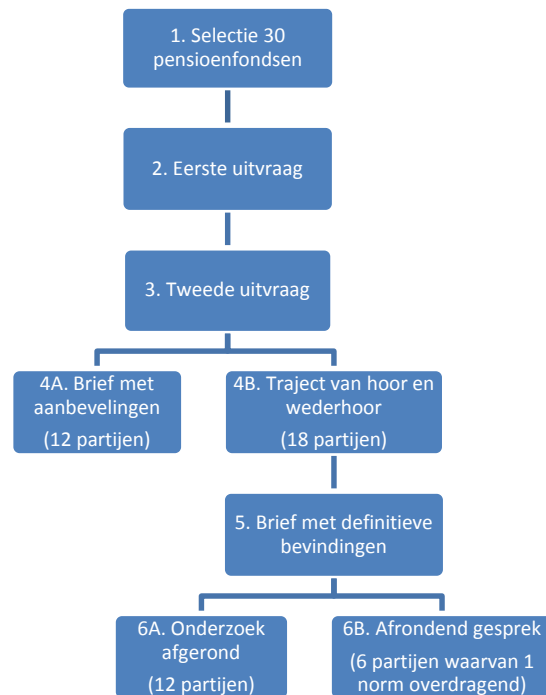
De inhoud van het onderzoek is tweeledig. Enerzijds is de informatieverstrekking zelf beoordeeld. Als de deelnemer voorafgaand aan zijn pensionering wordt geïnformeerd over zijn naderende pensioenuitkering, moet deze informatie begrijpelijk, duidelijk, volledig en inhoudelijk juist zijn. Door middel van dit onderzoek wordt inzicht verkregen in de communicatie tussen pensioenfondsen en deelnemers. Ook hebben wij gekeken naar de tijdigheid daarvan.

Anderzijds zijn de uitkeringen onderzocht¹⁴. De deelnemer moet er immers op kunnen vertrouwen dat het aan hem uitgekeerde pensioen overeenkomt met het door hem opgebouwde pensioen. Als de uitkering niet overeenkomt, kan dit negatieve gevolgen hebben voor de gepensioneerde en voor het vertrouwen in de pensioensector. Immers, bij een te laag pensioen wordt de deelnemer zelf benadeeld, bij een te hoog pensioen zijn mededeelnemers in het pensioenfonds. De consistentie tussen de informatieverstrekking en de uiteindelijke pensioenuitkering is daarom getoetst.

¹⁴ De pensioenuitkeringen, zowel voor als na toepassing van keuzes, zijn beoordeeld op juistheid op basis van de bepalingen uit het pensioenreglement. Daartoe werd de opbouw tussen het laatste UPO en de uiteindelijke pensioenuitkering nagerekend rekening houdend met de door deelnemer gemaakte keuzes.

Methode van onderzoek en werkwijze

Het proces van het onderzoek is in onderstaand schema weergegeven.



Hierna wordt elke processtap nader toegelicht.

1. Selectie pensioenfondsen

Uit de totale populatie actieve beroeps-, bedrijfstak- en ondernemingspensioenfondsen (op het moment van selecteren waren dit 309 fondsen) zijn dertig fondsen geselecteerd. Hierbij is getracht zoveel mogelijk spreiding aan te brengen in de selectie om te komen tot een representatieve groep van dertig fondsen. Bij de selectie is onder meer gekeken naar:

- verdeling tussen kleine, middelgrote en grote pensioenfondsen o.b.v. aantallen deelnemers;
- evenredige verdeling van soorten pensioenfondsen (gestreefd is naar het selecteren van ongeveer 10% van de populatie per type pensioenfonds);
- verdeling tussen fondsen met de administratie in eigen beheer en via uitbesteding bij pensioenuitvoeringsorganisaties;
- verdeling van de populatie uitvoeringsorganisaties en
- verdeling tussen fondsen die wel en die geen korting hebben toegepast.

2. Eerste uitvraag

Tijdens het uitvoeren van het pilotonderzoek is inzicht verkregen in de documenten en gegevens die voor dit onderzoek noodzakelijk zijn en op welke wijze deze het meest efficiënt kunnen worden uitgevraagd. De uitvraag geschiedde via een brief met een overzicht waarin de vereiste gegevens expliciet zijn aangegeven.

De geselecteerde fondsen zijn verzocht een gespecificeerde lijst van ingegane pensioenen aan te leveren uit de periode 1 januari 2013 tot 31 oktober 2013. Uit deze lijst zijn, zover aanwezig, in beginsel tien tot vijftien dossiers van actieve deelnemers, slapers en (ex-) partners geselecteerd. De selectie is gespreid over dossiers met ouderdoms-/ nabestaandenpensioen, afkoop van pensioen en dossiers waarbij een herziening van de uitkering na pensioeningang heeft plaatsgevonden.

3. Tweede uitvraag

Van de (maximaal) vijftien geselecteerde dossiers zijn alle communicatie-uitingen rond de pensioendatum opgevraagd, te weten een jaar voorafgaand tot en met drie maanden na pensioeningang. Het betreft ten minste de pensioeninformatie-, pensioenuitkerings-, afkoop- en (eventuele) herzieningsbrieven als ook de laatste twee verstrekte (Uniforme) Pensioenoverzichten. Bij niet-actieve deelnemers is alleen het laatst verstrekte overzicht opgevraagd. Het van toepassing zijnde pensioenreglement is opgevraagd om te toetsen of de communicatie-uitingen hiermee in lijn zijn. Ook informatie waarnaar verwezen wordt werd opgevraagd.

Vervolgens zijn uit de opgevraagde dossiers vijf dossiers geselecteerd. Als de bevindingen of de verscheidenheid aan type deelnemers of de situatie daartoe aanleiding gaven, is ook nog een zesde deelnemersdossier onderzocht.

Zover aanwezig binnen de selectie is in ieder geval een dossier van een actieve deelnemer, een slaper, een (ex-)partner (waarbij er sprake is van ingaand ouderdomspensioen en nabestaandenpensioen), afkoop en, indien aanwezig, een herziening van de uitkering na pensioeningang onderzocht. Indien mogelijk beoordeelden wij een dossier waarbij de deelnemer gekozen heeft voor vervroeging, uitstel of uitruil.

We beoordeelden de documenten, eventueel aangevuld met informatie van een website als daar naar verwezen wordt, op tijdigheid, duidelijkheid en begrijpelijkheid, volledigheid en juistheid. Belangrijkste aandachtspunten hierbij zijn:

- Wordt de deelnemer tijdig inzicht gegeven in zijn pensioensituatie en de geboden keuzemogelijkheden? Heeft hij voldoende gelegenheid om weloverwogen keuzes te maken of, indien gewenst, voorafgaand aan deze keuzes een adviseur te raadplegen?
- Is de informatie volledig? Ontbreekt er essentiële informatie die de deelnemer nodig heeft om inzicht te krijgen en/of keuzes te maken?
- Is de informatie als inhoudelijk juist aan te merken, anders gezegd, is de verstrekte informatie conform de van toepassing zijnde pensioenreglementen of ontbreken er van toepassing zijnde keuzemogelijkheden?
- Is de informatie geschreven met het oog op de kenmerken van de deelnemers? Kort gezegd: is de deelnemer populatie in staat om, met enige inspanning, de informatie te begrijpen en de juiste keuzes te maken?
- Krijgt de deelnemer voldoende uitleg om het afkoopbedrag te herleiden en kan hij uit de informatie afleiden wat de gevolgen van de afkoop zijn?
- Krijgt de deelnemer voldoende uitleg over de totstandkoming van de uiteindelijke pensioenuitkering? Is duidelijk uitgelegd wat de (geldelijke) gevolgen van gemaakte keuze(s) zijn?
- Kan de deelnemer, onbedoeld, misleid worden bij het maken van keuzes?
- Krijgt de deelnemer voldoende uitleg over de oorzaak en de gevolgen van een eventuele pensioenherziening?

Follow-up

4A. Brief met aanbevelingen

Geen enkel onderzocht pensioenfonds haalde op alle deelgebieden een ‘Goed’. Er zijn echter wel twaalf pensioenfondsen waarbij de AFM het niet nodig achtte een traject van vervolgonderzoek, met hoor en wederhoor, te starten. Dit omdat voldoende duidelijk was op welke punten de zienswijze van de AFM (zoals verwoord in hoofdstuk 2) niet gevolgd werd. Deze partijen hebben daarom slechts een brief met aanbevelingen ontvangen, waarin per deelgebied en specifiek per onderdeel van de informatieverstrekking is toegelicht waarop verbetering mogelijk is.

4B. Traject van hoor en wederhoor

Indien de voorlopige bevindingen dusdanig van aard waren dat de AFM niet kon volstaan met een brief met aanbevelingen, is een traject van hoor en wederhoor gestart. Achttien pensioenfondsen ontvingen een brief met voorlopige bevindingen, waarop zij hun reactie konden geven. De AFM heeft deze reacties beoordeeld en meegewogen in haar definitieve bevindingen.

5. Brief met definitieve bevindingen

In de brief met definitieve bevindingen reageerde de AFM op de reactie van het pensioenfonds op de voorlopige bevindingen en beschreef zij haar conclusies. De AFM gaat ervan uit dat het pensioenfonds deze conclusies overneemt en implementeert in haar bedrijfsvoering. Voor twaalf partijen was het onderzoek hiermee afgerond (stap 6A).

6B. (Norm overdragend) gesprek

Met de resterende zes partijen zijn gesprekken gevoerd omdat:

- de AFM in de, naar aanleiding van het onderzoek ontvangen, nieuw opgestelde communicatie-uitingen onvoldoende verbetering aantrof,
- het pensioenfondsbestuur onvoldoende verantwoordelijkheid nam in relatie tot de werkzaamheden die de pensioenuitvoeringsorganisatie voor het fonds verricht, of
- de AFM uit de reactie van het pensioenfonds op de voorlopige bevindingen vernam dat het fonds de aanbevelingen naast zich neerlegde.

In één geval is er, gezamenlijk met toezichthouders van De Nederlandsche Bank (DNB), een norm overdragend gesprek gevoerd. Dit houdt in dat wij uitleg hebben gegeven over een overtreden norm en gevraagd hebben hoe het fonds in het vervolg aan deze norm gaat voldoen.

In de gesprekken is per deelgebied ingegaan op het niveau van informatieverstrekking en de daarin aan te brengen verbeteringen. Bij pensioenfondsen waar sprake is van uitbesteding aan een pensioenuitvoeringsorganisatie nam deze in een aantal gevallen ook deel aan het gesprek.

Contact

Meer informatie over het toezicht op pensioenuitvoerders vindt u op de website van de AFM (www.afm.nl) onder Professionals > Pensioenuitvoerders. Hebt u naar aanleiding van dit rapport specifieke vragen? Stuur dan een e-mail naar pensioen@afm.nl of een brief naar Autoriteit Financiële Markten, t.a.v. Toezicht | Pensioen & AIFM, Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam.