

Leidraad Communicatie voor Pensioenuitvoerders

De regels in de praktijk (inclusief handige checklists)



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. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	<i>Waarom dit document?</i>	5
1.2	<i>Juridische status</i>	5
1.3	<i>Leeswijzer</i>	6
2	Verplichte informatieverstrekking door pensioenuitvoerders	7
2.1	<i>Kwalitatieve normen</i>	7
	Begrijpelijkheid / duidelijkheid	7
	Tijdigheid	7
	Juistheid	7
	Volledigheid	7
2.2	<i>Checklist verplichte informatieverstrekking</i>	7
3	Startbrief	8
3.1	<i>Over de Startbrief</i>	8
	Vormvrijheid	8
	Tijdigheid	8
3.2	<i>Volledigheid Startbrief</i>	9
3.3	<i>Begrijpelijkheid Startbrief</i>	9
	Tekstueel	9
	Opmaak en opzet	9
	Omvang	9
	Inhoud	10
	Disclaimer	10
	Premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid: zorgplicht	10
3.4	<i>Startbrief bij beschikbare premieregelingen: kostentransparantie</i>	11
3.4.1	<i>Inzicht in de kosten</i>	11
3.4.2	<i>Toelichting verplichte elementen kostentransparantie</i>	12
	Het verloop van de premie	12
	Onderscheid tussen pensioen op opbouwbasis en pensioen op risicobasis	12
	Opgave van de kosten	12
	Ontwikkeling van pensioen op opbouwbasis, pensioen op risicobasis en kosten in tijd	12
3.4.3	<i>Begrijpelijkheid weergave kosten</i>	12
3.4.4	<i>Voorbeeld kostentransparantie</i>	13
4	Uniform Pensioenoverzicht	15
4.1	<i>Doel van het UPO</i>	15
4.2	<i>Over de UPO-modellen</i>	15
	Beheer van de UPO-modellen	15
	Opzet UPO-modellen	15
4.3	<i>Gebruik van de UPO-modellen</i>	16
	Doelgroep	16
	Volgen van het UPO-model	16
	Peildatum UPO	16
	Eén UPO per deelnemer	16
	Juistheid UPO	16
4.4	<i>Tijdigheid UPO</i>	17
4.5	<i>Pensioenregister</i>	17

5	Toeslagverlening	18
	Toeslagenmatrix	18
	Toeslagenlabel	18
	<i>5.1 Informatie over toeslagverlening</i>	18
	<i>5.2 De voorwaardelijkheidsverklaring uit de toeslagenmatrix</i>	19
	Ambitieniveau ten aanzien van toeslagverlening	19
	Persoonlijke uitingen	19
	Afwijken van de voorgeschreven teksten	20
	<i>5.3 Toeslagenlabel</i>	20
	Gebruik van het toeslagenlabel	21
	Meerdere soorten toeslagbeleid binnen een pensioenregeling	21
6	Elektronische verstrekking van informatie	22
	<i>6.1 Instemming van de deelnemer</i>	22
	<i>6.2 Duurzaam bewaren van de informatie</i>	22
	<i>6.3 “Verstrekken” impliceert brengplicht</i>	23
	<i>6.4 Gebruik van elektronische media</i>	23
	E-mail	23
	Website	23
7	Communicatie over de financiële situatie	24
	<i>7.1 Herstelplannen</i>	24
	Verplichte communicatie	24
	Wenselijke communicatie	24
	<i>7.2 Korten van pensioenaanspraken</i>	25
	Verplichte communicatie	25
	Wenselijke communicatie	25
	<i>7.3 Schommelende dekkingsgraden</i>	25
	<i>7.4 Vertrouwen als noodzakelijke voorwaarde</i>	25
8	Inzicht geven versus adviseren	26
	<i>8.1 De deelnemer heeft hulp nodig</i>	26
	<i>8.2 De wet biedt ruimte</i>	27
	<i>8.3 Praktijkvoorbeeld I: Waardeoverdracht</i>	29
	<i>8.4 Praktijkvoorbeeld II: Inzicht geven in toereikendheid pensioeninkomen</i>	31
	Bijlage 1: Checklist verplichte informatieverstrekking	32
	Bijlage 2: Checklist volledigheid startbrief	33
	Bijlage 3: Bronvermelding	35

1 Inleiding

1.1 *Waarom dit document?*

Voor u ligt de Leidraad Communicatie voor Pensioenuitvoerders. Met dit document helpt de AFM pensioenuitvoerders om te voldoen aan de belangrijkste wettelijke vereisten uit de Pensioenwet (Pw) en de Wet verplichte beroepspensioenregeling (Wvb) op het gebied van informatieverstrekking aan de deelnemer¹. Ook vindt u aanvullende handreikingen voor effectieve communicatie met de pensioendeelnemer.

Sinds de invoering van de Pw² heeft de AFM veel vragen ontvangen van pensioenuitvoerders over de informatieverplichtingen uit de Pw: hoe kunnen wij op juiste wijze invulling geven aan de informatieverplichtingen? Op welke wijze moeten wij wetgeving interpreteren? Hoe kunnen wij invulling geven aan de open normen, zoals begrijpelijkheid en duidelijkheid? Ook uit onderzoeken van de AFM blijkt regelmatig dat het voor pensioenuitvoerders niet altijd duidelijk is hoe zij in de praktijk invulling moeten geven aan wet- en regelgeving.

Daarnaast signaleert de AFM ook een informatieprobleem bij de deelnemers. Deelnemers hebben vaak een onjuist beeld van hun pensioen³. Zij verwachten een hoger pensioen dan dat zij daadwerkelijk zullen ontvangen. De AFM vindt het van belang dat deze verwachtingskloof verkleind wordt⁴. Door deelnemers op de juiste momenten duidelijke en begrijpelijke informatie te bieden, wordt de deelnemer zich meer bewust van zijn persoonlijke situatie. Met deze kennis kan de deelnemer zonodig tijdig aanvullende maatregelen nemen.

Wij vertrouwen erop dat deze Leidraad helpt bij het naleven van wet- en regelgeving en dat u nieuwe mogelijkheden ziet om het belang van uw deelnemers centraal te stellen. Door gezamenlijke inspanningen van zowel individuele pensioenuitvoerders als de sector als geheel moet het lukken om het pensioen dichterbij de deelnemer te brengen. De AFM ondersteunt u waar mogelijk en staat open voor suggesties om de sector hierbij zo goed mogelijk van dienst te zijn.

1.2 *Juridische status*

Deze Leidraad is bedoeld als hulpmiddel om te voldoen aan de vereisten uit de Pensioenwet op het gebied van informatieverstrekking aan de deelnemer. Dit document behandelt alleen de belangrijkste onderwerpen, en is dus niet volledig⁵. U blijft als pensioenuitvoerder zelf verantwoordelijk voor het naleven van wet- en regelgeving. De Pensioenwet is daarbij altijd leidend. Wel kunt u er van uitgaan dat de informatie in dit document juist is en in overeenstemming is met de vereisten uit de Pensioenwet.

¹ Om de leesbaarheid te vergroten spreken we in dit document vaak van 'de deelnemer'. Hiermee bedoelen we zowel de actieve deelnemers, de gewezen deelnemers als de pensioengerechtigden.

² Waar wordt gesproken over de Pensioenwet (Pw) wordt ook de Wet verplichte beroepspensioenfondsen (Wvb) bedoeld.

³ O.a. onderzoek 'De Pensioenbewustzijn-meter' (CentiQ, Pensioen kijker.nl & TNS NIPO, 2010).

⁴ Zie rapport 'Geef Nederlanders pensioeninzicht' (AFM, 2010).

⁵ Dit voorbehoud heeft betrekking op de onderwerpen die in de Leidraad aan bod komen. De checklists 'Verplichte informatieverstrekking' en 'Volledigheid startbrief' zijn volledig.

Deze Leidraad behandelt zowel de wettelijke vereisten als bovenwettelijke aanbevelingen om effectief met uw deelnemer te communiceren. Uit de formulering van de tekst kunt u opmaken of het gaat om een wettelijke verplichting (bijvoorbeeld ‘pensioenuitvoerders moeten...’, ‘pensioenuitvoerders dienen...’, ‘het is verplicht om...’, etc.) of een aanbeveling / good practise (‘wij raden u aan...’, ‘u kunt...’, etc).

1.3 Leeswijzer

De AFM zal deze Leidraad regelmatig aanvullen naar aanleiding van actuele ontwikkelingen en nieuwe inzichten. De meest actuele versie is altijd beschikbaar via www.afm.nl. Als er hoofdstukken aan de Leidraad worden toegevoegd, laten wij dit via onze nieuwsbrief weten.

De eerste publicatie van de Leidraad in maart 2011 bevatte de belangrijkste wettelijk verplichtingen op het gebied van informatieverstrekking, inclusief een aantal checklists. In februari 2012 is de Leidraad aangevuld met hoofdstuk 8 Inzicht geven versus adviseren.

2 Verplichte informatieverstrekking door pensioenuitvoerders

In dit hoofdstuk vindt u op hoofdlijnen de belangrijkste verplichtingen voortvloeiend uit de Pensioenwet.

2.1 *Kwalitatieve normen*

De wetgever definieert in de Pensioenwet een aantal kwalitatieve normen die van invloed zijn op veel informatiebepalingen die zijn opgenomen in de Pensioenwet.

Begrijpelijkheid / duidelijkheid

De informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt aan haar deelnemers moet begrijpelijk en duidelijk zijn voor de betreffende deelnemers. Stem daarom de informatie goed af op de kenmerken en de belevingswereld van de eigen deelnemerpopulatie. Toets hiervoor het begrip van de informatie onder de eigen deelnemers door het uitvoeren van deelnemersonderzoek.

Tijdigheid

De wetgever geeft voor een aantal wettelijk verplichte informatiedocumenten in de Pensioenwet expliciet aan binnen welke termijn ze verstrekt moeten worden. Zo moet de startbrief bijvoorbeeld binnen drie maanden na de start van de verwerving van pensioenaanspraken worden verstrekt aan de nieuwe deelnemer, en actieve deelnemers moeten het UPO vóór 1 oktober van het betreffende jaar ontvangen. Voor andere wettelijk verplichte informatiedocumenten geldt echter de eis van tijdigheid zonder dat de wetgever daar een exacte voorgeschreven termijn aan koppelt. In dat geval moet de pensioenuitvoerder de informatie verstrekken binnen een termijn waarin de deelnemer de informatie redelijkerwijs nog kan gebruiken voor het beoogde doel, bijvoorbeeld voor een pensioen- of andere financiële beslissing.

Juistheid

Juistheid houdt in dat de informatie die de deelnemer van zijn pensioenuitvoerder ontvangt consistent is met de pensioenovereenkomst (tussen werkgever en werknemer) en met het pensioenreglement (tussen pensioenuitvoerder en deelnemer). Vanzelfsprekend moeten ook de gepersonaliseerde gegevens die de deelnemer van de pensioenuitvoerder ontvangt juist zijn.

Volledigheid

De informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt aan de deelnemer hoort volledig te zijn. De wetgever schrijft voor een aantal documenten expliciet voor welke informatie-elementen de pensioenuitvoerder minimaal dient te verstrekken aan de deelnemer.

2.2 *Checklist verplichte informatieverstrekking*

In bijlage 1 treft u een checklist aan van de verplicht te verstrekken informatie.

3 Startbrief

Aandachtspunten ‘Startbrief’

- Neem alle wettelijk verplichte informatie-elementen op in de startbrief (zie ook de checklist ‘Volledigheid startbrief’).
- Leg in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen wat de pensioenregeling op hoofdlijnen inhoudt.
- Laat de deelnemers expliciet weten dat de startbrief belangrijke informatie bevat en slechts eenmalig wordt verstrekt.
- Er kan niet worden volstaan met algemene verwijzingen naar de website voor de verplichte informatie-elementen, gelaagdheid aanbrengen in de informatie mag wel.
- Verstrek de startbrief tijdig, dus binnen drie maanden na toetreding tot de pensioenregeling.
- Zorg dat de informatie in de startbrief juist is, d.w.z. in overeenstemming met het pensioenreglement.
- Geef bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid inzicht in de kosten die ten laste gaan van de premie.

3.1 Over de Startbrief

Nieuwe deelnemers ontvangen zodra zij toetreden tot de pensioenregeling en starten met de verwerving van pensioenaanspraken een startbrief. De startbrief informeert de nieuwe deelnemer over de belangrijkste elementen van de nieuwe pensioenregeling. De startbrief is het enige wettelijk verplicht te verstrekken document dat in begrijpelijke bewoordingen beschrijft hoe de nieuwe pensioenregeling er op hoofdlijnen uitziet. Het is daarom een belangrijk document voor de deelnemer. Laat de deelnemers expliciet weten dat de startbrief belangrijke informatie bevat en slechts eenmalig wordt verstrekt. Maak duidelijk dat de deelnemer de startbrief goed moet lezen en moet bewaren.

Het verstrekken van de startbrief is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de werkgever en de pensioenuitvoerder. De startbrief hoeft, op de ingangsdatum van de pensioenovereenkomst na, geen gepersonaliseerde informatie of cijfers te bevatten. De startbrief moet in principe schriftelijk worden verstrekt, tenzij de deelnemer expliciet heeft ingestemd met elektronische verstrekking van de informatie. De startbrief dient begrijpelijk te zijn voor de deelnemer en moet alle wettelijk verplichte informatie-elementen bevatten.

Vormvrijheid

Er zijn geen vormvoorschriften voor de startbrief. De startbrief kan de vorm aannemen van een brief, maar kan bijvoorbeeld ook een brochure met een oplegbrief zijn. Indien de startbrief uit meerdere onderdelen bestaat, is het niet toegestaan om in een oplegbrief te verwijzen naar andere onderdelen als ‘bijlagen’. Het is van belang dat de deelnemer zich realiseert dat alle onderdelen belangrijk zijn en gelezen en bewaard moeten worden. De AFM raadt pensioenuitvoerders daarnaast aan om de informatie zo veel mogelijk te bundelen, zodat de deelnemer een goed overzicht houdt. Als de startbrief toch bestaat uit meerdere losse onderdelen, zorg dan dat de deelnemer begrijpt dat de onderdelen bij elkaar horen, en samen de startbrief vormen.

Tijdigheid

De deelnemer hoort de startbrief binnen drie maanden na toetreding tot de pensioenregeling te ontvangen. Hoe eerder de deelnemer de startbrief ontvangt, hoe beter. Idealiter ontvangt de deelnemer de startbrief vóór of op het moment van toetreding tot de regeling. De werkgever, of de pensioenuitvoerder, kan het moment van indiensttreding aangrijpen om in een gesprek extra aandacht te vragen voor de pensioenregeling.

3.2 Volledigheid Startbrief

De startbrief moet alle wettelijk verplichte informatie-elementen bevatten. Deze informatie hoort opgenomen te zijn in de startbrief zelf. U kunt dus niet volstaan met verwijzen naar een andere informatiebron. Wij raden u aan om de diepgang van de informatie af te stemmen op de behoeften van de doelgroep.

In de checklist ‘volledigheid startbrief’ staan alle elementen benoemd die moeten zijn opgenomen in de startbrief. **Deze Checklist Volledigheid Startbrief** treft u aan in **bijlage 2**.

Wij raden u aan om naast deze verplichte informatie-elementen ook aandacht te besteden aan:

- risico's en zekerheden die gepaard gaan met een bepaald type regeling (ook bij uitkeringsovereenkomsten!);
- de keuze om wel of geen waardeoverdracht plaats te laten vinden;
- de gevolgen van echtscheiding voor het pensioen;
- de gevolgen van werken in deeltijd.

3.3 Begrijpelijkheid Startbrief

Net zoals de andere verplichte informatiedocumenten dient ook de startbrief begrijpelijk en duidelijk te zijn voor de deelnemer. Hieronder vindt u de belangrijkste aandachtspunten op een rij.

Tekstueel

- Beperk het gebruik van vakjargon zo veel mogelijk. Is het onvermijdelijk om enkele woorden jargon te gebruiken, licht deze dan in begrijpelijke bewoordingen toe. Een verklarende woordenlijst aan het einde van de startbrief, zeker zonder eerdere verwijzingen, is mosterd na de maaltijd.
- Bouw niet te ver voort op zojuist geïntroduceerde pensioentermen. De deelnemer heeft zich deze terminologie nog niet eigen gemaakt.

Opmaak en opzet

- Geef de startbrief een duidelijke structuur en opmaak. Plaats informatie die bij elkaar hoort ook bij elkaar, en niet verspreid over de startbrief. Indien de startbrief de vorm heeft van een brochure, zorg dan voor een overzichtelijke inhoudsopgave.
- Maak gebruik van rekenvoorbeelden, maar alleen als deze begrijpelijk en duidelijk zijn. Niet goed uitgewerkte rekenvoorbeelden werken averechts. Zorg ervoor dat de deelnemer de stappen in de berekening kan volgen. Neem alleen rekenvoorbeelden op die van toepassing zijn op een gemiddelde deelnemer, en dus herkenbaar zijn.
- Beperk het aantal verwijzingen naar het pensioenreglement. Hierdoor krijgt de deelnemer het idee dat hij belangrijke informatie mist wanneer hij alleen de startbrief leest.

Omvang

- Zorg ervoor dat de lengte van de startbrief beperkt blijft. Verstrek niet te veel extra niet-verplichte informatie, maar verwijs deelnemers door naar bijvoorbeeld de website van de pensioenuitvoerder, naar de werkgever of wijs hem op de beschikbaarheid van brochures over aanverwante onderwerpen.
- Voorkom dat de startbrief informatie bevat die niet van toepassing is op de deelnemer. Denk hierbij aan een overgangsregeling waar de deelnemer niet onder valt, of aan een excedentregeling terwijl de deelnemer alleen kan deelnemen aan de basisregeling.

Inhoud

- Geef, zowel voor uitkeringsovereenkomsten als voor premieovereenkomsten, expliciet weer wat de risico's en (on)zekerheden zijn. Een puntsgewijze opsomming kan hierbij helpen.
- Zorg ervoor dat de deelnemer zich realiseert wat het inhoudt als hij een nabestaandenpensioen op risicobasis heeft. Geef expliciet aan dat er na uitdiensttreding, ook als het ouderdompensioen blijft staan, geen nabestaandenvoorziening meer is geregeld vanuit de oude pensioenregeling.
- Besteed extra aandacht aan het uitleggen van de karakteristieken van een premieovereenkomst. Maak duidelijk dat, na aftrek van kosten, het restant van de premie geheel wordt belegd, en dat het beleggingsrisico volledig bij de deelnemer ligt. De resultaten kunnen positief zijn, maar ook negatief. Zorg ervoor dat de deelnemer beseft dat er bij veel regelingen geen gegarandeerd deel is. Maak duidelijk dat de hoogte van het eindkapitaal, en dus van het maandelijks pensioen na pensionering, niet vaststaat.
- Leg ook duidelijk uit hoe de 'pensioenprocedure' bij een premieovereenkomst in elkaar zit: kapitaal opbouwen gedurende deelname aan de pensioenregeling, vervolgens op de pensioengerechtigde leeftijd pensioen inkopen bij een verzekeraar naar keuze, daarna een maandelijks uitkering.
- Geef expliciet aan dat het partnerpensioen een pensioen is dat de partner van de deelnemer alleen krijgt wanneer de deelnemer overlijdt.

Disclaimer

De startbrief is geen volledige weergave van de inhoud van de pensioenregeling zoals beschreven in het pensioenreglement. Dat is ook zeker niet de bedoeling van de startbrief. Sommige pensioenuitvoerders geven er de voorkeur aan om dit in hun startbrief expliciet aan te geven door middel van een disclaimer. De AFM heeft geen bezwaar tegen het opnemen van een disclaimer. Maar, wanneer er in een dergelijke disclaimer een voorbehoud wordt gemaakt ten aanzien van de juistheid van de informatie kan dit het vertrouwen van de deelnemer in de informatie doen afnemen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door aan te geven dat er aan de informatie geen rechten ontleend kunnen worden, of dat er verschillen kunnen bestaan tussen de informatie in de startbrief en de informatie in het pensioenreglement. Hierdoor kan de bereidheid om de informatie te lezen afnemen. Dit is wat de AFM betreft een ongewenste situatie. Het is wel mogelijk om een voorbehoud te maken ten aanzien van de volledigheid van de informatie in de startbrief in vergelijking met het pensioenreglement, zonder afbreuk te doen aan de informatie in de startbrief zelf.

Een disclaimer waar de AFM geen bezwaar tegen heeft is bijvoorbeeld de volgende:

'Deze (start)brief / deze brochure is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen. De informatie in deze startbrief / deze brochure is een verkorte en vereenvoudigde versie van de informatie uit het pensioenreglement. Het pensioenreglement is uiteindelijk leidend'.

Premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid: zorgplicht

Bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid moet de pensioenuitvoerder de deelnemer begeleiden bij zijn beleggingskeuze op het moment dat de deelnemer er voor kiest de verantwoordelijkheid voor de beleggingen over te nemen van de pensioenuitvoerder. Deze zorgplicht bestaat uit het opstellen van een klantprofiel, het opstellen van een doelrisicoprofiel, het adviseren van de deelnemer en het monitoren van de passendheid van de beleggingskeuze in de tijd. Veel pensioenuitvoerders op wie de zorgplicht van toepassing is, besteden in hun startbrief aandacht aan de zorgplicht. Vaak gaat dit gepaard met veel jargon en technische uitleg van de beleggingsmogelijkheden. Voor een deelnemer zonder enige kennis en ervaring op het gebied van beleggen is dit niet te begrijpen. Het is van groot belang om te zorgen dat ook deze informatie voldoende afgestemd is op de kennis en ervaring van de deelnemer.

3.4 Startbrief bij beschikbare premieregelingen: kostentransparantie

Aandachtspunten ‘Kostentransparantie’

- Indien er sprake is van een premieovereenkomst zijn pensioenuitvoerders verplicht om de deelnemer in de startbrief inzicht te geven in de kosten.
- Deze verplichting beperkt zich tot de kosten die rechtstreeks op de premie in mindering worden gebracht. De AFM raadt pensioenuitvoerders aan om de deelnemer ook te informeren over de kosten die niet direct ten laste gaan van de premie.
- De volgende informatie-elementen zijn wettelijk verplicht:
Het verloop van de premie (een dalende of stijgende premie in het verloop van de tijd)
De bestemming van de premie:
 - onderscheid pensioen op opbouwbasis en pensioen op risicobasis
 - de kosten die ten laste komen van de premie
 - ontwikkeling van beide elementen in de tijd
- Ook als er geen kosten ten laste komen van de premie moet dit expliciet vermeld worden in de startbrief.
- Deelnemers zien de bestemming van de premie en de ontwikkeling in de tijd het liefst weergegeven in een tabel (liever dan in een diagram of tekstvorm).
- Een weergave in absolute bedragen geniet de voorkeur boven percentages.

3.4.1 Inzicht in de kosten

Pensioenuitvoerders die een premieovereenkomst aanbieden zijn verplicht om nieuwe deelnemers in de startbrief inzicht te geven in de kosten van deze pensioenregeling⁶. Het gaat dan specifiek om de kosten die direct ten laste komen van de beschikbare premie. Door de deelnemer te informeren over deze kosten, wordt inzichtelijk welk deel van de premie beschikbaar is voor de opbouw van het ouderdomspensioen, welk deel bestemd is voor risicoverzekeringen en welk deel op gaat aan uitvoeringskosten.

We spreken over kostentransparantie, maar in feite betreft het meer dan alleen inzicht in de daadwerkelijke kosten die ten laste komen van de premie. De pensioenuitvoerder dient de deelnemer in de startbrief minimaal te informeren over de volgende elementen:

- Het verloop van de premie: dalend of stijgend in de loop van de tijd
- De bestemming van de premie:
 - onderscheid tussen het deel van de premie dat is bestemd voor de opbouw van pensioen en het deel dat is bestemd voor pensioen op risicobasis;
 - een opgave van de kosten die ten laste komen van de premie;
 - de ontwikkeling van beide elementen in de tijd.

⁶ Zie Artikel 21 Pw, artikel 48 Wvb, artikel 2 Besluit uitvoering Pw en Wvb.

3.4.2 Toelichting verplichte elementen kostentransparantie

Het verloop van de premie

Het is voor een deelnemer belangrijk om te weten of de premie die de werkgever beschikbaar stelt, en waar hij in veel gevallen ook zelf aan meebetaalt, gelijk blijft of in de loop van de tijd stijgt. Pensioenuitvoerders moeten hiervoor minimaal de staffel⁷ in de startbrief op te nemen.

Om een deelnemer duidelijk inzicht te geven in het verloop van de premie, raden wij aan om een voorbeeld op te nemen. Wordt de beschikbare premie vastgesteld aan de hand van een vast percentage, onafhankelijk van de leeftijd van de deelnemer? Geef dit dan duidelijk aan.

Onderscheid tussen pensioen op opbouwbasis en pensioen op risicobasis

Bij de bestemming van de premie moeten pensioenuitvoerders inzicht geven in het deel van de premie dat bestemd is voor de opbouw van het ouderdomspensioen (en eventueel het kapitaalgedekte nabestaandenpensioen) en het deel van de premie dat bestemd is voor de risicoverzekeringen (zoals arbeidsongeschiktheidsverzekeringen of nabestaandenpensioen op risicobasis).

Opgave van de kosten

In de startbrief moet een duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen de daadwerkelijk kosten die ten laste komen van de premie, en de premies voor de risicoverzekeringen. Meestal zijn de kosten een percentage van de premie. Voorbeelden van kosten die direct ten laste komen van de premie zijn administratiekosten, incassokosten en provisiekosten. Als er geen kosten worden onttrokken aan de premie, geef dit dan expliciet aan in de startbrief.

De AFM adviseert pensioenuitvoerders om de deelnemer ook inzicht te geven in de kosten die niet direct ten laste komen van de premie, maar onttrokken worden aan het belegd vermogen. Ook deze kosten hebben invloed op het te bereiken pensioenkapitaal van de deelnemer. Voorbeelden van kosten die ten laste komen van het belegd vermogen zijn de beheerskosten, administratiekosten van het fonds en de managementfee. Overigens hebben deelnemers het recht om deze informatie op te vragen bij de pensioenuitvoerder⁸.

Ontwikkeling van pensioen op opbouwbasis, pensioen op risicobasis en kosten in tijd

Het is voor een deelnemer belangrijk om te weten hoe de besteding van de premie zich in de loop van de tijd ontwikkelt. Gaat er bijvoorbeeld een vast percentage van de premie naar de risicoverzekeringen, of neemt dit percentage toe? Zijn de kosten een vast bedrag, of kunnen deze met de tijd stijgen of dalen?

Met deze informatie weet de deelnemer welk bedrag gebruikt wordt voor de opbouw van zijn pensioenkapitaal en voorkom je teleurstellingen achteraf.

3.4.3 Begrijpelijkheid weergave kosten

Consumenten vinden informatie over pensioenen complex en “taai, niet dagelijkse kost”. Dat geldt ook voor de informatie over kosten in de startbrief. Deelnemers zijn overigens wel geïnteresseerd in de kosten van pensioenregelingen. Maar wanneer de weergave van de kosten onvoldoende transparant is, doet men weinig moeite om de informatie te doorgronden.

⁷ Fiscaal verplichte staffels volgens het besluit van 21 december 2009.

⁸ Zie artikel 46 lid 1 sub d Pw en artikel 57 lid 1 sub d.

Deelnemers vinden een presentatie van kosten in percentages weinig concreet en minder overzichtelijk. De deelnemer geeft de voorkeur aan een vermelding van absolute bedragen. Een ideale kostenpresentatie wordt in tabelvorm visueel gemaakt. Het toont een duidelijk rekenoverzicht van de beschikbare premie, de ingehouden kosten, risicopremies en het restant van de inleg: datgene wat daadwerkelijk wordt belegd.

Uit onderzoek blijkt bovendien dat deelnemers het op prijs stellen als kosten worden gesplitst in daadwerkelijke kosten en risicopremies. De deelnemer heeft zo beter zicht op wat er met het geld gebeurt. Het te veel uitsplitsen werkt overigens ook weer niet: daarmee verslapt de aandacht van de deelnemers.

Wij raden u aan om de informatie over kosten in de startbrief bij elkaar te plaatsen. De AFM ziet dat pensioenuitvoerders de kosteninformatie regelmatig versnipperd opnemen in de startbrief. Deelnemers raken hierdoor het overzicht kwijt, en zijn onnodig veel tijd kwijt met het bij elkaar zoeken van de gegevens.

3.4.4 Voorbeeld kostentransparantie

Hieronder vindt u een voorbeeld van de manier waarop pensioenuitvoerders invulling kunnen geven aan de vereisten bij kostentransparantie:

Leeftijd	Pensioen- grondslag	Percentage	Beschikbare premie	Premie overlijden	Premie arbeids- ongeschiktheid	Kosten pensioen- uitvoerder	Beschikbaar pensioen
15 – 19 jaar	€ 20.000,00	4,3	€ 860,00	€ 51,60	€ 34,40	€ 94,60	€ 679,40
20 – 25 jaar	€ 20.000,00	5	€ 1.000,00	€ 60,00	€ 40,00	€ 110,00	€ 790,00
25 – 30 jaar	€ 20.000,00	6,1	€ 1.220,00	€ 73,20	€ 48,80	€ 134,20	€ 963,80
30 – 35 jaar	€ 20.000,00	7,4	€ 1.480,00	€ 88,80	€ 59,20	€ 162,80	€ 1.169,20
35 – 40 jaar	€ 20.000,00	9	€ 1.800,00	€ 108,00	€ 72,00	€ 198,00	€ 1.422,00
40 – 45 jaar	€ 20.000,00	11	€ 2.200,00	€ 132,00	€ 88,00	€ 242,00	€ 1.738,00
45 – 50 jaar	€ 20.000,00	13,4	€ 2.680,00	€ 160,80	€ 107,20	€ 294,80	€ 2.117,20
50 – 55 jaar	€ 20.000,00	16,5	€ 3.300,00	€ 198,00	€ 132,00	€ 363,00	€ 2.607,00
55 – 60 jaar	€ 20.000,00	20,4	€ 4.080,00	€ 244,80	€ 163,20	€ 448,80	€ 3.223,20
60 – 65 jaar	€ 20.000,00	25,5	€ 5.100,00	€ 306,00	€ 204,00	€ 561,00	€ 4.029,00

Stel: een deelnemer start in de pensioenregeling op 39-jarige leeftijd. Om de beschikbare premie voor pensioenopbouw te berekenen, gebruikt u het percentage uit de derde kolom en vermenigvuldigt dit met pensioengrondslag (in dit voorbeeld een vast bedrag van € 20.000,-).

Beschikbare premie:	€ 1.800,-
Premie overlijdensrisico:	-/- € 108,- (6% van de beschikbare premie)
Premie arbeidsongeschiktheid	-/- € 72,- (4% van de beschikbare premie)
Kosten:	-/- € 198,- (11% van de beschikbare premie)

Premie beschikbaar voor pensioen
na aftrek kosten pensioenuitvoerder
en risicopremies: € 1.422,-

4 Uniform Pensioenoverzicht

Aandachtspunten ‘Uniform Pensioenoverzicht (UPO)’

- Verstrek jaarlijks uiterlijk op 30 september een UPO aan alle actieve deelnemers (ook aan arbeidsongeschikte deelnemers)
- Er bestaan verschillende soorten UPO-modellen voor de verschillende pensioenregelingen en doelgroepen: gebruik het juiste model
- Pensioenuitvoerders dienen de voorgeschreven UPO-modellen voor actieve deelnemers zo veel mogelijk één op één te volgen.
- Er zijn ook UPO-modellen ontwikkeld voor einde deelneming en gewezen deelnemers, het gebruik hiervan is echter niet verplicht.
- Het UPO van jaar 20xx heeft als peildatum 31-12-20xx(-1) of 01-01-20xx.
- Verstrek per deelnemer slechts één UPO per pensioenregeling en/of pensioenovereenkomst.

4.1 Doel van het UPO

Pensioenuitvoerders moeten actieve deelnemers jaarlijks een Uniform Pensioenoverzicht (UPO) sturen. Hiermee worden deelnemers geïnformeerd over de opgebouwde pensioenaanspraken, de te bereiken pensioenaanspraken, de toeslagverlening en de waardeangroei in het voorafgaande kalenderjaar. Deelnemers kunnen daarmee de aanspraken die zij voor zichzelf en hun nabestaanden hebben opgebouwd bij verschillende pensioenuitvoerders combineren. Ook zorgt een uniforme wijze van informeren voor herkenbaarheid bij de deelnemer. Dit draagt bij aan het pensioenbewustzijn van de deelnemer.

4.2 Over de UPO-modellen

Beheer van de UPO-modellen

Het beheer van de UPO-modellen is in handen van de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars. Zij zijn verantwoordelijk voor de opzet, de inhoud en het onderhoud van het UPO-model. Samen vormen zij een UPO-werkgroep, die zich bezig houdt met de ontwikkeling van de UPO-modellen. Ook de AFM is sinds 2010 regelmatig aanwezig bij bijeenkomsten van de UPO-werkgroep. Periodiek publiceren de pensioenkoepels nieuwe versies van de UPO-modellen. De UPO-modellen zijn te vinden op de website www.uniformpensioenoverzicht.nl. Op deze website staat ook een handleiding die beschrijft hoe pensioenuitvoerders het UPO moeten invullen.

Opzet UPO-modellen

Er bestaan verschillende soorten UPO-modellen voor de verschillende soorten pensioenregelingen en doelgroepen:

- Uitkeringsovereenkomsten
- Kapitaalovereenkomsten
- Premieovereenkomsten
- Arbeidsongeschikten
- Beroepspensioenregelingen

Alle UPO-modellen zijn op dezelfde wijze opgebouwd. Ze bestaan uit een cijfermatig deel en uit een toelichting. In het cijfermatig deel zijn alle persoonlijke gegevens en cijfers opgenomen. De toelichting geeft uitleg over de pensioentermen, en achtergrondinformatie over de pensioenregeling en het cijfermatige deel. Deze twee delen zijn onlosmakelijk verbonden en vormen samen het UPO.

4.3 Gebruik van de UPO-modellen

Doelgroep

Pensioenuitvoerders zijn verplicht om het jaarlijks een UPO te sturen aan alle actieve deelnemers (ook aan de arbeidsongeschikte deelnemers die nog steeds pensioen opbouwen). De pensioenkoepels hebben daarnaast UPO-modellen ontwikkeld voor meerdere doelgroepen (actieve deelnemers, gewezen deelnemers). Pensioenuitvoerders zijn verplicht om de UPO-modellen voor de actieve deelnemers te volgen, maar het gebruik van de UPO-modellen voor gewezen deelnemers (die minimaal eens per vijf jaar geïnformeerd moeten worden) en einde deelneming is vrijwillig.

Volgen van het UPO-model

Pensioenuitvoerders moeten het UPO-model voor actieve deelnemers zo veel mogelijk één op één volgen. Hiervoor gebruiken zij de meest actuele versies van de UPO modellen die te vinden zijn op www.uniformpensioenoverzicht.nl. Het is in principe niet toegestaan om aanpassingen in het model door te voeren. Dit doet afbreuk aan de vergelijkbaarheid van de pensioenoverzichten.

In een heel enkel geval kan de situatie zich voordoen dat de pensioenuitvoerder door het letterlijk volgen van het model onjuiste informatie zou verstrekken aan de deelnemer. Dat is een ongewenste situatie. Indien de pensioenuitvoerder er met een kleine tekstuele aanpassing voor kan zorgen dat de informatie op het UPO wel juist is, dan bestaat hier ruimte voor. Maar let op! De AFM raadt pensioenuitvoerders aan om zeer terughoudend om te gaan met het afwijken van het UPO-model. Indien de AFM bij een controle merkt dat een pensioenuitvoerder het model niet letterlijk heeft gevolgd, dan dient de pensioenuitvoerder aan te kunnen tonen dat het volgen van het UPO-model zou hebben geleid tot evident onjuiste informatieverstrekking aan de deelnemer. Blijkt dat niet het geval te zijn, dan is de pensioenuitvoerder in overtreding van wet- en regelgeving.

Peildatum UPO

Om de vergelijkbaarheid van de gegevens op verschillende UPO's te garanderen is het van belang dat alle pensioenuitvoerders dezelfde peildatum hanteren. Een UPO van jaar 20xx moet als peildatum 31-12-20xx(-1) of 01-01-20xx hebben.

Voorbeeld: het UPO 2011 heeft als peildatum 31-12-2010 of 01-01-2011. De AFM raadt pensioenuitvoerders aan om 31-12 als peildatum te hanteren. Hiervoor zijn twee redenen. Allereerst de begrijpelijkheid voor de deelnemer. Het UPO heeft betrekking op pensioenopbouw die plaatsvond in het voorliggende jaar. Het kan verwarrend zijn voor een deelnemer wanneer deze zijn nieuwe salarisgegevens (per 1-1) op zijn UPO ziet staan. De pensioenopbouw kan dan niet gerelateerd worden aan dat salaris. Daarnaast is er de praktische uitvoerbaarheid. Vaak duurt het meerdere maanden voordat de nieuwe salarisgegevens beschikbaar zijn voor de pensioenuitvoerder. Dit levert onnodige vertraging op.

Eén UPO per deelnemer

Een deelnemer ontvangt per soort pensioenregeling en/of pensioenovereenkomst één UPO. Het is niet toegestaan om een deelnemer per soort pensioenregeling en/of pensioenovereenkomst meerdere UPO's toe te sturen. Het gefragmenteerd aanbieden van de informatie over één en dezelfde pensioenregeling en/of pensioenovereenkomst maakt de pensioensituatie voor de deelnemer minder inzichtelijk.

Juistheid UPO

Een deelnemer moet kunnen vertrouwen op de juistheid van de gegevens en bedragen die vermeld staan op het UPO. Pensioenuitvoerders moeten er daarom voor zorgen dat hun administratie voldoende

is toegerust om de juistheid van de gegevens op het UPO te garanderen. De AFM doet regelmatig onderzoek naar de juistheid van de gegevens op het UPO.

4.4 Tijdigheid UPO

De AFM heeft met een beleidsregel⁹ bepaald dat een pensioenuitvoerder een UPO uiterlijk 30 september van het betreffende jaar aan de deelnemer moet verstrekken. De deelnemer heeft dan voldoende tijd om de informatie te gebruiken voor zijn pensioenplanning of financiële planning. De AFM raadt pensioenuitvoerders aan om het UPO, indien mogelijk, eerder te verstrekken.

4.5 Pensioenregister

Met ingang van 6 januari 2011 hebben alle Nederlanders toegang tot het digitale Pensioenregister (www.mijnpensioenoverzicht.nl). Op de website van het Pensioenregister kunnen mensen zien hoeveel pensioen (eerste en tweede pijler) zij in de toekomst zullen ontvangen. Alle pensioenuitvoerders zijn verplicht om mee te werken aan het beschikbaar maken van hun gegevens voor het Pensioenregister. De AFM houdt hier toezicht op.

In het UPO is een passage opgenomen die deelnemers wijst op het bestaan van het Pensioenregister. Wij raden u aan om uw deelnemers ook op andere manieren te stimuleren om in te loggen op het Pensioenregister. Via de Stichting Pensioenregister is er een zogenaamde toolbox beschikbaar, die allerlei communicatiemiddelen bevat die u hierbij kunt gebruiken.

⁹ Zie <http://wetten.overheid.nl/BWBR0025835>.

5 Toeslagverlening

Aandachtspunten ‘Toeslagverlening’

De verplichte informatieverstrekking over toeslagverlening bestaat uit twee elementen: de voorgeschreven teksten uit de toeslagenmatrix en het toeslagenlabel.

Toeslagenmatrix

- De voorgeschreven teksten uit de toeslagenmatrix moeten opgenomen worden op alle persoonlijke uitingen waarin de pensioenuitvoerder over toeslagverlening communiceert.
- Er zijn aparte matrices voor pensioenfondsen en voor verzekerde regelingen.
- De toeslagenmatrix kent verschillende teksten voor de officiële stukken (het pensioenreglement en de uitvoeringsovereenkomst) en de communicatie richting de deelnemer.
- De AFM houdt toezicht op de teksten die zijn bedoeld voor de communicatie richting de deelnemer (laatste kolom).
- Pensioenuitvoerders dienen de teksten uit de toeslagenmatrix zo veel mogelijk te volgen. In bepaalde gevallen mogen pensioenuitvoerders afwijken van de voorgeschreven teksten die bedoeld zijn voor de communicatie met de deelnemer.
- Alleen wanneer de standaard teksten in een bepaalde situatie onjuist of onbegrijpelijk zijn, of wanneer een alternatieve tekst aantoonbaar begrijpelijker is, zijn mag een pensioenuitvoerder aanpassingen doorvoeren in de standaard teksten.
- Een aangepaste tekst moet inhoudelijk dezelfde informatie bevatten als de originele tekst, en dient ook even kort en bondig te zijn.

Toeslagenlabel

- Actueel: De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft in zijn reactie op de wetgevingsbrief (d.d. 27-01-2011) aangegeven dat pensioenuitvoerders zelf de inschatting moeten maken of het opnemen van het toeslagenlabel op de daartoe aangewezen documenten bijdraagt aan het begrip van de deelnemer over de toeslagverlening. Een pensioenuitvoerder kan dus ook de keuze maken om het toeslagenlabel niet op te nemen. De AFM zal in dat geval niet handhavend optreden.
- Het toeslagenlabel geeft de deelnemer met behulp van een afbeelding inzicht in de verwachte toeslagverlening en de toeslagverlening in een pessimistisch scenario.
- Pensioenuitvoerders communiceren het toeslagenlabel bij alle pensioenovereenkomsten, tenzij toeslagverlening niet aan de orde is voor de betreffende pensioenregeling.
- Pensioenfondsen maken voor de berekening van het toeslagenlabel gebruik van de continuïteitsanalyse, pensioenverzekeraars gebruiken het rekeninstrument.
- Indien er binnen een pensioenregeling meerdere soorten toeslagverlening bestaan, krijgt de deelnemer toch slechts één toeslagenlabel gepresenteerd.

5.1 Informatie over toeslagverlening

Toeslagverlening is een belangrijk element van de pensioenregeling. Het verlenen van toeslagen zorgt er voor dat de koopkracht van het pensioen van de deelnemer over de jaren heen op peil blijft. Zeker over een langere periode heeft toeslagverlening grote invloed op de hoogte van het pensioen. Het is dus belangrijk dat een deelnemer weet in hoeverre er toeslagen worden verleend op het pensioen. De verplichte informatieverstrekking over toeslagverlening bestaat uit twee elementen: de voorwaardelijkheidsverklaring uit de toeslagenmatrix en het toeslagenlabel.

5.2 De voorwaardelijkheidsverklaring uit de toelagenmatrix

De toelagenmatrix¹⁰ bevat vaste, voorgeschreven teksten (de voorwaardelijkheidsverklaring) waarmee pensioenuitvoerders hun deelnemers informeren over toelagverlening. De voorgeschreven teksten bevatten informatie over het ambitieniveau van de pensioenuitvoerder ten aanzien van toelagverlening, de meest recente toelagverlening, de toelagverlening van de drie voorgaande jaren, de wijze van financiering en de voorwaardelijkheid van de toelagverlening.

Er zijn aparte matrices voor pensioenfondsen en voor verzekerde regelingen. Ook zijn er verschillende teksten voor de officiële stukken (het pensioenreglement en de uitvoeringsovereenkomst) en de communicatie richting de deelnemer.

Door een wijziging van de regeling houdt de AFM met ingang van 1 april 2011 alleen nog toezicht op de voorwaardelijkheidsverklaring bestemd voor de deelnemercommunicatie. Vanaf die datum hoeven pensioenuitvoerders vooraf geen toestemming meer te vragen aan de AFM wanneer zij af willen wijken van de voorgeschreven teksten uit de toelagenmatrix die zijn bedoeld voor de communicatie met (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden (de laatste kolom van de toelagenmatrix). Op welke voorwaarden pensioenuitvoerders af mogen wijken van de voorgeschreven teksten leest u verderop in deze paragraaf.

Vanaf 1 april 2011 is het daarnaast niet meer mogelijk om in overleg met de AFM af te wijken van de voorgeschreven teksten die opgenomen moeten worden in het pensioenreglement en de uitvoeringsovereenkomst (de één na laatste kolom van de toelagenmatrix). De afwijkingen die de AFM vóór de wijziging van de regeling heeft toegestaan, zullen gerespecteerd worden. De Nederlandsche Bank (DNB) is verantwoordelijk voor het toezicht op de voorwaardelijkheidsverklaring in het pensioenreglement en de uitvoeringsovereenkomst.

Het toezicht van de AFM op het gebruik van de toelagenmatrix vindt ex-post plaats, dat wil zeggen dat de AFM achteraf toetst in hoeverre pensioenuitvoerders zich houden aan wet- en regelgeving.

Ambitieniveau ten aanzien van toelagverlening

Afhankelijk van het ambitieniveau van de pensioenuitvoerder ten aanzien van toelagverlening valt de pensioenuitvoerder in een bepaalde categorie van de toelagenmatrix. Categorie A vertegenwoordigt de laagste toelagambitie (geen beleid over toelagverlening) en categorie F vertegenwoordigt de hoogste toelagambitie (onvoorwaardelijke toelagverlening). De pensioenuitvoerder is verplicht de teksten die behoren bij de eigen toelagambitie letterlijk op te nemen op de daartoe aangewezen communicatiematerialen.

Persoonlijke uitingen

Pensioenuitvoerders moeten de voorwaardelijkheidsverklaring opnemen in alle persoonlijke uitingen waarin de pensioenuitvoerder over toelagverlening communiceert. ‘Persoonlijke uitingen’ zijn alle op naam gestelde communicatiematerialen over de pensioenregeling waarin over toelagverlening wordt gecommuniceerd. Dit geldt ook voor de communicatie-uitingen die niet door de wetgever zijn voorgeschreven. Op deze manier wordt de consistentie in communicatie-uitingen bewaakt en worden onduidelijkheden voorkomen. Daarnaast zijn er enkele documenten, waaronder het UPO en de

¹⁰ Regeling Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling, artikel 6.

startbrief, waarvoor de wetgever expliciet heeft aangegeven dat zij informatie moeten bevatten over toeslagverlening.

Afwijken van de voorgeschreven teksten

De voorgeschreven teksten uit de toeslagenmatrix moeten zo veel mogelijk worden gevolgd, dit om de vergelijkbaarheid van de informatie te waarborgen. Vanaf 1 april 2011 mogen pensioenuitvoerders zonder voorafgaande toestemming van de AFM afwijken van de voorgeschreven teksten. Hier zijn echter wel voorwaarden aan verbonden.

Pensioenuitvoerders mogen alleen in de volgende gevallen afwijken van de voorgeschreven teksten uit de toeslagenmatrix:

- *aantoonbare onjuistheid of onbegrijpelijkheid*
De voorgeschreven tekst uit de toeslagenmatrix is onder bepaalde omstandigheden op onderdelen aantoonbaar onjuist of onbegrijpelijk
- *begrijpelijker maken*
Een alternatieve tekst is begrijpelijker dan de voorgeschreven tekst.

Een alternatieve tekst moet in ieder geval aan de volgende voorwaarden voldoen:

- *zelfde inhoudelijke informatie*
De alternatieve tekst dient dezelfde inhoudelijke informatie te bevatten als de originele tekst. Een pensioenuitvoerder mag geen informatie weglaten en de vaste onderdelen, zoals het track record en de voorwaardelijkheidsverklaring, moeten altijd worden opgenomen.
- *even kort en bondig*
Ook mag de pensioenuitvoerder de alternatieve tekst niet zo lang maken dat de lengte tot afbreuk aan de begrijpelijkheid kan leiden.

Kijk voor meer informatie over gebruik van de toeslagenmatrix en de mogelijkheden om af te wijken op de website van de AFM:

<http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor/pensioenuitvoerders/toeslagverlening/toeslagenmatrix.aspx>

5.3 Toeslagenlabel



Vanaf 1 januari 2009 moeten alle pensioenuitvoerders de informatie over toeslagverlening 'in ieder geval uitdrukken in een kwalitatieve en beeldende maatstaf'. Deze beeldende maatstaf wordt het toeslagenlabel¹¹ genoemd. Het toeslagenlabel geeft de deelnemer inzicht in de toekomstige toeslagverlening.

Het toeslagenlabel geeft inzicht in twee elementen: de verwachte toeslagverlening in de komende 15 jaar; de toeslagverlening in een pessimistisch scenario over de komende 15 jaar.

¹¹ Zie artikel 4, Regeling Pensioenwet en Wet verplichte beroeps pensioenregeling.

De berekeningen die ten grondslag liggen aan het toeslagenlabel vallen onder het toezicht van de Nederlandsche Bank (DNB).

Gebruik van het toeslagenlabel

Pensioenuitvoerders moeten het toeslagenlabel bij alle pensioenovereenkomsten communiceren, tenzij toeslagen naar de aard van de pensioenregeling niet aan de orde zijn of toeslagverlening expliciet niet aan de orde is. Afhankelijk van de status van de belanghebbende (deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde) en de soort pensioenregeling kan, in plaats van het toeslagenlabel, in sommige situaties worden volstaan met een tekst (zie onderstaande tabel¹²). De teksten die in plaats van het toeslagenlabel opgenomen dienen te worden kunt u terugvinden in de Regeling Pw en Wvb.

	Deelnemer	Gewezen deelnemer	Pensioen-gerechtigde
Uitkeringsovereenkomsten			
Eindloonregeling	Tekst	Label	Label
(Voorwaardelijk) geïndexeerde middelloonregeling	Label	Label	Label
Middelloonregeling zonder toeslagverlening in de opbouwfase	Tekst	Label	Label
Vastebedragenregeling	Label	Label	Label
Kapitaalovereenkomsten	Tekst	Tekst	Tekst
Premieovereenkomsten			
Regeling voorziet in onmiddellijke aankoop van pensioenaanspraak die verhoogd kan worden met toeslagen	Label	Label	Label
Regeling voorziet in aankoop van kapitaal	Tekst	Tekst	Tekst
Regeling voorziet in belegging	Tekst	Tekst	Tekst

Pensioenuitvoerders kunnen alle varianten van het toeslagenlabel downloaden van de website van de AFM:

<http://www.afm.nl/nl/professionals/afmvoor/pensioenuitvoerders/toeslagverlening/toeslagenlabel.aspx>

Meerdere soorten toeslagbeleid binnen een pensioenregeling

Sommige pensioenregelingen kennen verschillende soorten toeslagverlening voor verschillende deelnemers of voor verschillende elementen van de pensioenregeling. Omdat het voor een deelnemer verwarrend zou zijn wanneer hij meerdere toeslagenlabels gepresenteerd zou krijgen, hoeft slechts één toeslagenlabel getoond te worden. Welk toeslagenlabel dat is, verschilt van situatie tot situatie.

¹² Dit is een vereenvoudigde en verkorte weergave van bijlage 1b, behorend bij artikel 4 van de Regeling Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling.

6 Elektronische verstrekking van informatie

Aandachtspunten ‘Elektronische informatieverstrekking’:

- Pensioenuitvoerders mogen de wettelijk verplichte informatiedocumenten elektronisch verstrekken, mits de deelnemer daarmee instemt.
- Het ‘verstrekken’ van informatie impliceert een brengplicht: de pensioenuitvoerder dient de informatie binnen de persoonlijke omgeving van een deelnemer te brengen.
- De wijze van de instemming met elektronische verstrekking door de deelnemer is vormvrij, maar moet op een later moment wel aangetoond kunnen worden.
- De deelnemer moet de elektronische informatie duurzaam kunnen bewaren.
- Om er zeker van te zijn dat de informatie is ontvangen, moet de pensioenuitvoerder een ontvangstbevestiging krijgen van de deelnemer.

Pensioenuitvoerders mogen de informatie, die zij wettelijk gezien verplicht zijn te verstrekken, zowel schriftelijk als elektronisch verstrekken¹³. Elektronische informatie kan zinvol zijn als aanvulling op schriftelijke informatie, maar soms ook als vervanging daarvan.

Wat het meest passend is hangt af van de doelgroep. Een pensioenuitvoerder moet hierbij zorgvuldig te werk gaan, omdat aan het elektronisch verstrekken van de wettelijk verplichte informatie voorwaarden zijn verbonden.

6.1 Instemming van de deelnemer

De informatieverstrekking aan de deelnemer moet in principe schriftelijk plaats te vinden, tenzij de deelnemer of een andere informatiegerechtigde instemt met elektronische verstrekking¹⁴. Indien de verworven pensioenopbouw minder bedraagt dan de afkoopgrens voor klein ouderdomspensioen dan is elektronische verstrekking zonder instemming toegestaan, tenzij de deelnemer hiertegen bezwaar maakt¹⁵. Instemming verkrijgen voor elektronische verstrekking is vormvrij en mag dus schriftelijk, per e-mail, maar bijvoorbeeld ook telefonisch. Het moet wel bewezen kunnen worden.

6.2 Duurzaam bewaren van de informatie

De pensioenuitvoerder die elektronisch¹⁶ informatie verstrekt, moet de informatieontvanger in staat stellen de informatie duurzaam te bewaren. Dit betekent dat de informatie:

opgeslagen kan worden;

toegankelijk is voor toekomstig gebruik;

beschikbaar is voor een periode die past bij het informatiedoel;

ongewijzigd gereproduceerd kan worden.

¹³ Zie artikel 49 Pw en artikel 60 Wvb.

¹⁴ Hierop bestaat een aantal uitzonderingen, (zie artikelen 38, derde lid, artikel 39, tweede lid en artikel 40, derde lid Pw en artikel 49, derde lid, artikel 50, tweede lid, en artikel 51, derde lid Wvb).

¹⁵ Zie artikelen 38, derde lid, artikel 39, tweede lid en artikel 40, derde lid Pw en artikel 49, derde lid, artikel 50, tweede lid, en artikel 51, derde lid Wvb.

¹⁶ Zie ook artikel 1 (definities) Pw en artikel 1 Wvb. De definitie van elektronisch luidt: door middel van een elektronische informatiedrager die de ontvanger in staat stelt de verstrekte informatie duurzaam te bewaren.

6.3 “Verstrekken” impliceert brengplicht

De Pensioenwet schrijft voor dat pensioenuitvoerders de informatie aan de deelnemer moeten ‘verstrekken’. Dit is iets anders dan het slechts aanbieden van informatie. Verstrekken impliceert een plicht informatie te ‘brengen’ en bestaat niet slechts uit het bieden van de mogelijkheid om informatie te ‘halen’ (lees: verlenen van toegang tot informatie). Dat betekent bijvoorbeeld dat alleen het opnemen van informatie op een website niet voldoende is. Daarnaast moeten pensioenuitvoerders achteraf kunnen aantonen dat de elektronische informatie verstrekt is.

6.4 Gebruik van elektronische media

De onderstaande twee media kunnen gebruikt worden bij het elektronisch verstrekken van de informatie. Andere media zijn ook mogelijk, mits wordt voldaan aan de in dit hoofdstuk besproken voorwaarden.

E-mail

U kunt informatie aanbieden per e-mail. De ontvanger kan de e-mail bewaren en/of opslaan op zijn computer. Van belang is dat pensioenuitvoerders kunnen aantonen dat een e-mail daadwerkelijk door de deelnemer ontvangen is. De uitvoerder moet aantonen dat een e-mail in de ‘inbox’ van de geadresseerde terecht is gekomen. Dit voorkomt dat een informatiegerechtigde belangrijke pensioeninformatie misloopt vanwege mogelijke ict-problemen. Als een pensioenuitvoerder bijvoorbeeld een mededeling ontvangt dat een e-mail niet bezorgd kan worden, dan is informatie dus niet verstrekt¹⁷.

Website

Pensioenuitvoerders kunnen de informatie ook aanbieden via hun website, maar hiermee kan niet worden volstaan. Er is immers sprake van een brengplicht voor de pensioenuitvoerder. De pensioenuitvoerder zal daarom een aanvullende handeling moeten verrichten. Dat kan zijn het toesturen (per e-mail) van een verwijzing naar de betreffende website. De verstrekkingshandeling bestaat dan uit het toesturen van de vindplaats van de informatie, mits daardoor de informatiegerechtigde zeer eenvoudig en vrijwel zonder extra handeling de informatie beschikbaar heeft.

Daarnaast is de mogelijkheid om de informatie ongewijzigd te kunnen reproduceren en duurzaam te kunnen bewaren een aandachtspunt bij een website. Een pensioenuitvoerder kan hier invulling aan geven door degene die de informatie raadpleegt te dwingen een niet wijzigbare kopie van de informatie op te slaan op een medium waarvoor diegene zelf verantwoordelijk is. Bijvoorbeeld zijn eigen computer, telefoon of andere gegevensdrager.

¹⁷ Zie artikel 50, vierde lid Pw en artikel 61 vierde lid Wvb.

7 Communicatie over de financiële situatie

Aandachtspunten ‘Communicatie over financiële situatie’:

- Informeer deelnemers ook over de financiële situatie van het pensioenfonds als het wel goed gaat.
- Stel een communicatieplan op, en haak hierbij aan bij de processtappen uit het hersteltraject.
- Communiceer pro-actief met de deelnemer over herstelplannen en kortingsmaatregelen. Voorkom dat deelnemers deze informatie uit de media moeten vernemen.
- Wacht niet tot de verzending van het UPO met het informeren van de deelnemers over een herstelplan. Informeer deelnemers zo snel mogelijk.
- Zorg voor duidelijke en begrijpelijke informatie. Een herstelplan is voor de meeste deelnemers niet te begrijpen.
- Leg duidelijk uit wat de consequenties van de verschillende maatregelen (kunnen) zijn: wat betekent dat voor de hoogte van het pensioen van de deelnemer?
- Pro-actief communiceren is extra belangrijk wanneer een kortingsmaatregel aan de orde is of kan zijn, omdat deelnemers het verlagen van de pensioenaanspraken als zeer ingrijpend ervaren.

7.1 Herstelplannen

In het herstelplan beschrijven pensioenfonds met een dekkings- en/of reservetekort welke maatregelen zij gaan nemen om de dekkingsgraad te laten stijgen. Mogelijke maatregelen zijn het achterwege laten van de indexatie, het verhogen van de premie en het verlagen van de pensioenaanspraken. Deze maatregelen zijn vaak direct van invloed op de hoogte van de (toekomstige) pensioenaanspraak van de deelnemer. Om onrust onder deelnemers te voorkomen is het van belang dat pensioenuitvoerders hun belanghebbenden pro-actief informeren.

Verplichte communicatie

Pensioenuitvoerders zijn verplicht om in de startbrief, de stopbrief en op het UPO te vermelden dat zij een lange- of kortetermijnherstelplan hebben ingediend bij DNB. Daarnaast kunnen de belanghebbenden het herstelplan en de dekkingsgraad opvragen bij het pensioenfonds. Ook schrijven de Principes voor Goed Pensioenfondsbestuur, opgesteld door de Stichting van de Arbeid, in meer algemene zin voor dat pensioenuitvoerders hun belanghebbenden op begrijpelijke wijze voorlichten over hun pensioenresultaten, het wel en wee van het fonds en over relevante veranderingen.

Wenselijke communicatie

De AFM adviseert pensioenuitvoerders om niet te wachten met het informeren van de deelnemers tot het UPO wordt verstuurd. Het vertrouwen van de belanghebbenden kan worden geschaad wanneer zij uit de media moeten vernemen dat het niet goed gaat met hun pensioenfonds. Voorkom dit door de belanghebbenden zo snel mogelijk te informeren.

Het herstelplan is een technisch document, dat in eerste instantie niet bedoeld is als communicatiemiddel met de deelnemer. De meeste deelnemers zullen de inhoud van een herstelplan niet kunnen doorgronden, laat staan afleiden wat de consequenties voor hun eigen pensioen zijn. Informeer de deelnemer via bijvoorbeeld een brief, de website of nieuwsblad op begrijpelijke wijze over de voor hem relevante zaken. Laat de belanghebbenden weten:

- dat er een herstelplan is;
- waarom er een herstelplan is;
- wat de mogelijke maatregelen zijn (verschillende scenario's);

- hoe (on)zeker het is deze maatregelen genomen gaan worden;
- wat de gevolgen hiervan voor de hoogte van de pensioenen zijn;
- welke vervolgstappen er genomen gaan worden en wanneer;
- wat de verwachtingen voor de toekomst zijn;
- wat de gevolgen voor waardeoverdracht zijn.

7.2 *Korten van pensioenaanspraken*

Een verregaande, maar noodzakelijke, maatregel die een pensioenfonds bij aanhoudende onderdekking soms moet nemen, is het korten van de aanspraken van de belanghebbenden. Deelnemers ervaren het verlagen van de pensioenaanspraken als zeer ingrijpend. Het is dus extra belangrijk om de deelnemer hier goed over te informeren.

Verplichte communicatie

Pensioenuitvoerders zijn verplicht om alle belanghebbenden minimaal een maand voor de korting wordt doorgevoerd schriftelijk te informeren over het besluit tot vermindering van de pensioenaanspraken en de pensioenrechten. Daarnaast schrijven de Principes voor Goed Pensioenfondsbestuur, opgesteld door de Stichting van de Arbeid, in meer algemene zin voor dat pensioenuitvoerders hun belanghebbenden op begrijpelijke wijze voorlichten over hun pensioenresultaten, het wel en wee van het fonds en over relevante veranderingen.

Wenselijke communicatie

Wanneer het korten van aanspraken mogelijkerwijs aan de orde is, raden wij u aan om de deelnemers hier zo snel mogelijk en op begrijpelijke wijze over te informeren. Hiermee voorkomt u dat deelnemers de informatie uit de media vernemen, wat het vertrouwen in het pensioenfonds ernstig kan schaden. Leg kort uit waarom de kortingsmaatregel noodzakelijk is, en wat deze voor gevolgen heeft voor de hoogte van het pensioen van de deelnemer. Wees daarnaast duidelijk over de consequenties voor de verschillende doelgroepen, en laat zien dat de pijn evenwichtig verdeeld is over deze doelgroepen.

7.3 *Schommelende dekkingsgraden*

In de praktijk hebben pensioenuitvoerders te maken met bijna dagelijks wisselende dekkingsgraden. De financiële situatie van een pensioenfonds kan in korte tijd sterk veranderen. Hoe kunnen pensioenuitvoerders communiceren met hun deelnemers, zonder dat deze informatie de volgende dag al achterhaald is? Wij raden u aan om uit te gaan van de processtappen in het hersteltraject zoals die zijn vastgelegd door DNB. Hierbij kunt u denken aan het vaststellen van een te lage dekkingsgraad, het indienen van het herstelplan bij DNB, de evaluatiemomenten van DNB en het nemen van (voorlopige) bestuursbesluiten. Door het opstellen van een communicatieplan kunt u per processtap vastleggen welke informatie de deelnemer moet ontvangen en op welk moment.

7.4 *Vertrouwen als noodzakelijke voorwaarde*

Pensioenfonds die regelmatig en op structurele wijze communiceren met hun deelnemers bouwen een vertrouwensband op met de deelnemer. Een dergelijke vertrouwensband is noodzakelijk om een boodschap te laten landen bij de deelnemer. Dit is zeker het geval wanneer een pensioenfonds in financiële problemen verkeert. Wanneer de deelnemer de afzender van informatie niet als betrouwbaar en geloofwaardig ziet, dan is de kans groot dat deze de informatie niet zal lezen of niet zal accepteren. Het is dus van belang dat pensioenfonds, ook als de financiële situatie gunstig is, communiceren met hun deelnemers.

8 Inzicht geven versus adviseren

8.1 De deelnemer heeft hulp nodig

Het pensioenbewustzijn van de Nederlandse pensioendeelnemers is erg laag¹⁸. De deelnemer heeft onvoldoende overzicht over en inzicht in de eigen pensioensituatie, en weet niet welke actie hij kan of zou moeten ondernemen. Ook weet hij onvoldoende wat de gevolgen zijn van bepaalde keuzes die hij maakt of moet maken ten aanzien van zijn pensioen.

De AFM vindt het daarom wenselijk dat pensioenfondsen¹⁹ deelnemers overzicht van en inzicht geven in hun pensioensituatie als onderdeel van hun financiële planning, en hen ondersteunen bij het maken van keuzes over hun pensioen²⁰. Het gaat hierbij om pensioenkeuzes zoals waardeoverdracht, afkoop en de uitruilmogelijkheden die de pensioenregeling biedt. Het is van belang dat pensioenfondsen deelnemers inzicht geven in de gevolgen die bepaalde keuzes met zich brengen. De deelnemer kan dan vervolgens zelf de keuze maken om wel of geen advies in te winnen bij bijvoorbeeld een financieel adviseur of een financiële planner. Daarnaast is het ook wenselijk dat deelnemers desgevraagd advies kunnen krijgen van het deskundige pensioenfonds en haar medewerkers. Het is niet alleen wenselijk maar ook geoorloofd om die deelnemers desgevraagd te ondersteunen bij het maken van een bepaalde keuze in het kader van de pensioenregeling, zoals hierna verder toegelicht.

Veel pensioenfondsen blijken terughoudend met het geven van overzicht en inzicht aan de deelnemer over zijn pensioen, en zijn ook terughoudend in het ondersteunen van de deelnemer bij het maken van keuzes over zijn pensioen²¹. Een belangrijke reden hiervoor is de aanname dat pensioenfondsen deelnemers niet mogen helpen, omdat zij dan zouden adviseren of bemiddelen in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit is zonder een Wft-vergunning niet toegestaan. Toch mag er meer dan veel pensioenfondsen denken.

In dit hoofdstuk leggen we het verschil uit tussen enerzijds het geven van overzicht en inzicht en het ondersteunen van de deelnemer (niet vergunningplichtig) en anderzijds het geven van advies en/of bemiddelen in de zin van de Wft (wel vergunningplichtig).

¹⁸ Zie: 'De Pensioenbewustzijnmeter', TNS-NIPO, voor *Wijzer in geldzaken* (www.wijzeringeldzaken.nl). Laatste meting is in januari 2012 gepubliceerd; <http://www.wijzeringeldzaken.nl/2011/cruciale-rol-voor-werkgevers-bij-vergroten-pensioenbewustzijn.aspx>

¹⁹ De AFM richt zich hier niet tot pensioenverzekeraars, die o.a. als aanbieder van financiële producten een Wft-vergunning hebben en daarnaast fundamenteel anders van aard zijn dan pensioenfondsen

²⁰ Bijvoorbeeld door middel van een print van de eigen informatie uit www.mijnpensioenoverzicht.nl

²¹ De AFM treedt hier niet in aansprakelijkheid voor slecht advies, waarop artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, inclusief alle relevante jurisprudentie terzake; van belang is dat elke vorm van advies uitgaat van alle bekende informatie over de deelnemer die advies vraagt, rekening houdend met alle bekende omstandigheden, ter voorkoming van aansprakelijkheid

8.2 De wet biedt ruimte

De Wft maakt onderscheid tussen enerzijds het (financieel) informeren en adviseren van consumenten in meer algemene zin en anderzijds het adviseren van consumenten over specifieke financiële producten. In de relatie tussen pensioenfondsen en deelnemers is de Pw leidend en is de Wft in zeer beperkte mate van toepassing. Wanneer een pensioenfonds een deelnemer overzicht van en inzicht geeft in de eigen pensioensituatie, of hem begeleidt bij het maken van keuzes die onderdeel uitmaken van zijn pensioenregeling, verricht dit fonds geen ongeoorloofde nevenactiviteiten:

*Een pensioenfonds verricht slechts activiteiten in verband met pensioen en werkzaamheden die daarmee verband houden.*²²

Het pensioenfonds voert geen vergunningplichtige activiteiten uit. Indien een pensioenfonds zou adviseren over een specifiek financieel product van een specifieke aanbieder, of zou bemiddelen bij de verkoop van een financieel product tussen een financiële onderneming en een consument, dan verricht dat fonds ongeoorloofde nevenactiviteiten. Dat fonds zou door te adviseren of te bemiddelen tevens de vereisten van de Wft in acht moeten nemen en moeten nagaan of het activiteiten uitvoert waarvoor een vergunning nodig is²³. Omdat echter het geven van inzicht in de gevolgen van mogelijke keuzes geen advies inhoudt maar getuigt van het geven van inzicht, kan deze vorm van behulpzaamheid geen taakoverschrijding of vergunningplicht inhouden.

In de Wft wordt *adviseren* namelijk als volgt gedefinieerd:

- a. het in de uitoefening van een beroep of bedrijf **aanbevelen** van een of meer specifieke financiële producten, met uitzondering van verzekeringen en financiële instrumenten, aan een bepaalde consument; of
- b. het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aanbevelen van een of meer specifieke verzekeringen of van een of meer specifieke financiële instrumenten aan een bepaalde cliënt.

Met andere woorden, er zou sprake zijn van adviseren indien een (medewerker van een) pensioenfonds of diens pensioenuitvoeringsorganisatie één of meer specifieke financiële producten van een specifieke aanbieder aan één bepaalde consument/deelnemer aanbeveelt. Indien een pensioenfonds product X van aanbieder Y aanbeveelt aan deelnemer Z is er dus sprake van het verrichten van ongeoorloofde nevenactiviteiten en van het adviseren in de zin van de Wft.

Zolang een (medewerker van een) een pensioenfonds (via diens pensioenuitvoeringsorganisatie) een aanbeveling aan een deelnemer doet die verband houdt met keuzes die te maken hebben met diens deelname aan de collectieve (basis- of aanvullende) werkgeverspensioenregeling, is sprake van geoorloofde activiteiten en geen sprake van advisering in de zin van de Wft.

Een goed voorbeeld van enkel uitvoeren van de pensioenregeling is het geven van individuele uitleg over en toelichting op de gevolgen van een bepaalde keuze binnen de pensioenregeling, zoals langer doorwerken of uitruil van nabestaandenpensioen in ouderdompensioen. Het is zelfs geoorloofd om de deelnemer concreet richting te geven bij het maken van de verschillende keuzes. In dat geval is het uiteraard van belang om voldoende te weten over de deelnemer die om advies vraagt.

²² Artikel 116, eerste lid van de Pensioenwet dan wel Wet verplichte beroepspensioenregeling

²³ Hierbij merkt de AFM volledigheidshalve op dat pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen die op grond van Deel 2 van de Wft een vergunning van DNB hebben voor het uitvoeren van het bedrijf van levensverzekeraar of premiepensioeninstelling toegestaan zijn zonder aparte vergunning te bemiddelen in en adviseren over financiële producten.

Ook een pensioenfonds dat een deelnemer adviseert inzake diens belegging in het kader van een collectieve (basis- of aanvullende) premieregeling handelt nog steeds binnen de geoorloofde activiteiten en niet in strijd met de Wft. Sterker nog, de zorgplichteisen verplichten tot het geven van advies²⁴.

In de Wft wordt *bemiddelen* als volgt gedefinieerd:

- a. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake een ander financieel product dan een financieel instrument, krediet of verzekering tussen een consument en een aanbieder;
- b. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet tussen een consument en een aanbieder of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst; of
- c. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering;

Anders gezegd, er zou sprake zijn van bemiddelen indien een (medewerker van) een pensioenfonds activiteiten zou verrichten die ertoe strekken om een deelnemer een product te laten kopen van een aanbieder of een andere financiële dienstverlener. Dat kan overigens al zijn als een fonds meer dan naw-gegevens van een deelnemer doorstuurt aan een aanbieder; het louter doorgeven van naw-gegevens dus niet²⁵. Indien het pensioenfonds een deelnemer helpt bijvoorbeeld een lijfrenteverzekering te sluiten bij aanbieder X, dan verricht dat fonds ongeoorloofde activiteiten en kan deze activiteit vergunningplichtig zijn uit hoofde van de Wft.

Wat mogen pensioenfondsen zonder Wft-vergunning²⁶ wel doen om de deelnemer te helpen?

Pensioenfondsen mogen:

- uitleg geven over de (huidige) pensioensituatie van de deelnemer;
- nagaan of de deelnemer voldoende inzicht in zijn pensioensituatie heeft en welke verwachtingen hij voor de toekomst heeft;
- de deelnemer helpen bij het maken van keuzes die onderdeel uitmaken van de pensioenregeling (zoals de pensioenleeftijd, uitruil OP-NP, hoog-laag constructie, afkoop);
- de deelnemer helpen bij het maken van een keuze over waardeoverdracht bij een wisseling van pensioenfonds door wijziging van werkgever;
- ter beschikking stellen van een digitale planningstool (zie voor uitleg ook 8.4);
- de deelnemer helpen bij het verkrijgen van inzicht in de gevolgen van de uitkomsten van een vergelijking tussen huidige en toekomstige inkomsten en huidige en toekomstige uitgaven;
- in algemene zin wijzen op aanvullende financiële mogelijkheden en de mogelijke noodzaak daarvan;
- verwijzen naar de mogelijkheid om contact op te nemen met een financieel adviseur.

*Wat mogen pensioenfondsen zonder taakoverschrijding en Wft-vergunning **niet** doen om de deelnemer te helpen?*

Pensioenfondsen mogen niet:

²⁴ Art. 52 van de Pw

²⁵ Specifiek voor verplichte gestelde bedrijfstakpensioenfondsen gelden extra aanzienlijke beperkingen op het verstrekken van 'gegevens betreffende een deelnemer ...', uit hoofde van artikel 6 van de Wet Bpf 2000.

²⁶ De AFM bedoelt hiermee ook vergunningplichtige activiteiten waarop een bij of krachtens de Wft bepaalde vrijstelling van toepassing is.

- een specifiek financieel product van een specifieke aanbieder aanbevelen;
- bemiddelen in financiële producten tussen een deelnemer en een financiële onderneming.

De pensioenwetten kennen geen verbiedende bepalingen wat betreft de ondersteuning die pensioenfondsen mogen geven aan deelnemers in het kader van de uitvoering van de pensioenregeling.

8.3 *Praktijkvoorbeeld I: Waardeoverdracht*

Indiensttreding is een moment waarop een deelnemer de hulp van zijn pensioenfonds goed kan gebruiken. Het pensioenfonds van de nieuwe werkgever (ontvangende pensioenfonds) kan ondersteunen bij de beslissing het pensioen over te dragen dat is opgebouwd via de vorige werkgever (overdragende pensioenfonds). We weten dat een deelnemer de beslissing tot waardeoverdracht slechts zelden bewust neemt (zie AFM onderzoek uit 2008, http://www.afm.nl/nl/consumenten/actueel/nieuws/2008/pensioen_life.aspx).

Hoe kunnen het ontvangende en het overdragende pensioenfonds hun deelnemers helpen bij de keuze om wel of geen waardeoverdracht te laten plaatsvinden?

Stap 1: Attenderen op waardeoverdracht

Het overdragende pensioenfonds moet de deelnemer wijzen op zijn recht op waardeoverdracht in de beëindigingsinformatie, en het ontvangende pensioenfonds moet de deelnemer wijzen op waardeoverdracht in de welkomstinformatie. Toch vindt de AFM dit niet voldoende. Het is goed om de deelnemer hier meermaals duidelijk op de mogelijkheid van waardeoverdracht te wijzen, bijvoorbeeld tijdens het exit-gesprek bij uitdiensttreding of tijdens een introductiebijeenkomst bij indiensttreding door of namens de werkgever.

Maak hierbij ook duidelijk wat het belang is van waardeoverdracht: het is een beslissing die grote financiële consequenties kan hebben. Leg de deelnemer uit welke elementen van de vorige en huidige pensioenregeling belangrijk zijn bij het maken van een keuze over waardeoverdracht, zoals het karakter van de pensioenregeling, de aard van het nabestaandenpensioen en de toeslagverlening. Leg de belangrijkste verschillen tussen de twee pensioenregelingen uit en wijs vooral op de gevolgen van het juist wel of niet overdragen van de opgebouwde waarde, uitgaande van alle op dat moment relevante informatie over de verschillen in kwaliteit tussen de betreffende pensioenregelingen²⁷ maar ook over de betreffende deelnemer zelf.

Stap 2: Begeleiding bij het proces

Vervolgens is het belangrijk om de deelnemer duidelijk uit te leggen welke stappen hij moet nemen: het indienen van de aanvraag bij het nieuwe fonds, het ontvangen en beoordelen van de offerte van het ontvangende fonds en het maken van een keuze. Zorg ervoor dat de deelnemer weet waar hij aanvullende informatie kan vinden over zijn waardeoverdracht²⁸, hoe hij hulp kan krijgen bij het maken van zijn keuze, en aan welke wettelijke termijnen hij zich moet houden. De AFM acht het ontvangende fonds de aangewezen partij om de deelnemer te begeleiden bij het proces van waardeoverdracht.

²⁷ *W.o .dus karakter en risico's, toegekende en te verwachten toeslagen, uitgevoerde en te verwachten kortingen of premieverhogingen*

²⁸ *Bijvoorbeeld op www.pensioenkijker.nl, <http://www.wijzeringeldzaken.nl/levensfasen/pensioen/hoopte-pensioen.aspx> of <http://www.nibud.nl/nc/sparen-vermogen/pensioenopbouw/is-het-toereikend.html>*

Stap3: De deelnemer helpen te kiezen

Wanneer de deelnemer de offerte van het nieuwe fonds heeft ontvangen, acht de AFM dit fonds de aangewezen partij om de deelnemer te begeleiden bij zijn keuze over de waardeoverdracht. Ontvangende pensioenfondsen kunnen hun deelnemers pro-actief benaderen met hulp, maar kunnen er ook voor kiezen om de mogelijkheid tot hulp slechts beschikbaar te stellen (waarbij de deelnemer het pensioenfonds benadert met de hulpvraag). De meest passende vorm zal afhankelijk zijn van het type deelnemers dat is aangesloten bij het pensioenfonds.

Op basis van de offerte en de kenmerken van de oude en nieuwe pensioenregeling kan het ontvangende pensioenfonds de deelnemer vervolgens uitleggen wat de consequenties zijn van de verschillende keuzemogelijkheden. Het pensioenfonds ondersteunt de deelnemer vervolgens bij het maken van de meest geschikte keuze, uitgaande van de op dat moment bekende gegevens en daarbij rekening houdend met de mogelijkheid van een slechter scenario ('wat gebeurt er in het ergste geval?'). Als het pensioenfonds de deelnemer begeleidt bij het maken van zijn keuze over waardeoverdracht, spreekt het voor zich dat deze het belang van de deelnemer voorop stelt. Desgevraagd kan en mag het ontvangende pensioenfonds de deelnemer ondersteunen bij het maken van een bepaalde keuze, op basis van voldoende informatie over de deelnemer. Het is niet de bedoeling dat deze de deelnemer strategisch adviseert, op een wijze dat het belang van het pensioenfonds prevaleert.

8.4 *Praktijkvoorbeeld II: Inzicht geven in toereikendheid pensioeninkomen*

Het uiteindelijke doel van alle wettelijke informatieverstrekking is om de deelnemer in staat te stellen de planning van zijn financiële toekomst ter hand te (laten) nemen. Het is voor een deelnemer vaak moeilijk om te beoordelen of het pensioen dat hij zal krijgen indien hij met pensioen gaat, voldoende is om de gewenste levensstandaard te behouden²⁹. Om inzicht te krijgen in de toereikendheid van het pensioeninkomen is het van belang dat de deelnemer desgewenst kan weten wat zijn inkomsten zijn, maar liefst ook wat de hoogte van de uitgaven zal zijn. Is er een keuze tot een hoog/laag-constructie? Op welk moment zou de deelnemer voor welk deel met pensioen kunnen gaan? Heeft de deelnemer op de pensioengerechtigde leeftijd bijvoorbeeld zijn koophuis (gedeeltelijk) afgelost? Heeft de deelnemer bijvoorbeeld nog studerende kinderen met uitgaven waaraan hij financieel bijdraagt en, zo ja, hoe lang nog? En zijn er nog andere bronnen van inkomsten, bijvoorbeeld in de derde pijler? Door de verwachte inkomsten en uitgaven in kaart te (laten) brengen, kan de deelnemer op hoofdlijnen weten in hoeverre het pensioeninkomen toereikend zal zijn.

Pensioenfondsen kunnen hun deelnemers op verschillende manieren helpen om de inkomsten en uitgaven in kaart te brengen, zodat de deelnemer inzicht kan krijgen in de toereikendheid van de hoogte van zijn pensioen. Er zijn pensioenfondsen die samen met de deelnemer om tafel gaan zitten, en op basis van de persoonlijke administratie van de deelnemer de totale financiële situatie na pensionering in kaart brengen. Zo weet de deelnemer bij benadering waar hij aan toe is, en of het nodig is om actie te ondernemen. Is het bijvoorbeeld nodig om aanvullende financiële voorzieningen te treffen, of moet de deelnemer zijn levensstijl gaan aanpassen?

Het is belangrijk om op te merken dat het niet gaat om een financieel overzicht tot achter de komma nauwkeurig. Nuttig is al om een deelnemer op hoofdlijnen inzicht te geven in de toereikendheid van het pensioeninkomen, om op basis daarvan in te kunnen schatten of het nodig is om actie te ondernemen of niet. Een precieze berekening is niet nodig en ook niet verplicht.

De AFM realiseert zich overigens dat lang niet alle pensioenfondsen de wens of middelen hebben om kosteloos met alle deelnemers een persoonlijk financieel planningsgesprek te voeren.

De AFM wil hier slechts meegeven dat een pensioenfonds de deelnemers kan en mag helpen grip te krijgen op hun toekomstige financiële situatie en hen generiek mag voorlichten over aanvullende mogelijkheden. Pensioenfondsen kunnen hun deelnemers in ieder geval wijzen op het belang van het maken van een financiële planning. Ze kunnen de deelnemers op hoofdlijnen laten zien hoe ze dit kunnen doen, bijvoorbeeld door hen een overzicht te geven van de belangrijkste inkomsten en uitgavenposten en door te verwijzen.

²⁹ <http://www.nibud.nl/nc/sparen-vermogen/pensioenopbouw/is-het-toereikend.html>

Bijlage 1: Checklist verplichte informatieverstrekking

Te verstrekken informatie of document	Verstrekkingstermijn	Wet- of regelgeving m.b.t. termijn
Startbrief	Binnen drie maanden na de start van de verwerving van pensioenaanspraken	artikel 21, eerste lid, Pw
Startbrief: informatie over de beroepspensioenregeling	Binnen drie maanden na toetreding tot de beroepspensioenregeling	artikel 48 Wvb
Melden van wijzigingen in de pensioenovereenkomst/beroepspensioenregeling	Binnen drie maanden na een wijziging in de pensioenovereenkomst/beroepspensioenregeling	artikel 21, tweede lid, Pw artikel 48, tweede lid, Wvb
Melding door (beroeps)pensioenfonds van premieachterstand en tekort minimaal vereist vermogen. De uitvoerder informeert de deelnemersraad en, bij het ontbreken daarvan, de deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. De uitvoerder informeert tevens de ondernemingsraad (zie lid 2).	Wanneer er sprake van is: ieder kwartaal	artikel 28 Pw artikel 38 Wvb
Melding door verzekeraar bij premieachterstand en gevolgen van premieachterstand	Tijdig (niet gespecificeerd) wanneer de premieachterstand het noodzakelijk maakt de opbouw van pensioenaanspraken te beëindigen.	artikel 29 Pw artikel 39 Wvb
Verstrekken informatie aan deelnemers jaarlijks (UPO)	Uiterlijk 30 september van het betreffende jaar	Artikel 38 Pw / artikel 49 Wvb/ beleidsregel tijdigheid verstrekking Uniform Pensioen Overzichten AFM
Verstrekken van beëindigingoverzicht	Tijdig (niet gespecificeerd). Bij beëindiging van de deelneming.	artikel 39 Pw artikel 50 Wvb
Informatie aan deelnemer over aanspraken bij waardeoverdracht door ontvangende uitvoerder	Binnen twee maanden na ontvangst van de opgave van de overdrachtswaarde door de overdragende uitvoerder	besluit uitvoering Pw en Wvb, artikel 20
5-jaarlijks overzicht aan gewezen deelnemers	Tijdig (niet gespecificeerd). Tenminste één keer in de vijf jaar. Bij wijziging toeslagbeleid: binnen drie maanden na wijziging	artikel 40 Pw artikel 51 Wvb
Verstrekken van overzicht aan gewezen partner bij scheiding	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 41 Pw artikel 52 Wvb
Verstrekken van 5-jaarlijks overzicht aan gewezen partner	Tijdig (niet gespecificeerd). Tenminste één keer in de vijf jaar. Bij wijziging toeslagbeleid: binnen drie maanden na wijziging	artikel 42 Pw artikel 53 Wvb
Verstrekken van overzicht bij pensionering	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 43 Pw artikel 54 Wvb
Verstrekken van jaaroverzicht aan pensioengerechtigden	Tijdig (niet gespecificeerd). Jaarlijks. Bij wijziging toeslagbeleid: binnen drie maanden na wijziging	artikel 44 Pw artikel 55 Wvb
Verstrekken van informatie bij vrijwillige regeling	Tijdig (niet gespecificeerd). Voorafgaand aan de deelneming in de vrijwillige regeling.	artikel 45 Pw artikel 56 Wvb
Verstrekken van informatie op verzoek	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 46 Pw artikel 57 Wvb
Verstrekken van informatie bij vertrek naar ander lidstaat	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 47 Pw artikel 58 Wvb
Informatie over afkoop klein ouderdomspensioen bij beëindiging deelneming indien de pensioen-uitvoerder gebruik wenst te maken van het recht op afkoop.	Gewezen deelnemer: binnen zes maanden na afloop van de periode van twee jaar na beëindiging deelneming. Pensioengerechtigde: binnen zes maanden na ingang van het pensioen	artikel 66, derde lid, Pw artikel 78, derde lid, Wvb
Informatie bij afkoop klein partnerpensioen bij ingang	Binnen zes maanden na ingangsdatum pensioen	artikel 67, tweede lid, Pw artikel 79, tweede lid, Wvb
Informatie bij afkoop klein bijzonder partnerpensioen bij scheiding	Binnen zes maanden na melding van de scheiding	artikel 68, tweede lid, Pw artikel 80, tweede lid, Wvb
Informatie bij herleving plicht waardeoverdracht	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 74, tweede lid, Pw artikel 85, tweede lid, Wvb
Informatie voornemen tot collectieve waardeoverdracht	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 83, tweede lid onder a, Pw artikel 91, tweede lid onder a, Wvb
Informatie bij korting van pensioenaanspraken of pensioenrechten	Tijdig (niet gespecificeerd)	artikel 134 tweede lid, Pw artikel 129, tweede lid, Wvb

Bijlage 2: Checklist volledigheid startbrief

Onderdeel	Toelichting	Wanneer opnemen?
De ingangsdatum van de pensioenovereenkomst	Dit is de enige gepersonaliseerde informatie in de startbrief	Altijd
De pensioensoorten die deel uitmaken van de basispensioenregeling	De Pensioenwet onderscheidt de volgende pensioensoorten: – Ouderdomspensioen (OP) – Nabestaandenpensioen (NP) – Arbeidsongeschiktheidspensioen (AOP) Een deelnemer die geen NP verwerft, moet hierover expliciet geïnformeerd worden	Altijd
Het karakter van de pensioenovereenkomst	De Pensioenwet onderscheidt de volgende karakters: – Uitkeringsovereenkomst – Premieovereenkomst – Kapitaalovereenkomst – Hybride regeling Het karakter moet voor alle pensioensoorten (OP, NP, AOP) worden aangegeven	Altijd
Vermelding van de risico's die bij de deelnemer liggen	De volgende risico's benoemen en uitleggen: – Beleggingsrisico – Renterisico – Langlevenrisico – Overlijdensrisico – Risico van geen indexatie – Risico op verhogen werknemerspremie – Risico op het korten van aanspraken	Indien relevant
De wijze waarop de pensioenaanspraken worden vastgesteld	Hieronder valt o.a. de volgende informatie: – Soort pensioenregeling (bijvoorbeeld middelloonregeling, eindloonregeling of beschikbare premieregeling) – Pensioengevend salaris – Franchise – Opbouwpercentage – Invloed van salarisontwikkelingen – Hoogte kapitaal (bij kapitaalovereenkomst) – Wijze van vaststellen premie (bij premieovereenkomst)	Altijd
De ingangsdatum	Ingangsdatum van het pensioen	Altijd
De duur van de uitkering	Bijvoorbeeld: 'levenslang', of 'zo lang u leeft'	Altijd
De gevolgen van beëindiging van deelneming voor de hoogte van de aanspraken	– Gevolgen voor aanspraken OP – Gevolgen voor aanspraken NP (risico- of opbouwbasis) – Gevolgen voor aanspraken AOP – Bij premieovereenkomsten: aangeven indien omzetting naar een kapitaal of een uitkering plaatsvindt – Bij kapitaalovereenkomst: aangeven of het kapitaal blijft tot de pensioendatum, of dat bij beëindiging deelname voor pensioendatum omzetting plaatsvindt in periodieke uitkering	Altijd
De gevolgen van arbeidsongeschiktheid voor de verwerving van aanspraken	- Wordt pensioenopbouw voortgezet bij AO en op welke voorwaarde(n)? - Aangeven of de deelnemer zelf moet zorgen voor aanmelding bij pensioenuitvoerder.	Altijd
Informatie van de werknemer	De informatieverplichtingen van de werknemer t.o.v. de werkgever en/of de pensioenuitvoerder	Altijd
Informatie over toeslagverlening	Informatieverplichtingen over het toeslagbeleid (voorwaardelijkheidsverklaring, minimaal eerste en laatste zin) en het toeslagenlabel. Zie ook FAQ document over toeslagverlening op de website van de AFM.	Voor zover verplicht
Pensioenreglement	Vermelding recht om pensioenreglement op te vragen	Altijd
Waardeoverdracht	Vermelding wettelijk recht op, of de mogelijkheid tot, waardeoverdracht	Altijd
Bij de pensioenuitvoerder geldende klachtenregeling	Er moet in de startbrief minimaal worden aangegeven, dat er een klachtenregeling bestaat en waar deze te vinden is.	Altijd
Betalingsvoorbehoud	Betalingsvoorbehoud van de werkgever als hier sprake van is.	Indien relevant

Onderdeel	Toelichting	Wanneer opnemen?
Vrijwillige voortzetting	Vermelding van de mogelijkheid tot vrijwillige voortzetting.	Indien relevant
Vrijwillige pensioenregeling	Vermelding van het bestaan van een vrijwillige pensioenregeling	Indien relevant
Pensioensoort waarop de vrijwillige pensioenregeling betrekking heeft	Inhoud van de vrijwillige pensioenregeling, opgave van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken uit hoofde van de vrijwillige pensioenregeling en toeslagverlening.	Als sprake is van een vrijwillige pensioen-regeling
Informatie over de bestemming en het verloop van de premie	Het betreft minimaal de volgende informatie: – Onderscheid tussen pensioen op opbouwbasis en pensioen op risicobasis – Opgave van de kosten – Ontwikkeling van de kostenelementen in de tijd – Het verloop van de premie	Alleen bij premie-overeenkomsten
De keuzemogelijkheden die er zijn ten aanzien van uitruil	Het betreft de volgende mogelijkheden: – Het uitruilen van partnerpensioen in ouderdomspensioen – Het geheel of gedeeltelijk uitruilen van ouderdomspensioen in partnerpensioen	Altijd
Herstelplan	Actueel zijn van een korte- of langetermijnherstelplan	Alleen pensioen-fondsen
Functioneren pensioenuitvoerder	Omstandigheden die van toepassing zijn op het functioneren van de pensioenuitvoerder	Indien van toepassing

Hieronder een opsomming van de informatie die pensioenuitvoerder op verzoek van de deelnemer verstrekt:

Onderdeel	Toelichting	Wanneer opnemen?
	– Het voor de deelnemer geldende pensioenreglement – Opgave van de hoogte van de opgebouwde aanspraken – Jaarverslag van de pensioenuitvoerder – Jaarrekening van de pensioenuitvoerder – Informatie over het van toepassing zijn van een aanwijzing – Doorrekening van de effecten van uitruil op pensioenaanspraken – Uitvoeringsovereenkomst of uitvoeringsreglement, m.u.v. bepaalde situaties bij beroepspensioenfondsen – Opgave van de hoogte van de opgebouwde aanspraken – Opgave van mogelijk te bereiken pensioenuitkering	Altijd indien opgevraagd
	Alleen bij kapitaalovereenkomsten: – Opgave van de mogelijk te bereiken pensioenuitkering	Altijd indien opgevraagd
	Alleen bij premieovereenkomsten: – Opgave van een indicatie van de hoogte van het opgebouwd kapitaal en de hiermee in te kopen periodieke pensioenuitkering – Voor de deelnemer relevante informatie over beleggingen (alleen bij overeenkomsten met beleggingsvrijheid)	Altijd indien opgevraagd
	Alleen pensioenfondsen: – Verklaring inzake beleggingsbeginselen – Kortetermijnherstelplan en langetermijnherstelplan – Informatie over dekkingsgraad – Informatie over de aanstelling van een bewindvoerder	Altijd indien opgevraagd

Bijlage 3: Bronvermelding

Deze Leidraad is onder andere gebaseerd op de volgende AFM documenten (zie www.afm.nl > professionals > pensioenuitvoerders):

- Leidraad duidelijke en begrijpelijke taal
- Geef Nederlanders pensioeninzicht
- Consumentenonderzoek Startbrief
- Consumentenonderzoek Uniform Pensioenoverzicht
- Kostentransparantie bij premieovereenkomsten
- Onderzoek life events
- FAQ-lijst betreffende de toeslagenmatrix en toeslagenlabel
- Overzicht toeslagenlabel
- Een volgende stap naar meer pensioeninzicht: pensioeninformatie actief gebruiken

en op de volgende documenten van derden:

- De Pensioenwet en Wet beroepspensioenregeling (<http://www.wetten.overheid.nl>)
- UPO-modellen (www.uniformpensioenoverzicht.nl)
- De Pensioenbewustzijn-meter
- Marktonderzoek Associatie Nederland (www.moaweb.nl)

Hebt u vragen over dit document? Dan kunt u contact opnemen met de AFM via pensioen@afm.nl.

Autoriteit Financiële Markten
T + 020 797 2000 | F +020 797 3800
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

Amsterdam, februari 2012