

Reactie op voorgenomen wetgeving “Wet Pensioencommunicatie”

[Internetconsultatie](#)



Opgesteld dinsdag 14 januari 2014, versie 4

Door:

Jan van Lierop

jan.van.lierop@figlo.com

CEO Figlo Netherlands

Tom Koppelman

tkoppelman@virtual-affairs.com

Adviseur Virtual Affairs

Inhoudsopgave

1	Reactie op de voorgenomen wetgeving.....	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Reactie op het voorstel.....	3
1.3	Samenwerking is noodzakelijk.....	3
1.4	Waarde toevoegen.....	4
1.5	Betaalbaar financieel advies.....	4
2	Wie zijn wij?.....	5
2.1	Figlo.....	5
2.2	Virtual Affairs.....	5

1 Reactie op de voorgenomen wetgeving

1.1 Inleiding

Pensioencommunicatie heeft tot op heden maar beperkt effect gehad op het pensioenbewustzijn ondanks de grote inspanningen zowel in geld als in capaciteit. Gezien deze inspanningen en het toenemend belang van pensioenbewustzijn is het terecht dat hier nader onderzoek naar is gedaan. Figlo en Virtual Affairs willen middels dit document graag een reactie geven op de aangekondigde wetswijziging van de Wet Pensioencommunicatie zoals genoemd in de internetconsultatie op: <http://www.internetconsultatie.nl/pensioencommunicatie>.

Alhoewel wij geen direct betrokken partijen zijn menen we toch een bijdrage te kunnen leveren op basis van onze ervaring op het gebied van selfservice, interactie, multi-channel management en integrale financiële dienstverlening. Meer informatie over Figlo en Virtual Affairs treft u achter in dit document aan.

1.2 Reactie op het voorstel

Zoals in uw memorie van toelichting staat vermeld, is het doel *'een persoonlijk interactief totaaloverzicht voor alle deelnemers, dat op elk gewenst moment te raadplegen is door de deelnemer'*. Een onderwerp als pensioen wordt al snel als ingewikkeld en complex bestempeld. Dit terwijl pensioen niets anders is dan uitgesteld bruto loon welke in begrijpelijke taal en met heldere visualisaties dient te worden afgezet naar de reële waarde van vandaag. Wij zien het voorgenomen wetsontwerp als zeer realistisch en delen de visie die in de memorie van toelichting wordt uitgedragen. Wel adviseren we de wettelijke kaders voor de pensioencommunicatie breder te trekken. Hierdoor kan naast de reële koopkrachtwaarde van het pensioen ook de relatie naar de reële waarde van de overige privé voorzieningen worden gelegd.

Een aandachtspunt is de wijze waarop de pensioenuitvoerders de communicatie in beeld gaan brengen en uitvoeren. U geeft aan: *'vormvrij waar mogelijk, standaardisatie waar nodig'*. Deze vormvrijheid lijkt ons essentieel om het juiste communicatie effect bij het individu te bereiken en zeker bij jongeren, die geheel andere communicatievormen gewend zijn. Met de inzet van digitale middelen nemen de mogelijkheden tot interactie toe en dat zal de 'betrokkenheid' vergroten en daarmee de kans op een hoger pensioenbewustzijn.

Door het krijgen van meer vormvrijheid, krijgen pensioenuitvoerder/-fondsen ook een grotere verantwoordelijkheid in? het bereiken van het hogere pensioenbewustzijn. Zij zullen dus naar eigen inzicht invulling gaan geven. Gezien het doel *'een persoonlijk interactief totaaloverzicht realiseren voor alle deelnemers, dat op elk gewenst moment te raadplegen is door de deelnemer'* kan deze vormvrijheid per pensioenuitvoerder sterk uiteen lopen en mogelijk een onbedoeld of verwarrend effect geven.

1.3 Samenwerking is noodzakelijk

Door de toenemende vraag naar transparantie en de concentratie van pensioenuitvoerders, wordt de uitvoering van pensioenen (zowel vermogensbeheer als administratie) steeds meer een commodity. Het besef dat er in de uitvoering onnodig veel kosten zitten leidt vooral tot actie vanuit werkgevers en de politiek en is van grote invloed op de pensioenfondsen. Operational Excellence en Cost Focus zijn randvoorwaarden geworden. Traditionele organisaties met kostbare structuren, legacy systemen en traditionele verworvenheden zijn niet langer te verantwoorden. Samenwerking



voor de ontsluiting van een pensioendashboard, waarbij de verschillende pensioenfondsen een eigen herkenbare invulling kunnen geven, is dan ook een logische stap. Een dashboard waar pensioenfondsen een eigen herkenbare invulling aan kunnen geven, maar wel vanuit een basis met generieke rekenmodellen en uniforme terminologie en definities per pensioenfonds. Dit om te voorkomen dat er alsnog verwarring ontstaat bij pensioendeelnemers die met verschillende pensioenfondsen te maken hebben/krijgen. Wij zien daarom uw keuze voor technologie ook als een belangrijk aandachtspunt om een effectieve en betaalbare realisatie evenals de toekomstige onderhoudbaarheid van uw project mogelijk te maken.

Mijnpensioenoverzicht.nl kan hierbij een bepalende rol spelen door generieke multi-channel technologie toe te passen, die voor meerdere pensioenpartijen bruikbaar wordt gemaakt. De kosten en tijdsinspanningen blijven bij alle partijen hierdoor aanzienlijk beperkter. Met uiteindelijk als resultaat: een hoger pensioenbewustzijn.

1.4 Waarde toevoegen

Om op termijn echt waarde toe te voegen is er constante innovatie nodig en een op de deelnemer afgestemd financieel inzicht, overzicht en vooruitzicht. Wij geloven in deze drie stappen: eerst inzicht bieden in wat de deelnemer bij het pensioenfonds heeft, aansluitend het overzicht bieden van de totale pensioensituatie van de deelnemer (en zijn partner) en vervolgens het toekomstige vooruitzicht van de financiële toekomstperspectieven en mogelijke scenario's binnen het gehele huishouden van de deelnemer. Uitgangspunt hierbij is dat de consument de controle heeft over zijn eigen data en wie hier eventueel namens hem (tijdelijk) toegang tot heeft. Financieel inzicht en onafhankelijk advies kunnen op deze wijze efficiënt met elkaar samenwerken.

Pensioenfondsen zullen zich daarom proactief dienen te verantwoorden door actief, transparant en informatief te zijn. Dit vraagt een fundamentele verandering van het traditionele pensioensysteem en het collectieve informatieproces. Wij zien een duidelijke toename van individueel gerichte vragen over vermogens- en toekomstvoorzieningen. Ondanks dat Financiële Planning al jaren bestaat, ontstaat er pas recentelijk in de pensioenmarkt de overweging deze faciliteit aan deelnemers beschikbaar te stellen. Hoewel de informatie vaak beperkt blijft tot de gegevens van het eigen domein, investeren de banken (Knab, ABN AMRO, ING, Rabobank, SNS) fors om consumenten een integraal inzicht te bieden. Het niet kunnen doorbreken van de interne processen en hiermee faciliteren van de consument om zijn gegevens te verrijken binnen andere domeinen wordt helaas nog als een strategische argument gebruikt. (vendor lock-in). Het samenwerken tussen marktpartijen ten dienste van de consument, wordt hierdoor sterk belemmerd. Onze visie is dat er wettelijke kaders noodzakelijk zijn om deze barrières te doorbreken.

1.5 Betaalbaar financieel advies

Met de voorgenomen wetwijziging kom je ook dichterbij de buurt van betaalbaar financieel advies. Teneinde pensioendromen en inkomenshiaten in beeld te brengen zoeken financiële partijen en de consument elkaar op. Door de wet- en regelgeving (inventarisatie van het klantbeeld, motivatie van het advies) en de decentraal beschikbare informatie vraagt een gemiddeld financieel advies bij een bank of financieel adviseur 5 tot 15 uur werk (IG&H). Uit diverse onderzoeken (GfK, IG&H, AT Kearney) is echter gebleken dat financieel advies voor ruim 70% van de Nederlanders enkel via doe-het-zelf portalen of multi-channel klantbediening nog betaalbaar is. Het efficiënt ontsluiten van informatie is daarom essentieel om enerzijds in de hedendaagse digitale informatie behoefte te voorzien en anderzijds financieel advies betaalbaar te maken. Het is onze visie dat er voor een bepaalde doelgroep een grens is aan de zelfredzaamheid van de consument. Deze groep zal de hulp en begeleiding van een financieel adviseur nodig hebben. Uw doelstelling om op de lange termijn te

komen tot een algemene financiële planner voor burgers voor alle levensfasen, gebaseerd op alle beschikbare inkomens- en vermogensbronnen, zien wij dan ook als een noodzaak teneinde misselling van financiële producten te voorkomen en de financiële weerbaarheid van de consument te vergroten. Wettelijke sturing zien wij daarom als een voorwaarde om centrale informatie-uitwisselingen en betaalbaar financieel advies mogelijk te maken.

Op kortere termijn is er naar ons inzicht al zeer veel mogelijk om uw lange termijn doelstelling te realiseren. Zo bestaat er het XBRL data bestand van de belastingdienst, wat een groot deel van de inkomens- en vermogenspositie direct in beeld kan brengen. Verder wijzen we u ook op het initiatief van [Qiy](#) wat naadloos aansluit bij uw voornemen om de gegevens tijdelijk bij elkaar te laten komen.

2 Wie zijn wij?

Figlo en Virtual Affairs zijn organisaties, die financiële dienstverleners - waaronder pensioenuitvoerders - helpen hun communicatie met de eindconsument te verbeteren. Wij zien daarbij als belangrijkste ontwikkeling het inzichtelijk en toegankelijk maken van de financiële toekomst voor de consument en dit is het focuspunt in ons denken en handelen.

Op basis hiervan willen we graag een bijdrage leveren aan de discussie over de voorgenomen wetgeving en de uiteindelijke realisatie van effectieve pensioencommunicatie.

2.1 Figlo

Onze organisatie is opgericht in 1996. Figlo's missie is om persoonlijke financiën begrijpelijk en toegankelijk te maken voor iedereen. We voelen een maatschappelijke verantwoordelijkheid om te blijven investeren in eenvoudige, interactieve consumententoepassingen binnen de financiële sector. Zo kan iedereen beschikken over de juiste persoonlijke financiële informatie, altijd en overal.

Voor Figlo was dit de reden om in 2007 te starten met de bouw van een volledig nieuw adviesplatform waarbij multifunctionaliteit, cross-mediale toepasbaarheid en configureerbaarheid van generieke technologie centraal staan. Dit alles om overheid en marktpartijen in de gelegenheid te stellen om het financiële bewustzijn en de onderlinge informatie-uitwisseling te verbeteren.

Figlo is sinds 2000 marktleider in de Nederlandse markt. Onze oplossingen worden geleverd aan bijna alle Nederlandse banken, verzekeraars en financiële dienstverleners. Deze basis hebben we gebruikt voor onze verdere groei in Turkije, Zuid Afrika, Verenigde Staten, en het Verenigd Koninkrijk. Meer informatie kunt u vinden op www.figlo.nl

2.2 Virtual Affairs

Virtual Affairs is een full-service internetbureau. Van concept en strategie, tot realisatie en beheer helpen wij financiële dienstverleners succesvol te zijn met online toepassingen. Of dat nu het vinden of opzetten van een nieuw verkoop- of servicekanaal, complexe informatie toegankelijk maken of het verbeteren van bedrijfsprocessen is.

Wij zijn op de hoogte van de laatste trends en ontwikkelingen die zich online afspelen. Vooral de ontwikkelingen in de pensioen-, bancaire- en verzekeringsbranche houden wij nauwlettend in de gaten. In deze branches hebben wij veel ervaring. De inzet van (mobiele) digitale kanalen biedt grote kansen om op een kostenefficiënte wijze te werken aan een betere klantervaring.



Virtual Affairs heeft belangrijke projecten gerealiseerd bij o.a. Nationale-Nederlanden, ABN AMRO, Rabobank, PGGM en IT Project of the Year winnaar Knab. Daarnaast zijn wij strategisch projectpartner van Figlo. Meer informatie kunt u vinden op www.virtual-affairs.com.

Met vriendelijke groet,

Figlo

Jan van Lierop MFP
CEO Figlo Netherlands

Figlo BV
Dorpsstraat 151-155
2903 LA Capelle a/d IJssel
T: +31 (0) 10 264 66 66

Virtual Affairs

Tom Koppelman
Adviseur Virtual Affairs

Virtual Affairs BV
Daniël Goedkoopstraat 14
1096 BD Amsterdam
T: +31 (0) 20 34 20 042