



Towers Watson's

## **Reactie voorontwerp Wet Pensioencommunicatie**

16 januari 2014



## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	1
2.	Alles start met ‘openstaan’ voor pensioeninformatie .....	2
3.	Rol werkgever .....	3
4.	Segmentatie en gelaagdheid .....	4
5.	Splitsing opgebouwd en te bereiken pensioen.....	5
6.	Digitale/elektronische informatieverstrekking .....	5
7.	Drie scenario’s .....	6
8.	Informereren versus adviseren .....	9
9.	Aanpassing geheimhoudingsplicht DNB.....	10
10.	Tot slot .....	11



## 1. Inleiding

In dit document treft u de reactie aan van Towers Watson op de internetconsultatie van het voorontwerp Wet Pensioencommunicatie. Vanuit verschillende disciplines - pensioentechniek, juridische zaken, DC-consulting én uiteraard communicatie - hebben we het voorontwerp met interesse bestudeerd en onze visie en observaties in bijgaande notitie opgenomen.

Sinds de Pensioenwet werd voorzien van voorschriften op het gebied van pensioencommunicatie, is er op dit punt veel gebeurd en verbeterd, en ook veel geleerd. Toch wordt de huidige pensioencommunicatie nog vaak gezien als te ingewikkeld en omvangrijk, moeilijk te begrijpen en te rooskleurig vanwege het ontbreken van inzicht in de risico's, waardoor mensen zelfs op het verkeerde been kunnen worden gezet.

Het voorstel om pensioencommunicatie te verbeteren door deze beter aan te laten sluiten bij de wensen van de deelnemers en eerlijker te communiceren over de risico's onderschrijven wij volledig. Hierbij is het van belang een evenwichtige balans te vinden met "moeilijk te begrijpen en te complex". Volledige openheid over de risico's zonder voldoende materiekennis kan in eerste instantie tot een verdere aantasting van het vertrouwen leiden. Toch duurt eerlijkheid uiteindelijk het langst en wellicht moeten we dat op de koop toenemen.

Ons belangrijkste aandachtspunt is dat er in het wetsontwerp nauwelijks aandacht wordt besteed aan het startpunt van de communicatie, het opwekken van interesse bij deelnemers voor pensioen en alles wat daarmee te maken heeft (halen). De nadruk ligt – nog steeds – op het 'zenden' van informatie (brengen). Deze rationele benadering gaat voorbij aan de dagelijkse praktijk waarin een aanzienlijk deel van de deelnemers niet of nauwelijks interesse toont voor pensioen-gerelateerde onderwerpen.

Wij vinden het jammer dat er in het wetsontwerp geen aansluiting wordt gezocht bij het EIOPA rapport<sup>1</sup> - over de niet-rationale mens. De centrale vraag 'hoe zorgen we ervoor dat deelnemers open staan voor pensioeninformatie?' wordt niet beantwoord. Hierdoor ontstaat het risico dat er goedbedoeld 'lijstjes' met verplichtingen worden opgesteld, zonder dat we aan daadwerkelijke betrokkenheid bouwen. Wij zouden daarom meer het accent willen leggen op de verplichting om te toetsen of de communicatie effectief is, met andere woorden of de boodschap goed is overgekomen en begrepen is.

Werk aan de winkel dus. Het wetsontwerp ademt een aantrekkelijke ambitie, waarbij het een uitdaging is om realistische en haalbare stappen te zetten. De lat ligt hoog.

---

<sup>1</sup> EIOPA-rapport 'Good practices on information provision for DC schemes'

We gaan ervan uit dat alle pensioenuitvoerder uit hoofde van deze voorgestelde wet met dezelfde ingangstermijn onder dezelfde wettelijke verplichtingen gaan vallen, zodat het level playing field niet wordt verstoord.

Achtereenvolgens gaan wij in op de volgende onderwerpen: startpunt van de communicatie, de rol van de werkgever, segmentatie en gelaagdheid, splitsing opgebouwd en te bereiken pensioen, digitale informatieverstrekking, scenario's, informeren versus adviseren en aanpassing geheimhoudingsplicht.

## 2. Alles start met 'openstaan' voor pensioeninformatie

De centrale vraag 'hoe zorgen we ervoor dat deelnemers open staan voor pensioeninformatie' wordt niet beantwoord. Het wetsontwerp richt zich grotendeels op de brengplicht, maar hoe zit het met de haalplicht? Oftewel: hoe zorgen we ervoor dat de brief niet alleen op de deurmat valt of in de mailbox komt, maar dat deze ook daadwerkelijk wordt gelezen? Of hoe zorg je ervoor dat de deelnemers ook hun eigen verantwoordelijkheid nemen. Kun je dat in wetteksten vatten?

Het besef dat het onderwerp belangrijk is, dringt wel langzaam door, maar de meeste mensen vertonen uitstelgedrag (*pensioen is voor later, dus we hoeven ons er nu nog niet in te verdiepen*). Het effect van pensioencommunicatie hangt dan ook voor een belangrijk deel af van de wijze waarop een pensioenuitvoerder in staat is de deelnemer effectief te bereiken, een relatie aan te gaan en hem ertoe te bewegen de boodschap tot zich te nemen. Pensioenuitvoerders dienen aan te kunnen tonen hoe ze op dit punt activiteiten ontwikkelen ter verbetering van de relatie met hun deelnemers, inclusief effectmeting.

Dat begint met het inzicht krijgen in de belevingswereld van deelnemers en vervolgens de juiste segmentatie toe te passen. Bij het communiceren over pensioen hebben we de neiging ons te richten op de inhoud en de procedure. Om effectief te communiceren is het van belang inzicht te krijgen in het niveau waarop pensioenuitvoerders communiceren. Aansluiten op dit niveau vraagt ook om inzicht in wat mensen beweegt bij het (niet-)nemen van beslissingen. Het effect van communicatie heeft grotendeels te maken met emotie en relatie, namelijk: (1) de weg waarlangs de communicatie plaatsvindt; (2) de manier waarop mensen met elkaar in gesprek zijn (de relatie); en (3) het effect van de communicatie op het gevoel van mensen.

We weten immers al langer dat de homo economicus de mens die op rationele gronden beslist - niet bestaat. In de financiële en economische beslissingen die mensen nemen, spelen emotionele factoren een grote(re) rol. Inhoud en procedure blijken daarin slechts een zeer beperkte rol te spelen. We moeten dus zoeken naar die emotionele factoren. Welke onbewuste verlangens en/of angsten hebben mensen? Welke invloed heeft de sociale omgeving op het nemen van beslissingen? En als de envelop eenmaal open is, welke invloed heeft de beeldvorming van de afzender op de perceptie van de boodschap? Pas als we op de belevingswereld van mensen kunnen aansluiten, kunnen wij hen echt

bereiken. Dan pas is het mogelijk een open houding voor pensioen te creëren: een voorwaarde om effectief te communiceren.

Dat betekent dat pensioenuitvoerders en de wetgever moeten voorkomen dat zij zich slechts richten op inhoud en procedure en dat deelnemers moeten worden geprikkeld/geactiveerd om daadwerkelijk open staan voor pensioen. Wel kan het meten van de effectiviteit als open norm worden vastgelegd – Pensioenuitvoerder meet de effectiviteit van de communicatie-inspanningen - in combinatie met het delen van best practices. De inzichten uit dergelijk onderzoek stimuleren om de effectiviteit van de communicatie te verbeteren.

In de volgende paragraaf onderstrepen we het belang van de inzet van de werkgever als 'steunzender' in het communicatieproces. Deze steunzenders kunnen ook een rol spelen in het onder de aandacht brengen van pensioen. Uitvoerders dienen na te denken welke partijen verder nog de rol van steunzender zouden kunnen vervullen. Dat kan per onderneming of bedrijfstak verschillen. Het gaat daarbij steeds om personen/instanties die bij (een deel van) de doelgroep een vertrouwenspositie hebben. Zeker bij achterblijvend vertrouwen in fondsen is deze benadering vrijwel onontbeerlijk.

### 3. Rol werkgever

Juist in een periode waarin het draagvlak als gevolg van gebrek aan vertrouwen kleiner is geworden, is het verstandig om belangrijke 'steunzenders' voor pensioenfondsen te mobiliseren. De belangrijkste daarvan vormen de werkgevers. Zij bieden immers de secundaire arbeidsvoorwaarde pensioen aan. Het is dan ook positief dat de rol van werkgevers in het wetsontwerp prominent wordt genoemd. De voorgestelde redactie van artikel 21 PW doet daar echter afbreuk aan. De informatieverschaffing over de pensioenregeling wordt namelijk neergelegd bij de pensioenuitvoerder. Dat is wellicht logisch voor het verstrekken van de startbrief, maar de werkgever moet tijdens de sollicitatieprocedure informatie verschaffen over de pensioenregeling. Anders gezegd: nieuwe werknemers moeten door de werkgever wegwijs worden gemaakt in het onderwerp pensioen tijdens het arbeidsvoorwaardengesprek. De werkgever wordt dus een spilfunctie toebedeeld bij het vergroten van het pensioenbewustzijn.

De vraag is of de werkgever daartoe al in staat is. Het is namelijk niet voor niets dat die informatie nu (nog) niet door iedere werkgever kan worden gegeven. In de praktijk ervaren wij veel koudwatervrees en ook een gebrek aan pensioenkennis bij werkgevers in het algemeen en de afdeling Human Resources in het bijzonder. Pensioen en de communicatie hierover wordt nu iets te graag uitbesteed aan pensioenuitvoerders. Maar in een realiteit waarin risico meer en meer bij werknemers wordt gelegd, is een actieve rol van de werkgever cruciaal, zeker op het moment dat medewerkers starten met hun nieuwe baan.

De betreffende kennis is dus niet (in voldoende mate) aanwezig bij iedere werkgever. De wet bepaalt niet hoe dit geborgd moet gaan worden. Kan dit wel in wetgeving worden vastgelegd? Moeten ook deskundigheidseisen worden gesteld aan de werkgever? Hoe moet het als de pensioenregeling wordt uitgevoerd door een verzekeraar? Het is in ieder geval zaak dat de deskundigheid op pensioengebied bij werkgevers toeneemt. Wij zijn van mening dat dit al moet starten bij HR-gerelateerde opleidingen.

Kortom, de formulering en beschrijving ten aanzien van de rol van de werkgever is nog erg vrijblijvend. Een aanscherping van de rol van de werkgever, en toetsing ervan, zou helpen het effect van de communicatie te vergroten. Op andere beleidsterreinen gebeurt dat al, bijvoorbeeld op het terrein van de Arbo-wetgeving.

#### 4. Segmentatie en gelaagdheid

Het wetsontwerp benadrukt het belang van segmentatie (art.48). Hoe meer een fonds van een deelnemer weet, des te beter kan overzicht, inzicht en handelingsperspectief worden geboden dat aansluit op de persoonlijke situatie en informatiebehoefte. Dit is een grote verbetering ten opzichte van de huidige Pensioenwet. Wellicht zou het expliciet noemen van de relevantie in communicatieboodschappen kunnen helpen, zowel bij het toepassen van de wet als bij het toetsen en toezicht houden. In dat kader kan de formule  $4 \times R = OK$  behulpzaam zijn (een relevante boodschap aan een relevante doelgroep op een relevant moment en via een relevant medium).

In de praktijk zien we dat deelnemers in toenemende mate te maken krijgen met hybride regelingen, combinaties van defined-benefit (DB) en defined-contribution (DC) pensioenregelingen. Beide onderdelen omvatten onzekerheden, maar zijn verschillend van aard. Segmentatie naar salarisniveau en leeftijd (en de daaraan verbonden informatiebehoefte) van de deelnemer is een extra uitdaging in deze situatie.

De gekozen insteek om betere aansluiting op het perspectief van de deelnemer aan te brengen in de vorm van gelaagdheid van pensioeninformatie, lijkt ons een goede keuze. De meest essentiële informatie dient direct afleesbaar te zijn (mogelijk in vorm van infographics) om de meest onervaren deelnemer houvast te bieden. Vervolgens zou in een tweede laag meer gedetailleerde informatie getoond kunnen worden (een waaier van onzekerheid, de risico's) en nog een laag dieper het naadje van de kous (bijvoorbeeld onderliggende assumpties). Uitgangspunt hierbij moet zijn dat elke laag een aantal verschillende kernvragen op pensioengebied van de deelnemer moet beantwoorden:

- Hoeveel pensioen kan ik verwachten?
- Is dit voor mij voldoende?
- Lig ik op koers?
- Welke risico's zijn relevant?



- Wat kan ik zelf doen om een adequaat pensioen te borgen?
- Etc.

Een deelnemer is op zoek naar antwoorden, dus moet de wet voorschrijven dat de deelnemer op genoemde vragen antwoord krijgt in plaats van datalijstjes aan de uitvoerder voor te schrijven.

De gelaagdheid kan volgens ons worden aangebracht binnen het totale communicatieaanbod, maar ook binnen één communicatiemedium.

## 5. Splitsing opgebouwd en te bereiken pensioen

Het is verstandig om het UPO voortaan alleen 'saldo-informatie' te laten verstrekken. Dat is vertrouwd (hier en nu) en tastbaar, net als een bankafschrift. Het signalerende/prikkelende effect van de UPO gaat daarmee wel verloren en onze verwachting is dat het UPO uiteindelijk overbodig wordt. Hiermee wordt wel voorkomen dat er straks twee pensioenloketten bestaan: een loket voor het verleden en heden (UPO via de uitvoerder) en een loket voor de toekomst (register). Het signalerende/prikkelende effect moet dan wel door het register worden overgenomen. Het UPO is namelijk effectief gebleken in het oproepen van vragen van belanghebbenden als ook in het naar boven halen van mogelijke onjuistheden in administraties van pensioenuitvoerders.

Het is belangrijk om deelnemers uiteindelijk één loket te bieden voor de totale situatie. Verleden, heden en toekomst, maar ook het totale (gezins)inkomen. De toelichting zegt hierover: '*... Het streven op langere termijn is om te komen tot een algemene financiële planner voor burgers in alle levensfasen, waarvan het pensioenoverzicht een onderdeel is. ...*'. Deze ambitie spreekt ons zeer aan, maar zal niet eenvoudig te bewerkstelligen zijn. We komen hier in paragraaf 8 'Informereren versus adviseren' op terug.

## 6. Digitale/elektronische informatieverstrekking

Het digitaal/elektronisch verstrekken van informatie wordt de norm (art.49). Dat is goed en realistisch. Nu al kiest de helft van de deelnemers daarvoor en dat percentage zal snel oplopen. Hoewel elektronische informatieverstrekking steeds meer uitgangspunt is, moet de werknemer maar ook de (gewezen) deelnemer, gewezen partner en pensioengerechtigde uitdrukkelijk toestemming geven voor, dan wel verzoeken om, het elektronisch verschaffen van informatie. Hoewel in overeenstemming met het BW, zou het uitgangspunt in deze tijd elektronische informatieverstrekking moeten zijn tenzij tegenbericht van de belanghebbenden.

Wel blijven wij het belangrijk vinden om voorlopig ook de andere kanalen – schriftelijk en persoonlijk – nog altijd in te zetten. Allereerst is veel digitale informatie ook haalinformatie. Onze ervaring is dat deelnemers dit veelal niet doen en dat het daarom beter is om informatie te brengen (of ten minste de boodschap te brengen dat ze het moeten halen). Om die reden adviseren wij onze cliënten om de starterspakketten toch op de deurmat te laten vallen. Verder is het belangrijk om binnen het digitale kanaal voldoende breng-initiatieven in te bouwen, zoals een e-mailalert als er iets in iemands persoonlijke situatie verandert.

Daarnaast hebben deelnemers verschillende communicatievoorkeuren. Uit diverse onderzoeken onder jongeren blijkt dat zij bij pensioencommunicatie kiezen voor een combinatie van digitaal en heel persoonlijk. Verder horen wij terug in de deelnemerpanels, die wij organiseren, dat de een het liefst naar de website gaat, de ander de pensioenuitvoerder belt en weer een ander naar HR stapt. Kortom: focus op digitaal is prima, maar bouw wel prikkels/actiemomenten in en zet voorlopig nog niet de rest van de communicatiemix buiten spel. Uit onderzoek blijkt dat geïntegreerde communicatie nog altijd het meest effectief is.

De keuze om inactieven voortaan elke 3 jaar te informeren over de stand van zaken rond hun pensioenopbouw is een goede zaak. Zeker nu werknemers gemiddeld circa 4,5 jaar voor een werkgever werken. Dat helpt bewustwording rond pensioen in algemene zin te vergroten. Aandachtspunt hierbij is wel het voortdurend actualiseren van e-mailbestanden.

## 7. Drie scenario's

In art. 46 wordt beschreven dat de te bereiken pensioenaanspraken moeten worden uitgewerkt in drie scenario's. Wij onderschrijven de wenselijkheid van vergelijkbare uitkomsten voor verwachte pensioenhoogte en pensioen in een goed en slecht scenario. Dat is volgens ons minder eenvoudig dan het lijkt, zowel in communicatie met de deelnemers als in de rekenmethodiek.

Allereerst gaan we in op de communicatie over de scenario's:

- De uitbreiding van het pensioenregister moet onder andere inzicht geven in drie scenario's (optimistisch, verwacht en pessimistisch). Maar wat kan een deelnemer met deze scenario's? Wat is de kans op en wanneer is een bepaald scenario van toepassing, wanneer moet je dan actie ondernemen en welke actie dan? Dat is (nog) niet duidelijk uitgewerkt. Zonder deze nadere uitwerking kan de keuze voor een dergelijke systematiek tot onrust leiden.
- Voor de meeste deelnemers is denken in scenario's geen gesneden koek. Bovendien kan het effect van een bepaald scenario op het pensioen per fonds sterk verschillen, afhankelijk van het gevoerde beleggingsbeleid. Hier komen we op terug als we naar de rekenmethodiek kijken.

Deelnemers moeten daarin 'geschoold' of in ieder geval ondersteund kunnen worden waarbij de werkgever een belangrijke rol kan of misschien juist wel moet vervullen. Tevens moet dan een duidelijke link met het Pensioenregister (pensioendashboard) worden gelegd, inclusief aandacht voor/inzicht in het totaalinkomen.

- Het gebruik van de termen boven- en ondergrens (zoals op pagina 25 van de toelichting) moet volgens ons worden vermeden. De pensioenvooruitzichten, evenals de uitkomsten in goede en slechte scenario's, zullen in de komende jaren blijven wijzigen. De termen boven- en ondergrens kunnen ten onrechte de suggestie wekken dat toekomstige wijzigingen binnen deze grenzen zullen blijven.
- Eén van de elementen van de pensioenvergelijker wordt 'risico'. Risico is er in vele soorten en maten. Het risico dat er niet wordt geïndexeerd, dat garanties een prijs hebben, er gekort kan worden, een fonds gedwongen gaat fuseren met een ander pensioenfonds of naar een pensioenverzekeraar overgaat met consequenties voor het pensioen, een adequaat pensioen niet wordt gehaald door gebeurtenissen in de werk- of privésituaties, et cetera. Het is van belang de risico's vooraf goed te bepalen, omschrijven en meetbaar te maken.
- Afhankelijk van de ambitie van een pensioenfonds is het in ieder geval van belang om naast 'pensioenniveau' ook inzicht te verschaffen in 'koopkrachtniveau'. Uiteindelijk is dat toch waar de deelnemer te zijner tijd in praktische zin mee moet zien rond te komen.
- Op pagina 32 van de toelichting wordt verwezen naar de haalbaarheidstoets. Deze toets wordt van elementair belang in het toezicht onder het nieuwe financieel toetsingskader en fungeert (althans voor pensioenfondsen) als hoofdschakel tussen de toetsing op de financiële opzet en de wijze waarop over pensioenvooruitzichten wordt, c.q. mag worden gecommuniceerd. In het huidige financieel toetsingskader vervult de term toeslagambitie een belangrijke rol. In de voorliggende teksten komt deze term nergens aan de orde, terwijl het zeer waarschijnlijk is dat de relatie met de toeslagambitie in het nieuwe financieel toetsingskader gehandhaafd blijft. Hoewel het de begrijpelijkheid wellicht niet ten goede komt, is het onvermijdelijk een relatie te leggen met de toeslagambitie in de communicatie. Dit brengt dus nog een uitdaging met zich mee.
- In diverse aspecten van de communicatie wordt uitgegaan van continuïteit. Zo wordt in de hoogte van bereikbare pensioenen uitgegaan van voortzetting dienstverband. Het is van belang dat die voorwaarde duidelijk is voor de deelnemer. De veronderstelling van continuïteit van de pensioenuitvoerder geldt in het algemeen ook voor de pensioenresultaten die worden gebruikt voor de vaststelling van de pensioenuitkomsten in de diverse scenario's. Hiervoor geldt eveneens dat deze aanname in onze optiek duidelijk moet zijn voor de deelnemer. Het is bijvoorbeeld niet

uitgesloten dat het indexatiepotentieel van een pensioenfonds wijzigt als de uitvoeringsovereenkomst wordt beëindigd en / of als het fonds liquideert.

Hierna gaan we in op de rekenmethodiek. Uniformiteit in rekenmethodiek en te hanteren scenario's is in beginsel een goed streven. Wij geven daarbij de volgende overwegingen en kanttekeningen:

- Algehele uniformiteit, in de zin van strikte voorschriften, is naar onze inschatting niet te realiseren. De diversiteit in beleggingscategorieën maakt dit onmogelijk. Een al te zeer prescriptieve scenario'set zou ertoe leiden dat aan die diversiteit geen recht wordt gedaan. Wij pleiten er dan ook voor dat de voorschriften op onderdelen eerder op principes gebaseerd zullen zijn. De lijst van voorbeelden die hier kan worden aangehaald is onuitputtelijk. Wij beperken ons hier tot producten met optiekenmerken. De waardeontwikkeling hiervan wordt in niet geringe mate bepaald door ontwikkelingen in volatiliteiten.
- Naar wij begrijpen bestaat de intentie om voor de bepaling van zowel het mediaanscenario als het goede en slechte scenario op voorhand en uniform te bepalen welke (deterministische) scenario's het uitgangspunt gaan vormen. Hierbij wordt er ten onrechte vanuit gegaan dat elk pensioenvooruitzicht op dezelfde wijze wordt beïnvloed door toekomstige marktontwikkelingen. Dat is niet het geval. De invloed van marktontwikkelingen is in het bijzonder sterk afhankelijk van de gehanteerde beleggingsstrategie. Marktontwikkelingen die in algemene zin als een slecht scenario kunnen worden bestempeld, hoeven dat bijvoorbeeld niet te zijn wanneer de risico's die zich in dat scenario manifesteren zijn afgedekt. Het verdient dan ook de voorkeur om voor de specifieke situatie te beoordelen wat het mediaanscenario is, evenals de percentielen die moeten worden getoond als zijnde goed en slecht scenario.
- Een bijkomstigheid van het voorgaande is dat wanneer de drie scenario's deterministisch worden voorgeschreven, uitvoerders ertoe over zouden kunnen gaan om hun beleggingsbeleid specifiek daarop af te stemmen, zodat de uitkomsten juist in die specifieke scenario's relatief gunstig zijn. Dit kan ten koste gaan van de uitkomsten in andere, wellicht even waarschijnlijke scenario's.
- Ook in lijn met het voorgaande is dat de optelbaarheid van uitkomsten bij verschillende uitvoerders, zoals benoemd op pagina 26 van de MvT, niet realistisch is. Het scenario dat voor het pensioenvooruitzicht bij de ene uitvoerder het mediaanscenario is, zal dat in de regel bij een andere niet zijn. Hetzelfde geldt voor de goede en minder goede scenario's. Dit probleem wordt slechts ten dele verholpen door de voorkeursmethodiek zoals hierboven beschreven. Een zuivere methodiek voor de integratie van pensioenvoorzichten bij verschillende uitvoerders bestaat eruit dat de scenario's worden doorgerekend voor de combinatie van de regelingen. Dit zal in de praktijk echter niet mogelijk zijn. [CHECK]

- Op pagina 31 van de toelichting worden de stappen van de rekenmethodiek benoemd. Het is een gegeven dat pensioenresultaten voor dezelfde regeling van projectiejaar tot projectiejaar zullen verschillen. Het lijkt ons te prefereren om, zonder de verdere stapsgewijze aanpak geweld aan te doen, wel onderscheid te maken naar projectiejaren en daarmee een verwacht pensioenresultaat per regeling per projectiejaar vast te stellen. De tekst op pagina 32 van de toelichting lijkt daarin enige vrijheid te laten; mocht die lezing juist zijn dan benadrukken wij hier graag dat abstraheren hiervan naar onze inschatting relatief grote verschillen met zich mee kan brengen.
- Dat gezegd hebbende: in de gehele toelichting lijkt primair te worden uitgegaan van pensioenniveaus – al dan niet met oog voor koopkrachtbestendigheid – op de pensioenleeftijd. Towers Watson is van mening dat ook de koopkrachtbestendigheid en het risiconiveau van de uitkering ná ingang ervan in de communicatie in aanmerking genomen zou moeten worden.
- Voor zover in de toelichting wordt gesproken over koopkracht, lijkt dat te gaan over de mate waarin opgebouwde pensioenen (tot aan de pensioenleeftijd; zie het voorgaande punt) de inflatie zullen volgen. Met andere woorden: het pensioenvooruitzicht op de pensioenleeftijd wordt vertaald naar euro's van nu. Relevant is echter ook de pensioenhoogte uitgedrukt in laatst genoten salaris. Wanneer de toekomstige salarisgroei groter is dan de inflatie, zal het pensioenvooruitzicht uitgedrukt in percentage van het laatst genoten salaris minder gunstig zijn dan uit de in euro's van nu uitgedrukte cijfers zou kunnen worden opgemaakt.
- Met de keuze voor een goed of slecht weer scenario op enig percentiel wordt er bewust voor gekozen het slechtste en beste deel van de verdeling onvermeld te laten. Op enigerlei wijze zal dit naar onze opvatting aan de orde moeten worden gesteld.

## 8. Informeren versus adviseren

Er is onder pensioenfondsen momenteel veel onduidelijkheid over de grens tussen informeren en adviseren. Daarom blijven vele pensioenfondsen, om adviseren te voorkomen, er zover mogelijk bij vandaan. Dat is jammer want hierdoor blijven interessante mogelijkheden onbenut. Het zou daarom goed zijn wanneer de nieuwe wet fondsen stimuleert om op dit punt de aanwezige ruimte maximaal te benutten.

Een praktisch idee kan zijn om voor alle burgers een periodieke pensioencheck in te voeren. Op andere terreinen zijn mensen ermee vertrouwd. Denk daarbij aan de APK voor auto's of de periodieke onderzoeken in het kader van een mogelijke tijdige herkenning van bepaalde ziektebeelden. Na een bepaalde gewenningsperiode is het waarschijnlijk dat mensen ook vertrouwd raken met een periodieke scan van hun pensioensituatie. Zo stel je ze beter in staat om dit voor alle mensen zo belangrijke onderwerp de juiste aandacht te geven.

Het incorporeren van een handelingsperspectief voor de deelnemers juichen wij toe, niet in de laatste plaats omdat juist hier de overheid zelf kan aangeven waar nu de grenzen liggen tussen enerzijds informeren en anderzijds adviseren. Vooral omdat de wetgever ervoor heeft gekozen het bestaande pensioenregister stapsgewijs te gaan uitbreiden met bovengenoemde functionaliteiten. Hiermee plaatst de overheid zichzelf in een 'pole position' en kan zij de sector (de pensioenuitvoerders in het bijzonder) het goede voorbeeld geven van het door haar geambieerde "persoonlijk interactief totaaloverzicht voor de deelnemer" in vorm, snelheid en vooral mogelijkheden. Communiceer *best practices* en toon wat allemaal kan en mag onder het kopje 'de deelnemer informeren'.

Het wetsvoorstel gaat uitsluitend in op inzicht in de eerste en tweede pijler en dat betreft slechts een deel van het toekomstige totale pensioeninkomen. De opmerking dat het buiten het wetsvoorstel valt en dat het Ministerie van Financiën het voortouw zal nemen inzake de haalbaarheid hiervan, brengt nog veel onduidelijkheid en onzekerheid met zich mee. Op dit moment is het daarom eerlijk om aan te geven dat deelnemers slechts over een gedeelte van het te verwachten pensioen inzicht krijgen. Vervolgens is het belangrijk om deelnemers de weg te wijzen hoe ze wel tot het noodzakelijke, persoonlijke totaaloverzicht van het hele inkomen kunnen komen. Dit is niet aan de pensioenuitvoerder, maar deze kan hier wel een doorverwijzende rol invullen. Veelal weten mensen, die een adviesbehoefte hebben, niet waar ze terecht kunnen. Door advisering op provisiebasis te vervangen door advisering op uurbasis is een drempelverlagende stap gemaakt in het verkrijgen van totaal financieel inzicht.

We kijken we met veel interesse naar de communicatie rondom nieuwe generatie beschikbare premiereregelingen. Die helpen mensen in kaart te brengen van wat ze later nodig hebben, eventueel met behulp van een koppeling aan Nibud-standaarden (benchmarking). Vervolgens wordt in beeld gebracht waar je nu zit en of je op koers ligt en/of je maatregelen moet treffen. Veelal kun je zelf 'spelen' met de diverse opties. Ook hier moet voor financieel advies naar een externe financieel planner worden doorverwezen. Er zijn praktijkvoorbeelden van pensioenuitvoerders en werkgevers die voor dit financieel inzicht en advies actief doorverwijzen.

## 9. Aanpassing geheimhoudingsplicht DNB

DNB wil graag kerngegevens van individuele pensioenfondsen publiceren omdat meer transparantie het publiek begrip ten goede zou komen. Wij vinden het van belang dat pensioenfondsen in staat worden gesteld deze cijfers eerder te publiceren dan DNB. Dit bevordert het vertrouwen in het eigen fonds.

## 10. Tot slot ...

Het lijkt verstandig om aandacht te besteden aan het controleerbaar maken van alle aangescherpte regels in de nieuwe wet voor toezichthouder AFM. Wij willen pleiten voor een pragmatische (principle-based) handhaving van de wet door toezichthouder AFM.

Belangrijke aandachtspunten zijn de samenwerking tussen werkgevers en pensioenuitvoerders, afstemming over kosten en educatie aan de werkgeverszijde. Hoe wil de wetgever dit gaan faciliteren en het toezicht erop organiseren?

Contactpersoon voor vragen en meer informatie: Celeste de Quelerij (088-543 3000)

ref.: 0140007/CdQ/JH/f20130116