

Reactie op hoofdlijnen

Syntrus Achmea vindt het voorontwerp van de Wet pensioencommunicatie een stap in de goede richting. Wij zijn positief over het constructieve voorstel van staatssecretaris Klijnsma van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en pleiten voor het handhaven van ‘open normen’. Dit geeft administratieve dienstverleners de verantwoordelijkheid en de ruimte om maatwerk te leveren voor pensioenfondsen. De keuze voor digitalisering moet verder gaan. De rollen en verantwoordelijkheden van pensioenuitvoerder, werkgever, deelnemers en het pensioenregister moeten duidelijker worden uitgewerkt. Wij zijn van mening dat het op een aantal punten nog aan helderheid ontbreekt. Wij bespraken dit met enkele klanten en doen suggesties tot aanpassing op drie kernpunten. Wij denken dat dit de toegevoegde waarde van de voorgenomen wetswijziging zal vergroten.

Samenvatting reactie Syntrus Achmea op het voorontwerp van Wet pensioencommunicatie

Verder gaan met digitalisering

Syntrus Achmea omarmt het voorstel van staatssecretaris Klijnsma dat een stap verder gaat met de digitale verstrekking van informatie. Digitale pensioencommunicatie biedt veel voordelen. Het is gelaagd, persoonlijk, altijd beschikbaar en kostenbesparend.

Wij hebben als pensioenuitvoeringsorganisatie een uitgesproken voorkeur om het digitaal benaderen van de deelnemer standaard te hanteren. Alleen als de deelnemer expliciet laat weten dat hij de informatie per post wil ontvangen of bij het ontbreken van een e-mailadres, zou die standaard moeten wijken. Dat gaat verder dan de nu voorgestelde procedure, waarbij het voornemen van elektronische verstrekking eerst schriftelijk (per post) moet worden gecommuniceerd. Alleen als de deelnemer geen bewaar maakt, kan elektronische verstrekking plaatsvinden. Wij denken dat de door ons voorgestelde procedure in het belang is van de deelnemers.

De wetgever gaat uit van het aanbieden van de informatie via een e-mailadres, waarbij de uitvoerder verplicht is over te gaan tot het schriftelijk verstrekken als hij merkt dat het e-mailadres niet meer juist is. Het is in de voorgestelde tekst onduidelijk of het beschikbaar stellen van informatie per e-mail gelijkwaardig is aan het aanbieden van een bericht in een ‘Mijn-omgeving’ (met een bericht aan de deelnemer dat er nieuwe informatie op zijn omgeving is geplaatst). Wij denken dat informatie in bijvoorbeeld een ‘Mijn-omgeving’ meer mogelijkheden biedt en beter te beveiligen is dan een e-mailbericht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het “zwerven” over het internet van de informatie in het e-mailbericht.

Opvallend is dat de wetgever zwaardere eisen stelt aan de digitale verzending dan aan verzending per post. Bij digitale verzending moeten fondsen zich ervan vergewissen dat de informatie de deelnemer heeft bereikt.

Dit werkt enorm kostenverhogend en is bij een goede inrichting van de wijze waarop de elektronische communicatie plaatsvindt onnodig en daarom onwenselijk. Met een goede DigiD-beveiliging kan een "Mijn-omgeving" kostenbesparend werken.

Pensioen 1-2-3 moet informeren, niet herhalen

De tekst van het voorontwerp leidt er toe dat de basisinformatie meermaals wordt verstrekt. Ten eerste door de werkgever voor indiensttreding. Daarna stelt de werkgever laag 1 van Pensioen1-2-3 binnen een maand na indiensttreding ter beschikking aan de deelnemer. Vervolgens wordt de verstrekking van 'basisinformatie door de pensioenuitvoerder' voorgeschreven binnen twee maanden na start van de pensioenopbouw. Dit is te veel dezelfde informatie. Vooral ook omdat Pensioen 1-2-3 permanent op de website beschikbaar is. Wij stellen voor om de informatie na indiensttreding tot één maal te beperken en voor het overige deelnemers 'te leren halen'. Dit voorkomt een verzwakking van Pensioen1-2-3 en onnodige kosten voor pensioenfondsen en werkgevers.

Pensioenregister moet doorgeefluik van gegevens zijn

In het voorontwerp is de rol van de pensioenuitvoerder, de werkgever en het pensioenregister niet volledig duidelijk. Het pensioenregister krijgt in de nieuwe wet een grotere rol bij het geven van inzicht van het totaal te bereiken toekomstig pensioen, inclusief AOW en pensioen van andere uitvoerders op de AOW-gerechtigde leeftijd.

Daarnaast moet de pensioenuitvoerder op verzoek ook een blik in de toekomst verstrekken. De pensioenuitvoerder doet dit onder eigen verantwoordelijkheid op basis van de eigen aannames. Door deze twee autonome berekeningen ontstaan er verschillen, die voor de belanghebbende verwarrend zijn. Wij zijn er voorstander van dat de pensioenuitvoerder uit de eigen pensioenadministratie bedragen aanlevert aan het pensioenregister over het te bereiken pensioen. Dit voorkomt dat er in het pensioenregister een andere inschatting van het toekomstig pensioen staat, dan de uitvoerder zelf aangeeft. Twee verschillende schattingen leveren ook dubbele uitvoeringskosten op. Namelijk bij uitvoerder en bij het pensioenregister. Kortom: de verantwoordelijkheid voor de gegevensverstrekking aan de deelnemer moet bij de pensioenuitvoerder blijven. Om onnodige complexiteit te voorkomen, moet het pensioenregister alleen verantwoordelijk zijn als doorgeefluik.

Mocht het toch zo zijn dat de (structurele) blik op de toekomst bij het pensioenregister komt te liggen, dan zou het pensioenregister onder toezicht moeten vallen. Een belangrijk punt van aandacht is de financiering van het pensioenregister en de noodzaak om er voor te zorgen dat deze innovatie binnen de gestelde budgetten kan worden uitgevoerd.

De door de wetgever voorgestelde aansluiting van gegevens van de groep pensioengerechtigden op het pensioenregister is volgens ons een maatregel met te weinig toegevoegde waarde. Zij ontvangen immers al een uitkering en weten uitstekend wat hun maandelijkse bedrag is.

Communicatie over niet of gedeeltelijk indexeren en korten moet rechtstreeks door de pensioenuitvoerder gebeuren. Een omweg via het pensioenregister is minder geschikt.

Reactie Syntrus Achmea op het voorontwerp van Wet pensioencommunicatie

1. Inleiding

Een aantal zaken in het voorontwerp is nog onvoldoende uitgewerkt is om op dit moment goed te kunnen beoordelen. Belangrijke onderdelen zoals de pensioenvergelijker, de toevoeging van persoonlijke informatie aan het pensioenregister en de manier waarop informatie over koopkracht en risico's wordt gegeven, zullen nader worden uitgewerkt in algemene maatregelen van bestuur. Dit doet vermoeden dat er veel uitvoeringsregels komen. Wij vrezen dat dit op gespannen voet staat met het uitgangspunt om meer ruimte te bieden voor maatwerk door pensioenuitvoerders.

Daarnaast is het tijdstip belangrijk, waarop de overheid deze uitvoeringsregels bekendmaakt. De wet wordt op 1 januari 2015 van kracht. Om pensioenuitvoerders en pensioenuitvoeringsorganisaties als Syntrus Achmea voldoende tijd te geven de bedrijfsvoering aan te passen, is 1 april 2014 de uiterste datum waarop de bovengenoemde details bekend moeten zijn, mits de uitvoeringsregels beperkt van omvang en impact zijn.

In de inleiding van de memorie van toelichting wordt gesteld, dat pensioen een belangrijke arbeidsvoorwaarde is en dat de werkgever het eerste aanspreekpunt is voor de deelnemer op het gebied van pensioen. In de praktijk zal het aanvaarden van een nieuwe baan niet afhangen van de kwaliteit van de pensioenregeling. En ook werkgevers zien hun rol hierin niet altijd als prominent (een verplichte deelname aan een BPF is geen vrije keuze). Wij zien voor de toekomst mogelijkheden om samenwerking en afstemming tussen pensioenfondsen en werkgever verder te optimaliseren.

2. Hoofdelementen van het wetsvoorstel

In deze hoofdelementen ligt vervat dat pensioencommunicatie samenhangend en digitaal beschikbaar moet zijn: relevante informatie op relevante momenten. De wetswijziging vergroot de mogelijkheden om digitaal te communiceren. Dit is een richting die Syntrus Achmea van harte ondersteunt en al in praktijk brengt. Wat Syntrus Achmea betreft is digitale informatieverstrekking de nieuwe standaard in de toekomst.

Overkill aan informatie bij frequente verandering van werkgever

De in het voorontwerp genoemde communicatiemomenten door de pensioenuitvoerder zijn helder, maar vooral zinvol als een deelnemer langdurig bij één werkgever werkt. Dit is in de huidige wet al zo, en is in de nieuwe regelgeving niet anders. In sommige bedrijfstakken (detailhandel, uitzendbranche, recreatie) zijn de dienstverbanden korter, is het verloop meer dan 30% en is van werkgever wisselen zeer gangbaar. Het op 'relevante momenten relevante informatie verstrekken', betekent voor deelnemers in deze bedrijfstakken een overkill aan informatie en voor het pensioenfonds in kwestie een behoorlijke kostenpost. Digitalisering van informatie kan deze kosten drukken en biedt een kans die benut moet worden.

3. Algemene eisen aan pensioencommunicatie

De door de wetgever genoemde algemene uitgangspunten (onder meer gebaseerd op het rapport 'Pensioen in duidelijke taal'), worden door Syntrus Achmea onderschreven.

In de memorie van toelichting zijn algemene aanbevelingen opgenomen:

- sluit aan bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer;
- bied de deelnemer een handelingsperspectief;
- zorg voor gelaagdheid;
- communiceer op maat;
- tevens worden de overkoepelende normen aangevuld met 'correct, evenwichtig en duidelijk' (in plaats van 'in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen').

Wat betreft het eerste punt (informatiebehoefte, artikel 21 van het voorontwerp van wet) moet de pensioenuitvoerder de deelnemer binnen twee maanden na de start van de pensioenopbouw pensioenregeling informeren over de kenmerken van de regeling en de persoonlijke omstandigheden die een actie van hem kunnen verlangen. Niet duidelijk is wat de wetgever precies bedoelt. Als de deelnemer de plicht heeft het pensioenfonds over zaken (die niet door de pensioenuitvoerder uit de gemeentelijke basisadministratie te halen zijn) te informeren, zou de wetgever deze zaken specifiek moeten benoemen.

Geen invulling op detail van de 'open normen'

Ten aanzien van artikel 48 wordt aangekondigd dat er nadere regels worden opgesteld. Voor zover deze nadere regels de overkoepelende normen voor communicatie betreffen, is dit wat ons betreft ongewenst. Wij pleiten hier voor handhaving van 'open normen'. Deze geven pensioenfonds de verantwoordelijkheid en de ruimte om deelnemers adequaat te informeren en hierbij maatwerk te bieden. Voorkomen moet worden dat open normen door de toezichthouder AFM met gedetailleerde regelgeving wordt ingevuld. Dit past niet in de achtergrond en reden van totstandkoming van de onderhavige wet- en regelgeving, vertroebelt het verschil tussen wetgever en toezichthouder en ondergraaft de verantwoordelijkheid van de pensioenuitvoerder.

Beperkende kenmerken pensioenregeling

Ten aanzien van de norm 'duidelijke informatie' vinden wij het wenselijk dat de huidige 'leidraad open normen' van AFM aangepast wordt aan de wetwijziging. Wat betreft de aanvulling met 'correct en evenwichtig' beveelt de wetgever aan om ook informatie te geven over de beperkende kenmerken en voorwaarden van de pensioenregeling. Dit lijkt ons een norm, die in de praktijk moeilijk is toe te passen.. Hierbij zal al snel te veel informatie worden gegeven en dit is niet in het belang van de ontvanger. Dit staat bovendien haaks op de wens om gelaagd te communiceren en de complexiteit terug te dringen.

De in Pensioen1-2-3 voorgestelde laag 1 bevat een korte opsomming (in iconen): 'Wat bevat uw pensioenregeling niet'. Dit lijkt ons een voldoende opsomming van de beperkende kenmerken en voorwaarden van de pensioenregeling. Om verwarring bij de deelnemer te voorkomen, pleiten wij voor het gebruiken van dezelfde informatie over de beperkende kenmerken en voorwaarden, zoals die ook in Pensioen 1-2-3 worden genoemd.

4. Digitale verstrekking en beschikbaarstelling van informatie

Digitale pensioencommunicatie biedt veel voordelen (gelaagd, persoonlijk, altijd beschikbaar en kostenbesparend). Syntrus Achmea zal de bij haar geadmistreerde fondsen adviseren het digitaal benaderen van de deelnemer als standaard te hanteren, tenzij de deelnemer expliciet laat weten dat hij de informatie per post wil ontvangen.

Toestemming deelnemer voor digitale informatievoorziening

In de memorie van toelichting wordt gesteld dat de pensioenuitvoerder de deelnemer die nog niet heeft ingestemd met elektronische informatieverstrekking, eenmalig schriftelijk moet vragen of hij bezwaar heeft tegen digitale informatieverstrekking. Wij pleiten voor een elektronische wijze van het verkrijgen van toestemming van de deelnemer. Elektronische informatievoorziening geldt als standaard.

De in de memorie van toelichting geschetste procedure doet vermoeden dat (ook al kiezen werkgever en pensioenuitvoerder voor digitaal) er dan toch nog een individuele actieve instemming van de deelnemer nodig is (de uitvoerder moet de respons kunnen aantonen). Dit zou verder verduidelijkt moeten worden.

Belang juiste e-mail adres

De wetgever gaat uit van het aanbieden van de informatie via een e-mailadres, waarbij de uitvoerder verplicht is over te gaan tot het schriftelijk verstrekken als hij merkt dat het e-mailadres niet meer juist is. Het is in de voorgestelde tekst onduidelijk of het beschikbaar stellen van informatie ook in een 'Mijn-omgeving' mag gebeuren (met een bericht aan de deelnemer dat er nieuwe informatie op zijn omgeving is geplaatst). De verantwoordelijkheid voor de juistheid van de e-mailgegevens ligt bij de deelnemer, er is immers geen centraal punt waar e-mailadressen te raadplegen zijn. Als de deelnemer verzuimt zijn veranderde e-mailadres door te geven aan het pensioenfonds, moeten alsnog hoge kosten worden gemaakt voor het handmatig per post nasturen van de elektronisch verstrekte informatie.

Opvallend is dat de wetgever zwaardere eisen stelt aan de digitale verzending dan aan verzending per post (zie de leidraad "Communicatie van pensioenuitvoerders"). Bij elektronische verzending moeten fondsen zich ervan vergewissen dat de informatie de deelnemer heeft bereikt. Dit werkt enorm kostenverhogend en lijkt ons onwenselijk.

5. Van startbrief naar basisinformatie over de pensioenregeling

Rol werkgever

Het verstrekken van basisinformatie over de pensioenregeling voor indiensttreding is een taak die bij de werkgever thuishoort en waar deze, door het toepassen van Pensioen 1-2-3 goed invulling aan kan geven. Deze informatie is ook altijd beschikbaar (openbaar op de website van het pensioenfonds) en de werkgever kan op een makkelijke manier zijn verantwoordelijkheid nemen door laag 1 (op papier of elektronisch) te verstrekken aan de nieuwe medewerker.

Toezending dezelfde informatie op verschillende momenten

In onze optiek is hier in feite sprake van het driemaal verstrekken van dezelfde informatie:

- de eerste maal laag 1 van Pensioen 1-2-3 door de werkgever voor in diensttreden;
- de tweede keer laag 1 van Pensioen1-2-3 door de werkgever binnen een maand na indiensttreding;
- de derde keer de 'basisinformatie' (in onze optiek dus ook Pensioen1-2-3) door pensioenuitvoerder binnen 2 maanden na de start van de pensioenopbouw.

Dit is te veel dezelfde informatie, vooral omdat Pensioen 1-2-3 permanent op de website beschikbaar is. Ook is niet duidelijk wat de reden is om de toezending van de 'basisinformatie' te verschuiven van 3 maanden naar 2 maanden na de start van de pensioenopbouw. Hierbij merken wij op dat de pensioenuitvoerder hiervoor volledig afhankelijk is van vroegtijdige aanlevering door de werkgever.

Rol werkgever duidelijker omschrijven

De rol van de werkgever zou bij het informeren van de deelnemer en het bevorderen van pensioenbewustzijn, duidelijker omschreven moeten worden.

Pensioenvergelijker

De voorgestelde pensioenvergelijker heeft op dit moment nog te weinig contouren om te kunnen beoordelen of deze pensioenvergelijker daadwerkelijk het verlangde inzicht voor de deelnemer biedt. Aan de informatie in de pensioenvergelijker wordt geen kwaliteitsoordeel verbonden, maar het bevat wel een score over de kwaliteit van de pensioenregeling. Dit lijkt tegenstrijdig.

Op dit moment is nog onduidelijk hoe een hoog ouderdomspensioen scoort in combinatie met een partnerpensioen op risicobasis. Door uitruil (op pensioendatum) zal de waarde van het ouderdomspensioen dalen en de waarde van het partnerpensioen stijgen. Ook is onduidelijk hoe in de pensioenvergelijker premievrije aanspraken zichtbaar worden gemaakt. De pensioenvergelijker zal het meest worden geraadpleegd bij het overstappen van de ene pensioenuitvoerder naar de andere om te bepalen of waardeoverdracht moet worden aangevraagd.

Wij bevelen de wetgever aan terughoudend te zijn met de ambities van de pensioenvergelijker. De elementen die in Pensioen1-2-3 zijn ingebracht om regelingen onderling te kunnen vergelijken, zijn voor Syntrus Achmea voldoende om deelnemers inzicht te geven in de aard en waarde van de regeling ten opzichte van andere regelingen.

Risicoprofielen

Het op vergelijkbare wijze informatie verschaffen over het risicoprofiel van de pensioenuitvoerder is wellicht een nuttige aanvulling. Er is echter nog niet duidelijk uitgewerkt op welke manier dit gevisualiseerd gaat worden. Het is noodzakelijk om in een consumententest toegevoegde waarde en begrijpelijkheid van dergelijke risicoprofielen aan te tonen, voor deze worden ingevoerd.

6. Periodieke communicatie over persoonlijke aanspraken en rechten

Syntrus Achmea ondersteunt de scheiding in functie tussen UPO en pensioenregister en de beperking in de informatie op het UPO door het schrappen van het te bereiken pensioen en het afschaffen van het toeslagenlabel en de voorwaardelijkheidsverklaring. Niet duidelijk echter is op welke manier informatie over toeslagverlening en over verlaging van aanspraken en rechten wordt gegeven. Voorts geeft Syntrus Achmea in overweging factor A niet meer verplicht op het UPO te zetten: voor de meeste deelnemers is dat niet relevant en dit kan ook op verzoek beschikbaar worden gesteld.

Ruimte voor maatwerk door pensioenuitvoerders

De functie van het UPO is in de nieuwe situatie het verschaffen van inzicht en overzicht over het afgelopen jaar. Deelnemers krijgen jaarlijks een UPO, gewezen deelnemers drie-jaarlijks, gewezen partners drie-jaarlijks en pensioengerechtigden jaarlijks. Het verplicht drie-jaarlijks toezenden van een UPO aan gewezen deelnemers en gewezen partners is volgens ons strijdig met het uitgangspunt dat er meer ruimte komt voor maatwerk door pensioenuitvoerders. Deze informatie is bovendien straks permanent te raadplegen via het pensioenregister en kan o.i. in dat geval helemaal vervallen.

7. Uitbreiding van het pensioenregister

Het pensioenregister krijgt in de nieuwe wet een grote rol en gaat een indicatieve prognose bieden van het totaal te bereiken pensioen, inclusief AOW op de AOW-gerechtigde leeftijd. Door de pensioenuitvoerder kan informatie aangeleverd worden voor te bereiken aanspraken op pensioenrichtleeftijd.

Pensioenplanners van afzonderlijke pensioenuitvoerders brengen voor de deelnemer de financiële gevolgen van flexibiliseringkeuzes in de huidige pensioenregeling in beeld.

De gegevens in het pensioenregister betreffen alle pensioencomponenten (1^e en 2^e pijler), ook van eerdere regelingen, en geven ook een blik naar de toekomst.

Pensioenregister is doorgeefluik

De functie van het pensioenregister moet voor de gebruiker duidelijk worden aangegeven. De gegevens moeten voorzien zijn van een datum, zodat de deelnemer kan zien van welke datum de gegevens zijn. Ook moet een terugverwijzing of doorklik mogelijk zijn naar de eigen website van de pensioenuitvoerder. Een groot deel van het handelingsperspectief ligt immers vooral in de huidige pensioenregeling of vlak voor pensioendatum. Het zou wenselijk zijn als de gegevens van het pensioenregister geïmporteerd kunnen worden op de website van de pensioenuitvoerder, bijvoorbeeld ten behoeve van de pensioenplanner. Het pensioenregister geeft de gegevens weer zoals die door de pensioenuitvoerders worden aangeleverd. Ten aanzien van het communiceren van netto bedragen is het belangrijk om de aannames waarop deze netto bedragen tot stand zijn gekomen inzichtelijk te maken.

Verantwoordelijkheid en rolverdeling

Verdere punten van aandacht bij het uitwerken van zaken rond het pensioenregister zijn de uitwerking van verantwoordelijkheid en rollen. Wij zijn er voorstander van dat de pensioenuitvoerder uit de eigen pensioenadministratie bedragen aanlevert over het te bereiken pensioen, dit voorkomt dat er verschillende inschattingen staan in het pensioenregister en bij de uitvoerder. Twee verschillende bedragen levert bij de deelnemer verwarring op en zorgt voor dubbele uitvoeringskosten. De verantwoordelijkheid voor de gegevensverstrekking moet bij de pensioenuitvoerder blijven. Het pensioenregister is alleen verantwoordelijk als doorgeefluik.

Er zal uitgewerkt moeten worden hoe de gegevens worden aangeleverd aan het pensioenregister (en hoe vaak per jaar), wie er verantwoordelijk is voor het zichtbaar maken van de informatie en wie toezicht op het pensioenregister houdt. Een belangrijk punt van aandacht is de financiering van het pensioenregister en de noodzaak om er voor te zorgen dat de uitbreiding van het pensioenregister binnen de gestelde budgetten kan worden uitgevoerd.

Geen aansluiting pensioengerechtigden op het pensioenregister

De door de wetgever voorgestelde aansluiting van gegevens van pensioengerechtigden op het pensioenregister is volgens ons een maatregel met te weinig toegevoegde waarde (voor deelnemers met deeltijdpensioen is deze toegevoegde waarde er wel). Het bekijken van toekomstscenario's, het combineren van onderdelen uit de verschillende pijlers en het toepassen van mogelijkheden voor flexibilisering is voor deze doelgroep minder van toepassing. Zij ontvangen immers al een uitkering en weten uitstekend wat hun maandelijkse bedrag is.

Soms is er voor deze groep sprake van niet of gedeeltelijk verlenen van toeslagen en van verlagen van aanspraken en rechten, maar hiervoor is directe communicatie door de pensioenuitvoerder de aangewezen weg en de omweg via het pensioenregister is minder geschikt.

8. Inzicht in koopkracht en risico's

In het pensioenregister moet de deelnemer ook inzicht krijgen in de gevolgen van risico's op de koopkracht van het pensioeninkomen. Uit de memorie van toelichting is onvoldoende duidelijk of deze rekenmethodiek verplicht wordt voor pensioenregister en pensioenuitvoerders. Mogen pensioenfondsen ruil- en afkoopvoeten blijven gebruiken die gebaseerd zijn op de eigen deelnemerspopulatie?

Uit de toelichting lijkt de wetgever een voorgeschreven plaatje en tekst te gaan hanteren. De ervaringen met het op een vast voorgeschreven wijze zichtbaar maken van koopkracht en risico's zijn niet goed. Dit wekte onduidelijkheid en veroorzaakte veel vragen bij deelnemers.

9. Overige wijzigingen en overgangsrecht.

Onduidelijk is of imagoschade van pensioenfondsen kan worden voorkomen, wanneer DNB kerngegevens van de pensioenfondsen zonder duiding en uitleg publiceert.