

POSITION PAPER
AANBEVELINGEN
PENSIOENCOMMUNICATIE

DATUM: 27 juni 2012

Inleiding

De Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van minister Kamp over de verbetering van de pensioencommunicatie aan pensioendeelnemers. Wij zijn met hem van mening dat de wettelijke pensioencommunicatie niet effectief is. Wij zijn verheugd dat de pensioenwereld in goed overleg bekijkt hoe het beter kan, met ruimte voor maatwerk voor de uitvoerder, dat aansluit op de behoeften van deelnemers. Het rapport "Pensioen in duidelijke taal" biedt een aantal goede aanbevelingen. De pensioensector ontwikkelt daarom gelaagde communicatie, zoals het Pensioen123. Dergelijke initiatieven vergen wel een forse financiële investering van de sector. De pensioensector moet ook goed op de kosten letten, daarom pleiten de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars voor inzet van slimme inzet van communicatie, zoals gebruikmaking van elektronische informatieverstrekking. Daarnaast zal het pensioenbewustzijn en inzicht in de financiële toekomst gezamenlijk met de overheid en alle betrokken partijen moeten worden opgepakt.

In dit position paper geven de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars hun gezamenlijke visie op (wettelijke) pensioencommunicatie en de benodigde wijzigingen om de deelnemers optimaal te kunnen informeren.

De vijf speerpunten hierbij zijn:

- Stap over op principle based informatiebepalingen;
- Bied pensioencommunicatie gelaagd aan;
- Voorkom onduidelijkheid bij de deelnemer;
- Voorkom stapeling;
- Kies voor duurzame en toekomstbestendige oplossingen;

- Aanvullend hierop vinden de Pensioenfederatie en het Verbond de aanbeveling van SZW om pensioenuitvoerders meer mogelijkheden te geven om digitaal te mogen communiceren met deelnemers, bijzonder positief.

Stap over op principle based informatiebepalingen:

Deelnemers in een pensioenregeling en pensioenuitvoerders hebben allebei baat bij maatwerk. Tegelijkertijd hebben beiden belang bij vergelijkbaarheid tussen pensioenregelingen.

Om een juiste mate van uniformiteit te borgen pleiten Pensioenfederatie en Verbond voor “principle based”: goede afspraken over open normering in de wetgeving die de behandeling van de onderscheiden onderwerpen en de mogelijkheid tot digitale verstrekking regelt en de precieze invulling zo vrij als nodig laat.

Bied pensioencommunicatie gelaagd aan

Pensioenfederatie en Verbond zijn voorstander van het gelaagd aanbieden van informatie over de pensioenregeling. Zo kan iedere deelnemer zelf bepalen hoe diep hij of zij zich in het onderwerp wil verdiepen. Uitgangspunt is echter wel dat iedereen tenminste kennis neemt van de eerste laag. Het aanbieden van gelaagde pensioeninformatie komt tot uiting in pensioen123. Dit is een door de sector zelf ontwikkeld communicatieconcept. Pensioen123 presenteert deelnemers de generieke informatie over de belangrijkste onderwerpen van de pensioenregeling in drie ‘lagen’. Iedere laag biedt een duidelijk beeld van de pensioenregeling als geheel. Het verschil per laag zit in omvang en verdieping.

Laag 1 (Je pensioenregeling in vijf minuten) bedient de lezer die maar weinig aandacht en tijd voor pensioen kan en wil inzetten, in beeldtaal en korte tekstpassages.

Laag 2 (Je pensioenregeling in 15 minuten) bedient de lezer op basis van vormvrijheid, opnieuw in beeldtaal en tekst, met meer gedetailleerde informatie over dezelfde pensioenonderwerpen.

Laag 3 is de digitale laag waar de informatiegevoelige deelnemer minimaal het pensioenreglement kan vinden maar bij voorkeur ook pensioenbrochures op detailniveau en rekentools.

- **Onderdelen die in ieder geval in iedere laag terugkomen zijn:**
 - ouderdomspensioen;
 - nabestaandenpensioen;
 - arbeidsongeschiktheid(spensioen) en premievrije voortzetting;
 - relevante keuzemogelijkheden;
 - ambitie en indexatiekwaliteit van de regeling;
 - risico's en uitkeringszekerheid;
 - premie en kosten.

Relatie tot de huidige informatieverplichtingen

Laag 1 en 2 van pensioen¹²³ kunnen de huidige startbrief vervangen. Uit onderzoek blijkt verder dat het huidige UPO voor verdere verbetering vatbaar is. Pensioenfederatie en Verbond onderschrijven de aanbeveling om de hoeveelheid informatie in het UPO in te korten, dit zal een wetswijziging vergen. Pensioenuitvoerders voorzien dat er op termijn een accentverschuiving zal plaatsvinden naar meer digitaal: van het UPO naar het Pensioenregister.

Voorkom onduidelijkheid bij de deelnemer

De Pensioenfederatie en het Verbond zien goede mogelijkheden om in tekst en beeldtaal de onderliggende systematiek van een reëel contract toe te lichten. Wij zijn echter ook van mening dat niet zomaar kan worden overgestapt op het communiceren in 'reële termen'. Geprognosticeerde pensioenbedragen uitdrukken in euro's van nu, dat wil zeggen: gecorrigeerd naar inflatie, is volstrekt ongebruikelijk in de financiële communicatie. Bovendien krijgt de deelnemer met deze overmaat aan voorbehouden en verwachtingen nog steeds geen zicht op de inkomenssituatie van straks en zou zelfs kunnen afhaken. De wens daarbij maatstaven te willen meenemen in diverse scenario's, is naar onze mening onbegrijpelijk voor deelnemers en daarom een brug te ver. Het kostbare proces van totstandkoming van het indexatielabel, dat nooit heeft gewerkt zoals beoogd, –en achteraf alsnog '*dead on arrival*' werd verklaard door de toezichthouder– ligt vers in het geheugen.



- **Voorkom stapeling:**

Pensioenfederatie en Verbond zijn op de hoogte van de wens van de toezichthouder om een Pensioenbijsluiter te introduceren. Dit instrument zou een toekomstige deelnemer in staat moeten stellen pensioenregelingen met elkaar te vergelijken op basis van kwaliteitslabeling wanneer de keuze tussen twee of meer banen aan de orde is.

Vanuit de wens om de stapeling van informatie tegen te gaan, en vanuit kostenoverwegingen pleiten Pensioenfederatie en Verbond ervoor om hier geen nieuw communicatiemiddel voor te ontwikkelen. De sector heeft zelf het initiatief genomen om de bestaande communicatie te verbeteren en de door deelnemers gewenste informatie hieraan toe te voegen.

Kies voor duurzame en toekomstbestendige oplossingen:

In de Aanbevelingen wordt het “pensioendashboard” meermaals genoemd. Wat het dashboard precies inhoudt, maken de huidige Aanbevelingen nog niet duidelijk. Op dit moment is mijnpensioenoverzicht.nl een toegankelijk middel, mede dankzij de helderheid en eenvoud waarmee het vormgegeven is. Pensioenfederatie en Verbond waarschuwen voor de risico’s om mijnpensioenoverzicht.nl onnodig te verzwaren met tools en extra informatie. Het risico bestaat dat we van een goed functionerende site een onoverzichtelijke vergaarbak maken.