

Rapport Informatieverstrekking Rechtstreeks Verzekerde Regelingen

Aanbevelingen voor aanbieders van (semi-) collectieve rechtstreeks verzekerde regelingen



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. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Inhoudsopgave

1	Waarom dit rapport?	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Doel van het onderzoek	5
1.3	Scope en aanpak onderzoek	5
1.4	Hoofdbevindingen	6
2	Overzicht van uit de wet volgende verplichtingen en aanbevelingen	7
2.1	Waarborg de juistheid van pensioenaanspraken op het UPO	8
2.2	Zorg dat alle mutaties op de peildatum verwerkt zijn	9
2.3	Pas het UPO-model juist toe	10
2.4	Verstuur het UPO vanaf 2009 vóór 30 september	11
2.5	Voeg de UPO's per deelnemer samen tot de voorgeschreven modellen	12
2.6	Neem de informatiezinnen op het UPO altijd op	13
2.7	Een peildatum van 31 december versnelt het totstandkomingsproces van het UPO	13
2.8	Richt de informatieverstrekking in vanuit het oogpunt van de deelnemer	14
2.9	Herstel onjuistheden direct en verstrek vervolgens een gecorrigeerd UPO aan de deelnemer	15
	Bijlage	16
	Ontstaan Uniform Pensioenoverzicht	16
	Verschillende UPO-modellen	16
	Wettelijk kader	17

1 **Waarom dit rapport?**

1.1 Inleiding

De AFM is in de zomer van 2008 een onderzoek gestart naar de kwaliteit van de informatieverstrekking aan deelnemers van rechtstreeks verzekerde pensioenregelingen. Het onderzoek is uitgevoerd bij een brede groep pensioenverzekeraars. In het onderzoek is gekeken naar het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) en het totstandkomingsproces. Het UPO wordt jaarlijks aan actieve deelnemers verstrekt en is een standaardoverzicht van de verworven en reglementair te bereiken pensioenaanspraken (zie ook bijlage ‘Ontstaan Uniform Pensioenoverzicht’).

Aanleiding voor het onderzoek waren enerzijds signalen in de media van administratieve problemen en achterstanden bij pensioenverzekeraars en anderzijds de inwerkingtreding van de nieuwe Pensioenwet. In de Pensioenwet is onder meer bepaald dat de pensioenverzekeraars jaarlijks een UPO dienen te verstrekken aan haar actieve deelnemers. Het UPO is het belangrijkste jaarlijkse contactmoment tussen pensioenverzekeraars en haar deelnemers. Het UPO geeft de deelnemer inzicht in zijn of haar pensioenaanspraken, zodat de deelnemer daar waar nodig aanvullende maatregelen kan nemen. De Pensioenwet bepaalt dat het UPO juist, tijdig en in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen aan de deelnemer verstrekt moet worden.

Uit het onderzoek is gebleken dat in 2008 de meeste van de onderzochte pensioenverzekeraars dusdanige knelpunten in het totstandkomingsproces van het UPO hebben ervaren dat niet volledig aan de wettelijke vereisten van een tijdige verstrekking van een juist UPO aan alle actieve deelnemers is voldaan. In dit rapport doet de AFM daarom op basis van de belangrijkste bevindingen uit haar onderzoek een aantal aanbevelingen aan de pensioenverzekeraars. Het doel van dit rapport is het inzichtelijk maken van de knelpunten en het aanreiken van handvatten om het totstandkomingsproces van het UPO te verbeteren.

Het onderzoek maakt deel uit van een breder onderzoek naar de rechtstreeks verzekerde pensioenregelingen door de AFM en door De Nederlandsche Bank (DNB). De onderzoeken zijn in de zomer van 2008 gezamenlijk aangekondigd en in samenhang uitgevoerd. DNB heeft een onderzoek uitgevoerd naar de bedrijfsvoering van de rechtstreeks verzekerde pensioenregelingen. De uitkomsten van dit onderzoek zullen door DNB separaat worden gerapporteerd. De pensioenverzekeraars zijn via individuele rapportages inmiddels geïnformeerd.

De AFM doet hiernaast onderzoek naar de kwaliteit van de pensioenadvisering. Doel van dit onderzoek is een beeld te krijgen van het pensioenadviestraject. Tevens wil de AFM via dit onderzoek inzicht verkrijgen in de wijze en hoogte van de pensioenopbouw van deelnemers. De uitkomsten van dit onderzoek zijn niet meegenomen in deze rapportage.

In dit rapport doet de AFM een aantal aanbevelingen op basis van de belangrijkste bevindingen uit haar onderzoek. De bevindingen zijn per pensioenverzekeraar individueel teruggekoppeld.

1.2 Doel van het onderzoek

Doel van het onderzoek naar de kwaliteit van de informatieverstrekking bij rechtstreeks verzekerde regelingen is het doen van een nulmeting naar het verstrekte UPO en het totstandkomingsproces. We spreken hier van een nulmeting, omdat de verplichting tot het verstrekken van UPO's aan actieve deelnemers nog niet eerder gold en er dus nog niet eerder een soortgelijke meting is gedaan. Enerzijds krijgt de AFM hierdoor inzicht voor het risicogestuurd kunnen uitoefenen van toezicht. Anderzijds is de AFM hierdoor in staat om gefundeerde aanbevelingen aan de pensioenverzekeraars te geven.

1.3 Scope en aanpak onderzoek

Het onderzoek is gericht op de volgende onderwerpen:

- A. Het juist en volledig toepassen van het UPO-model bij actieve deelnemers;
- B. De juistheid van de pensioenaanspraken op het UPO;
- C. Het tijdig verstrekken van het UPO; en
- D. De risico's in het totstandkomingsproces van het UPO.

Dit onderzoek heeft alleen betrekking op de uitvoering van de rechtstreeks verzekerde pensioenregelingen met een (semi-) collectief karakter. De verzekeringsmaatschappijen die deze rechtstreeks verzekerde pensioenregelingen uitvoeren worden in deze rapportage aangeduid als pensioenverzekeraars. Regelingen die door de pensioenverzekeraar voor een pensioenfonds worden uitgevoerd vallen buiten de scope van dit onderzoek. Ook de zogenaamde 'derde pijler' producten vallen buiten de scope.

Het onderzoek is uitgevoerd door in eerste instantie een questionnaire uit te sturen aan zes pensioenverzekeraars (veertien labels¹ en dus veertien questionnaires) die gezamenlijk zo'n 93% van de markt voor de (semi-) collectieve rechtstreeks verzekerde pensioenregelingen vertegenwoordigen. Deze pensioenverzekeraars moeten UPO's versturen naar ongeveer 1,2 miljoen actieve deelnemers. Vervolgens is bij vijf pensioenverzekeraars een onderzoek ter plaatse verricht. Hierbij is in gesprekken met het management en/of procesverantwoordelijken doorgevraagd op de antwoorden van de questionnaire en is de wijze waarop het totstandkomingsproces van het UPO is ingericht beoordeeld. Ook zijn een aantal deelnemerdossiers beoordeeld. Hierbij is gekeken naar de juistheid van de pensioenaanspraken op het UPO en het volgen van het UPO-model.

¹ In dit document zullen wij niet de term labels gebruiken, maar instellingen of pensioenverzekeraars.

1.4 Hoofdbevindingen

In 2008 moesten de pensioenuitvoerders voor het eerst aan alle actieve deelnemers een UPO versturen. Op basis van het onderzoek bij verzekeringsmaatschappijen die rechtstreeks verzekerde pensioenregelingen uitvoeren, in deze rapportage aangeduid als pensioenverzekeraars, heeft de AFM vastgesteld dat de meeste pensioenverzekeraars in 2008 niet aan alle actieve deelnemers tijdig een volledig en/of juist UPO hebben kunnen versturen.

Het UPO is voor veel van de onderzochte pensioenverzekeraars een omvangrijk project gebleken, waarin zij diverse knelpunten in het totstandkomingsproces ondervonden. Hierdoor heeft meer dan de helft van de onderzochte pensioenverzekeraars het UPO pas in het laatste kwartaal van 2008 verstuurd. Een aantal pensioenverzekeraars heeft zelfs niet alle UPO's in 2008 verstrekt. De AFM heeft bij de meeste pensioenverzekeraars geen volledig juiste toepassing van het UPO-model aangetroffen. Bij de helft van de pensioenverzekeraars betrof dit slechts kleine afwijkingen van het UPO-model, bij de andere helft van de pensioenverzekeraars waren deze echter van substantiële aard. Het juist weergeven van alle opgebouwde en nog op te bouwen pensioenaanspraken leverde voor sommige pensioenverzekeraars dusdanige knelpunten op, dat de AFM onjuistheden op de gecontroleerde UPO's 2008 heeft aangetroffen. Over vier dossiers heeft de AFM twijfels met betrekking tot de juistheid van de berekening en bij twee dossiers zijn ernstige fouten in de administratie aan het licht gekomen.

In de Pensioenwet is de tijdige verstrekking van een juist UPO aan alle actieve deelnemers opgenomen. In 2008 hebben de meeste van de onderzochte pensioenverzekeraars niet volledig aan deze wettelijke vereisten voldaan. Uiteraard is aan de betreffende pensioenverzekeraars individueel gerapporteerd. In een aantal gevallen overweegt de AFM handhavend op te treden.

De AFM verwacht dat de pensioenverzekeraars in 2009 wel de UPO's juist, volledig en tijdig versturen. Ter ondersteuning hiervan heeft de AFM een aantal aandachtspunten opgesteld, bestaande uit aanbevelingen en uit de wet volgende verplichtingen. Deze aandachtspunten worden in de volgende paragraaf nader toegelicht.

2 Overzicht van uit de wet volgende verplichtingen en aanbevelingen

Uit het onderzoek van de AFM naar de kwaliteit van de informatieverstrekking bij rechtstreeks verzekerde regelingen blijkt dat op een aantal punten verbetering nodig is. De belangrijkste verbeterpunten zijn hieronder weergegeven en worden in de rapportage nader uitgewerkt:

Uit de wet volgende verplichtingen:

1. Waarborg de juistheid van pensioenaanspraken op het UPO.
2. Zorg dat alle mutaties op de peildatum verwerkt zijn.
3. Pas het UPO-model juist toe.
4. Verstuur het UPO vanaf 2009 vóór 30 september.
5. Voeg de UPO's per deelnemer samen tot de voorgeschreven modellen.

Aanbevelingen:

6. Neem de informatiezinnen op het UPO altijd op.
7. Een peildatum van 31 december versnelt het totstandkomingsproces van het UPO.
8. Richt de informatieverstrekking in vanuit het oogpunt van de deelnemer.
9. Herstel onjuistheden direct en verstrek vervolgens een gecorrigeerd UPO aan de deelnemer.

2.1 Waarborg de juistheid van pensioenaanspraken op het UPO

De AFM heeft bij vijf pensioenverzekeraars, die gezamenlijk circa 76% van de markt van (semi) collectieve rechtstreeks verzekerde regelingen in handen hebben (gemeten naar aantal actieve deelnemers), 30 UPO's beoordeeld en 25 UPO's nagerekend. De gegevens op de verstrekte UPO's zijn in een aantal gevallen onjuist gebleken. Deze onjuistheden hebben betrekking op de door de pensioenverzekeraars berekende en op het UPO weergegeven pensioenaanspraken. Over vier dossiers heeft de AFM twijfels met betrekking tot de juistheid van de berekening en bij twee dossiers zijn ernstige fouten in de administratie aan het licht gekomen.

Waarom is dit belangrijk?

Een juiste weergave van de pensioenaanspraken is belangrijk omdat dit deelnemers in staat stelt een weloverwogen financiële beslissing te nemen, bijvoorbeeld bij de overweging om een aanvullend pensioen op te bouwen.

Wettelijke verplichting

Op basis van artikel 38 eerste lid Pensioenwet (PW) dient een pensioenuitvoerder jaarlijks aan de actieve deelnemer een opgave van de verworven pensioenaanspraken en van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken te verstrekken.

Hoe dient invulling plaats te vinden?

Pensioenverzekeraars moeten een juiste opgave van de verworven en reglementair te bereiken pensioenaanspraken verstrekken. Om een juiste weergave van de pensioenaanspraken te kunnen waarborgen is opzet, bestaan en werking van adequate procedures en beheersmaatregelen (bij voorkeur geautomatiseerd) van groot belang. Waarborgen die de AFM van belang acht zijn bijvoorbeeld het steekproefsgewijs testen van de UPO-dossiers, het uitvoeren van audits door bijvoorbeeld de Interne Accountants Dienst, invoering van een archiveringssysteem voor verzonden UPO's, aanbrengen van verbandcontroles, invoering vier-ogen-principe, maar ook standaardisatie en automatisering bij de aanlevering van mutaties door de werkgevers.

2.2 Zorg dat alle mutaties op de peildatum verwerkt zijn

Pensioenverzekeraars mogen kiezen tussen een peildatum van 31 december van het voorgaande jaar of 1 januari van het huidige jaar. Op de peildatum dienen alle mutaties verwerkt te zijn. In bepaalde uitzonderingsgevallen, zoals een lopende contractonderhandeling of betalingsachterstand is dit echter niet altijd mogelijk gebleken en bestaat er dus een mutatieachterstand in de administratie.² De onderzochte pensioenverzekeraars gaan op verschillende manieren om met niet tijdig verwerkte mutaties.

De volgende situaties zijn aangetroffen:

- Het niet versturen van het UPO bij bepaalde mutatieachterstanden (bijvoorbeeld als gevolg van contractverlenging). Dit is niet conform de Pensioenwet;
- Het aanpassen van de peildatum aan de verwerkingsdatum. Dit is niet conform de Pensioenwet;
- Het versturen van een UPO waarbij naast de peildatum (31 december 2007 of 1 januari 2008) tevens de laatste verwerkingsdatum van de mutaties wordt opgenomen. Dit is niet conform de voorgeschreven UPO-modellen;
- Op het UPO vermelden dat niet alle mutaties per 1 januari zijn verwerkt indien uit registratie in het systeem blijkt dat geen mutaties per 1 januari zijn doorgevoerd; en
- Op het UPO niet expliciet vermelden dat niet alle mutaties op de peildatum verwerkt zijn. De meeste pensioenverzekeraars verwijzen hierbij naar de voorgeschreven disclaimer op het UPO: ‘Dit pensioenoverzicht is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen. Wij zijn uitgegaan van de ons bekende gegevens en uw pensioen reglement’.

Waarom is dit belangrijk?

Het UPO dient deelnemers in staat te stellen een weloverwogen financiële beslissing te nemen. Wanneer mutaties die van invloed zijn op de weergegeven pensioenaanspraken niet tijdig in de administratie verwerkt zijn, heeft de deelnemer geen actueel overzicht van zijn pensioensituatie en is de deelnemer dus niet in staat een weloverwogen keuze ten aanzien van zijn pensioen te maken. Tevens dient het UPO uniform te zijn om het voor deelnemers eenvoudig te maken bedragen te vergelijken en op te tellen. Het tijdig verwerken van alle mutaties op de peildatum is een voorwaarde om de pensioenaanspraken op het UPO juist weer te geven en dus op het bereiken van deze uniformiteitsdoelstelling.

Wettelijke verplichting

Op basis van artikel 38 eerste lid PW dient een pensioenuitvoerder jaarlijks aan de actieve deelnemer een opgave van de verworven pensioenaanspraken en van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken te verstrekken.

² Overigens is dit bij een peildatum van 31 december uiteraard een geringer probleem dan bij een peildatum van 1 januari, zie aanbeveling 8.

Hoe dient invulling plaats te vinden?

Pensioenverzekeraars zijn wettelijk verplicht om aan alle actieve deelnemers jaarlijks een UPO te sturen. De AFM heeft geconstateerd dat het in uitzonderlijke situaties mogelijk is dat niet alle mutaties op de peildatum verwerkt zijn. Juiste en actuele informatie in een uniform pensioenoverzicht voor de deelnemer dient naar het oordeel van de AFM te allen tijde voorop te staan. In het geval dat niet alle mutaties op de peildatum verwerkt zijn in de administratie van de pensioenverzekeraar, eist de AFM daarom dat de deelnemer in een begeleidende brief bij het UPO geïnformeerd wordt tot welke datum de mutaties zijn verwerkt en wat de mogelijke consequenties hiervan zijn. Uitgangspunt is en blijft echter dat de administratie bijgewerkt is en dat alle mutaties verwerkt dienen te zijn op de peildatum.

2.3 Pas het UPO-model juist toe

De pensioenkoopels en het Verbond van Verzekeraars hebben gezamenlijk de UPO-modellen vastgesteld, zie ook bijlage ‘Ontstaan Uniform Pensioenoverzicht’. Een aantal malen zijn wijzigingen in deze modellen aangebracht. Een aantal pensioenverzekeraars bleek in 2008 een oud UPO-model gehanteerd te hebben of de UPO-modellen niet één op één toe te passen.

Waarom is dit belangrijk?

Het doel van het UPO is het voor deelnemers eenvoudig maken om de bedragen op pensioenoverzichten te vergelijken en op te tellen. Deze doelstelling kan alleen bereikt worden indien het UPO door alle pensioenverzekeraars uniform gehanteerd wordt. Bovendien is het op weg naar het pensioenregister zeer belangrijk dat alle pensioenverzekeraars zich houden aan het model om daarmee uniforme informatie online toegankelijk te maken.

Wettelijke verplichting

Op basis van artikel 38 tweede lid PW dienen de pensioenuitvoerders de gezamenlijk vastgestelde UPO-modellen te hanteren.

Hoe dient invulling plaats te vinden?

Door het gebruik van een oud UPO-model of het niet (geheel) volgen van de vastgestelde UPO-modellen wordt aan deze wettelijke verplichting niet voldaan. Het UPO is een op zichzelf staand document dat geen aanvullende informatie mag bevatten. Pensioenverzekeraars dienen altijd het laatst beschikbare UPO-model te hanteren. Het UPO dient één op één de UPO-modellen te volgen en mag niet voorzien zijn van aanvullende informatie.

2.4 Verstuur het UPO vanaf 2009 vóór 30 september

De pensioenverzekeraar moet het UPO jaarlijks aan alle actieve deelnemers verstrekken. De AFM heeft in het onderzoek geconstateerd dat verschillend wordt omgegaan met het begrip ‘tijdig’. Uit het onderzoek blijkt dat de meeste pensioenverzekeraars het UPO in het laatste kwartaal hebben verstuurd. Zo is minder dan de helft van de UPO’s 2008 vóór september 2008 verstuurd. Sommige pensioenverzekeraars spreiden het versturen van de UPO’s over het gehele jaar. Er is ook een aantal pensioenverzekeraars dat in 2008 niet aan alle actieve deelnemers een UPO heeft verstrekt.

Waarom is dit belangrijk?

Een tijdige verstrekking van het UPO is belangrijk, omdat dit deelnemers in staat stelt tijdig een weloverwogen financiële beslissing te nemen of zich tijdig te laten adviseren over een financieel besluit. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan reparatie van het zogenaamde ‘pensioengat’ door aanschaf van aanvullende derdepijlerproducten of bijstorting bij premieovereenkomsten. De deelnemer heeft voor dergelijke beslissingen een tijdig en actueel beeld nodig van zijn of haar pensioensituatie. Tevens leidt een tijdige verstrekking tot een hogere attentiewaarde bij de deelnemers. Een deelnemer die een relatief ‘verouderd’ pensioenoverzicht krijgt zal de betreffende informatie als niet of minder relevant beschouwen.

Wettelijke verplichting

Het UPO dient op basis van artikel 48 eerste lid PW tijdig verstrekt te worden. Een pensioenuitvoerder dient op basis van artikel 38 eerste lid PW de informatie jaarlijks aan de deelnemer te verstrekken. Met de inwerkingtreding van de Beleidsregel tijdigheid verstrekking Uniforme Pensioen Overzichten voldoen de pensioenuitvoerders aan de wettelijke verplichting tot tijdige verstrekking van het jaarlijkse UPO indien de deelnemer het UPO uiterlijk aan het einde van het derde kalenderkwartaal ontvangt.

Hoe dient invulling plaats te vinden?

Het UPO 2008 moest vóór 31 december 2008 door de deelnemer ontvangen zijn. Door het in werking treden van de Beleidsregel tijdigheid verstrekking Uniforme Pensioen Overzichten voldoet een pensioenverzekeraar aan de wettelijke verplichting tot tijdige verstrekking van het jaarlijkse UPO, indien de deelnemer het UPO uiterlijk op 30 september van het betreffende jaar ontvangt. Verzending van het UPO later dan 30 september vindt de AFM niet in het belang van de deelnemer. Veelal is de tijdige verzending van UPO’s afhankelijk van de doorlooptijden van de administratieve processen. Volgens de AFM dient echter het belang van de deelnemer bij tijdige ontvangst van zijn of haar UPO het uitgangspunt te zijn en niet de betreffende processen van de pensioenverzekeraars. Om het tijdig versturen te vergemakkelijken verwijzen wij u tevens naar aanbeveling 7 die indirect verband houdt met het begrip tijdigheid.

2.5 Voeg de UPO's per deelnemer samen tot de voorgeschreven modellen

De meeste pensioenverzekeraars verstrekken meerdere UPO's per deelnemer. In een aantal gevallen is dit onvermijdelijk, omdat de betreffende deelnemer bijvoorbeeld deelneemt aan verschillende pensioenregelingen die elk een verschillend model UPO kennen, zie ook bijlage –'Ontstaan Uniform Pensioenoverzicht'. Er is ook een aantal pensioenverzekeraars dat meerdere UPO's verstuurt per deelnemer, omdat dit systeemtechnisch niet anders mogelijk zou zijn. Zo worden bijvoorbeeld afzonderlijke (onderdelen van) pensioenregelingen opgeknipt in meerdere UPO's. Een aantal pensioenverzekeraars dat meerdere UPO's per deelnemers verstrekt, heeft deze UPO's niet gelijktijdig verstuurd aan de deelnemers.

Waarom is dit belangrijk?

Het is voor de deelnemer verwarrend om op meerdere momenten (onderdelen van) UPO's te ontvangen. Het versturen van meerdere UPO's kan tot verwarring bij de deelnemer leiden, in het bijzonder indien voor bepaalde onderdelen van de pensioenregeling aparte UPO's verstuurd worden, zoals voor het nabestaandenpensioen.

Wettelijke verplichting

Het pensioenoverzicht dient op basis van artikel 38 tweede lid PW in overeenstemming te zijn met de voorgeschreven modellen. Tevens dient het UPO op basis van artikel 48 eerste lid PW in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen verstrekt te worden.

Hoe dient invulling plaats te vinden?

Het versturen van meerdere UPO's, terwijl met één UPO zou moeten worden volstaan, kan tot gevolg hebben dat niet wordt voldaan aan de wettelijke verplichting van een duidelijke en juiste informatieverstrekking aan de deelnemer. Ter waarborging van de vereiste duidelijkheid en juistheid is het samenvoegen van UPO's tot de voorgeschreven modellen van groot belang. In het bijzonder wanneer de afzonderlijke (onderdelen van) pensioenregelingen over verschillende UPO's worden opgesplitst. Het uitgangspunt is dat de pensioenverzekeraars per actieve deelnemer en per pensioenregeling waarvoor een UPO-model beschikbaar is één UPO verstrekken en dat de afzonderlijke (onderdelen van) pensioenregelingen dus niet opgesplitst worden over meerdere UPO's. Indien een deelnemer deelneemt aan meerdere pensioenregelingen waarvoor een UPO-model beschikbaar is, beveelt de AFM aan deze modellen in één envelop aan de deelnemer te sturen.

2.6 Neem de informatiezinnen op het UPO altijd op

In de handleiding van de UPO-modellen zijn diverse informatiezinnen opgenomen, zoals de informatiezinnen die de deelnemer erop wijzen dat de weergegeven bedragen bruto bedragen betreffen, de verwijzingen naar de toelichting van het UPO en informatiezinnen omtrent scheiding en waardeoverdracht. De meeste pensioenverzekeraars vermelden niet alle in de handleiding van de UPO-modellen genoemde informatiezinnen op het UPO. Wellicht leidt de handleiding van het UPO-model tot enige twijfel over het al dan niet verplichte karakter van deze informatiezinnen.

Waarom is dit belangrijk?

Duidelijkheid en volledigheid voor de deelnemer moet het uitgangspunt zijn. De deelnemer moet inzage worden geboden in de gegevens, zodat de mogelijkheid ontstaat om zo veel mogelijk de geregistreerde persoonlijke omstandigheden te kunnen controleren.

Hoe dient invulling plaats te vinden?

De haakjes in de handleiding geven keuzemogelijkheden of invulmogelijkheden weer. In beide gevallen is het wenselijk dat de informatie over het (sub)onderwerp wordt opgenomen op het UPO. De AFM beveelt de in de handleiding van de UPO-modellen genoemde informatiezinnen aan. Hiermee voorkomt de pensioenverzekeraar dat er ‘ruis’ ontstaat tussen de verzekeraar en de deelnemer. De deelnemer kan op zijn beurt aan de hand van deze melding nagaan of de geadmistreerde gegevens correct zijn. Onder het kopje ‘Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?’ kan bijvoorbeeld gekozen worden om aan te geven dat wél rekening is gehouden met individuele keuzemogelijkheden of dat géén rekening is gehouden met eventuele aanvullende producten. Om de deelnemer in staat te stellen weloverwogen keuzes te maken, is het van belang dat één van beide informatiezinnen op het UPO vermeld wordt.

2.7 Een peildatum van 31 december versnelt het totstandkomingsproces van het UPO

De pensioenverzekeraars kunnen kiezen voor een peildatum van 31 december van het voorgaande jaar of 1 januari van het huidige jaar. Beide peildata zijn wettelijk toegestaan en de pensioenverzekeraars maken dan ook verschillende keuzes hierin.

Waarom is dit belangrijk?

Het UPO kan uniform worden gehanteerd indien alle pensioenverzekeraars dezelfde peildatum hanteren. De keuze voor een peildatum van 31 december geeft werkgevers en pensioenverzekeraars langer de tijd om mutaties aan te leveren en te verwerken. Hierdoor wordt het voor de pensioenverzekeraar eenvoudiger om het UPO tijdig te versturen en tevens alle mutaties op de peildatum verwerkt te hebben. De onderzochte pensioenverzekeraars die in 2008 hebben gekozen voor een peildatum van 1 januari

hadden zichtbaar meer moeite om te voldoen aan een tijdige verstrekking van de UPO's aan de deelnemers.

Aanbeveling

Het UPO kan uitsluitend uniform worden gehanteerd als alle pensioenverzekeraars dezelfde peildatum hanteren. Tijdige verzending van het UPO is eenvoudiger te realiseren door het gebruik van de peildatum 31 december van het voorafgaande jaar. De AFM beveelt daarom het gebruik van een peildatum van 31 december van het voorafgaande jaar aan.

2.8 Richt de informatieverstrekking in vanuit het oogpunt van de deelnemer

Belangrijk is dat pensioenverzekeraars de deelnemers centraal stellen bij hun informatieverstrekking. Diverse pensioenverzekeraars lijken zich niet te realiseren dat het belang van de deelnemer en niet het belang van de werkgever bij de informatieverstrekking van het UPO centraal moet staan. De AFM heeft de indruk dat commerciële druk van de werkgevers hieraan ten grondslag ligt. Werkgevers en pensioenverzekeraars hebben in het verleden vaak modellen ontwikkeld voor de informatieverstrekking aan de deelnemers en wijken niet graag van deze modellen af. Het gevolg hiervan is dat meerdere pensioenverzekeraars in 2008 naast het UPO de eigen en oude communicatiemiddelen hebben gebruikt. In een aantal gevallen bleken het UPO en de eigen communicatiemiddelen overlappend of zelfs tegenstrijdig te zijn.

Waarom is dit belangrijk?

Het UPO is voor de deelnemers het belangrijkste jaarlijkse moment van contact met de pensioenverzekeraars. Het is daarnaast het uitgangspunt van de informatieverstrekking over de opgebouwde en op te bouwen pensioenaanspraken aan deelnemers. Aanvullende informatie ten aanzien van de pensioenaanspraken die naast het UPO verstrekt wordt, kan al snel verwarrend zijn voor de deelnemer en doet afbreuk aan de begrijpelijkheid en de doelstelling van het UPO.

Aanbeveling

De AFM acht het van belang dat eigen communicatiemiddelen niet overlappend of tegenstrijdig aan de informatie op het UPO zijn. Dit kan namelijk verwarrend zijn voor deelnemers. Richt de informatieverstrekking dus altijd in vanuit het oogpunt van de deelnemer en maak gebruik van het UPO als het jaarlijkse contactmoment met de deelnemer.

2.9 Herstel onjuistheden direct en verstrek vervolgens een gecorrigeerd UPO aan de deelnemer

Onjuistheden op het UPO kunnen ontstaan in het totstandkomingsproces of doordat mutaties niet juist worden aangeleverd door de werkgever. Indien deelnemers fouten ontdekken in de gegevens waarop het UPO is gebaseerd, passen de onderzochte pensioenverzekeraars het UPO niet altijd aan. Onjuistheden die ontstaan zijn in het totstandkomingsproces van het UPO worden veelal wel door de pensioenverzekeraars aangepast.

Waarom is dit belangrijk?

Een juiste weergave van de pensioenafspraken is belangrijk, omdat dit deelnemers in staat stelt een weloverwogen financiële beslissing te nemen. Het voorkomen of herstellen van onjuistheden op het UPO draagt tevens bij aan de beeldvorming en het vertrouwen van de deelnemers in de verzekeraar die het UPO verstrekt.

Aanbeveling

De juiste aanlevering en verwerking van mutaties is een gedeelde verantwoordelijkheid van pensioenverzekeraars en werkgevers. De AFM heeft de indruk dat deze gedeelde verantwoordelijkheid meer aandacht behoeft in de overeenkomsten en afspraken tussen deze partijen. De pensioenverzekeraar is verantwoordelijk voor het totstandkomingsproces van het UPO. Onjuistheden die in het totstandkomingsproces of als gevolg van een foutieve aanlevering van mutaties zijn ontstaan dienen dan ook door de pensioenverzekeraar te worden hersteld. Indien achteraf blijkt dat het UPO onjuistheden bevat dient de pensioenverzekeraar de deelnemer hierover te informeren door middel van een gecorrigeerd UPO.

Bijlage

Ontstaan Uniform Pensioenoverzicht

Om ervoor te zorgen dat alle pensioenoverzichten van pensioenverzekeraars gemakkelijk met elkaar te vergelijken zijn, zodat consumenten (lees: deelnemers) eenvoudig inzicht hebben in hun totale opgebouwde pensioenaanspraken, hebben de koepels van verzekeraars en pensioenfondsen tezamen in 2005 het Uniform Pensioenoverzicht ontwikkeld. De definitieve tekstuele specificaties hiervoor zijn sinds 31 augustus 2007 bekend.

Naast het doel van het verstrekken van relevante informatie over de opgebouwde en op te bouwen pensioenaanspraken is het UPO tevens een belangrijke informatiebron voor de deelnemers voor het nemen van financiële beslissingen. Daarnaast verhoogt het UPO het pensioenbewustzijn van de consument. De verplichting tot het jaarlijks verstrekken van dit UPO door alle pensioenuitvoerders aan haar deelnemers is wettelijk geregeld in de Pensioenwet.

Het UPO is volgens een vast model opgebouwd en bestaat uit een cijfermatig deel met daarbij een toelichting

Verschillende UPO-modellen

Er zijn verschillende UPO-modellen beschikbaar, die gerelateerd zijn aan specifieke pensioenregelingen. In het onderzoek is gekeken naar de in het onderstaande toegelichte drie modellen. De Pensioenwet stelt per pensioenregeling specifieke eisen aan de communicatie.

Uitkeringsovereenkomst

Een uitkeringsovereenkomst is een overeenkomst tussen werkgever en werknemer over een uitkering van een bepaalde hoogte die vanaf een bepaalde leeftijd wordt ontvangen. Afhankelijk van het salaris en/of de diensttijd wordt een bepaalde aanspraak op pensioen opgebouwd. Zowel het lang-leven-risico als het beleggingsrisico ligt altijd bij de pensioenverzekeraar. Een voorbeeld van een uitkeringsovereenkomst is een eindloonregeling of een middelloonregeling.

Kapitaalovereenkomst

Een kapitaalovereenkomst is een overeenkomst tussen werkgever en werknemer waarbij alleen de hoogte van het kapitaal (eventueel met winstdeling) bij ingang van het pensioen vaststaat. Uiterlijk op de pensioendatum wordt het kapitaal omgezet in een periodieke uitkering tegen de dan geldende tarieven. Vóór de ingangsdatum van het pensioen ligt het lang-leven-risico bij de werknemer. Het beleggingsrisico ligt tijdens de opbouwfase bij de pensioenverzekeraar.

Premieovereenkomst

Bij een premieovereenkomst wordt jaarlijks een percentage van de pensioengrondslag als premie betaald. Deze premies worden vervolgens belegd. De beleggingswaarde is onder andere afhankelijk van koersontwikkelingen. Met het opgebouwde pensioenkapitaal wordt

op pensioendatum een periodieke pensioenuitkering aangekocht. Bij deze vorm ligt in de opbouwfase het lang-leven-risico en het beleggingsrisico bij de deelnemer.

Daarnaast is het ook mogelijk om een combinatie van deze verschillende soorten overeenkomsten toe te passen. Deze vorm wordt ook wel *hybride regeling* genoemd.

Wettelijk kader

Artikel 38 Pensioenwet: Verstrekken informatie aan deelnemers jaarlijks

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de deelnemer jaarlijks:

a een opgave van de verworven pensioenaanspraken;

b een opgave van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken;

c informatie over toeslagverlening; en

d een opgave van de aan het voorafgaande kalenderjaar toe te rekenen waardeangroei van pensioenaanspraken overeenkomstig artikel 3.127 van de Wet inkomstenbelasting 2001 en de daarop berustende bepalingen.

2. De in het eerste lid bedoelde informatie wordt verstrekt in de vorm van een door de pensioenuitvoerders op te stellen uniform pensioenoverzicht.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde opgaven en informatie en de wijze waarop deze worden verstrekt.

Artikel 48 Pensioenwet: Informatie tijdig en duidelijk

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie, bedoeld in de artikelen 21, 38 tot en met 45, 46, eerste lid, onderdeel d, tweede tot en met vierde lid, en 47 tijdig en in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen.

2. De informatie over toeslagverlening, bedoeld in de artikelen 21 en 38 tot en met 45, wordt in ieder geval uitgedrukt in een kwalitatieve en beeldende maatstaf.

3. De in het tweede lid bedoelde maatstaf houdt in ieder geval rekening met:

a de verwachtingen ten aanzien van de toekomstige toeslagverlening, zoals deze uit de continuïteitsanalyse volgen en welke onderdeel zijn van de voorwaardelijkheidsverklaring, bedoeld in artikel 95; en

b de te verwachten toeslagverlening in de pensioenovereenkomst afgezet tegen het minimale percentage van het gemiddelde prijsindexcijfer, bedoeld in artikel 144, eerste lid, onderdeel a.

4. Onze Minister kan regels stellen ten aanzien van het tweede en derde lid.

Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS AMSTERDAM

www.afm.nl

De tekst in deze brochure is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze brochure.

Amsterdam, juni 2009