



Vragen en antwoorden bij de AFM-seminars over de nieuwe Wet Pensioencommunicatie (juni 2015)

www.afm.nl/wetpensioencommunicatie

Versie: februari 2016

Inhoudsopgave

Algemene vragen over de wetswijzigingen	2
Digitalisering en het Pensioenregister	4
De Pensioen 1-2-3	6
De uniforme rekenmethodiek	10
De open normen.....	12

Aanpassingen ten opzichte van oorspronkelijke versie:

Februari 2016

- Q&A 26a toegevoegd
- Q&A 50 aangevuld
- Enkele kleine tekstuele wijzigingen

Algemene vragen over de wetswijzigingen

- V:** Alle communicatie moet voldoen aan de open normen. Op welke termijn wordt van ons verwacht dat we aan al die eisen voldoen? De inwerkingtreding is namelijk al deels vanaf 1 juli 2015.

A: Deze verplichtingen in de nieuwe wet en het toezicht daarop beginnen inderdaad vanaf 1 juli 2015. Het is onze bedoeling als toezichthouder eerst in gesprek te gaan met de betreffende partij als geconstateerd wordt dat communicatie niet aan de nieuwe normen voldoet. Dit zullen wij op een coöperatieve manier gaan doen. De exacte manier van optreden hangt echter altijd af van de zwaarte van de geconstateerde overtreding en de omstandigheden van het geval.
- V:** De nieuwe norm dat communicatie aan moet sluiten bij de behoeftes van de deelnemer wordt geïntroduceerd. Hoe verhoudt dit zich tot de korte termijn waarop de nieuwe wet in werking treedt?

A: Dit onderdeel is inderdaad in werking getreden per 1 juli 2015. De informatie laten aansluiten op de behoeftes van de deelnemer is echter geen eenmalige omschakeling. Communicatie moet geleidelijk steeds beter aansluiten op de behoeftes, mede omdat de voorkeuren van uw doelgroepen en ook communicatiemiddelen en –technieken veranderen. Daarbij is het ook belangrijk om aan te tonen dat en hoe pensioenuitvoerders onderzoek doen naar de behoeftes van de deelnemers.
- V:** De nieuwe wet gaat over communicatie met deelnemers. Wat is hierbij de definitie van deelnemers? Worden hier zowel actieve als gewezen deelnemers mee bedoeld?

A: Met deelnemers worden *alle* deelnemers bedoeld, zowel actieve als gewezen deelnemers en gepensioneerden. Denk daarom na over segmentatie en een onderscheid tussen doelgroepen in uw communicatie. Zo sluit uw communicatie beter aan bij de behoeftes van deze deelnemers.
- V:** De voorwaardelijkheidsverklaring wordt vormvrij, op welke documenten moet deze nog worden opgenomen?

A: De Wet pensioencommunicatie heeft niet gewijzigd waar de voorwaardelijkheidsverklaring moet worden opgenomen. Dit is hetzelfde als voor invoering van deze wet. Pensioenuitvoerders moeten de voorwaardelijkheidsverklaring opnemen in alle persoonlijke uitingen waarin de pensioenuitvoerder over toeslagverlening communiceert. ‘Persoonlijke uitingen’ zijn alle op naam gestelde communicatiematerialen over de pensioenregeling. Dit geldt ook voor de persoonlijke communicatie-uitingen die niet door de wetgever zijn voorgeschreven, maar wel informatie bevatten over toeslagverlening. In (laag 1 van) de Pensioen 1-2-3 moet dus ook een voorwaardelijkheidsverklaring worden opgenomen. Pensioenuitvoerders kunnen hiervoor de voorbeeldtekst van het format voor de Pensioen 1-2-3 gebruiken, die neerkomt op een voorwaardelijkheidsverklaring, of een vergelijkbare tekst.
- V:** Waarom wordt ervoor gekozen minder informatie op het UPO te zetten?

A: Het UPO geeft geen totaaloverzicht van het pensioeninkomen, wat het Pensioenregister wel geeft. Bovendien was het UPO te lang en voor veel mensen onbegrijpelijk. Het weergeven en inzichtelijk maken van verschillende pensioenscenario’s en onzekerheden is lastig te bereiken op papier. Het Pensioenregister is daarvoor een meer geschikte omgeving. Het UPO nodigt uit om naar die omgeving te gaan. Het al opgebouwde pensioen is daarentegen zekerder en daarom geschikter voor weergave op het UPO.
- V:** De voorschriften voor het nieuwe UPO treden in werking per 1 januari 2016. Over welk UPO gelden de nieuwe regels (voor het UPO in 2016 of over 2016)?

A: De nieuwe regels gelden voor het UPO dat op dat moment verstrekt wordt, dus voor UPO 2016 (over 2015).

7. **V:** De gegevens van deelnemers gaan vaker geactualiseerd worden in het Pensioenregister. Moeten UPO's nu ook vaker worden verstrekt?
A: Nee, dit hoeft niet. De gegevensverstrekking aan het Pensioenregister wordt losgekoppeld van het UPO. UPO's hoeven dus niet vaker verstuurd te worden (dit blijft jaarlijks).
8. **V:** Op het nieuwe UPO wordt in principe alleen nog "teruggekeken". De deelnemer moet zijn of haar pensioenopbouw in kunnen zien. Betekent dit dat deelnemers aan een premieregeling geen UPO mee hoeven te ontvangen?
A: Nee. Ook deelnemers aan een premieregeling moeten een UPO krijgen.
9. **V:** Komen er afwijkende of speciale communicatie-eisen voor gesloten fondsen? Is bijvoorbeeld een Pensioen 1-2-3 voor een gesloten fonds nog nuttig?
A: In zijn algemeenheid komen er geen afwijkende of speciale communicatie-eisen voor gesloten fondsen. De wet biedt namelijk geen ruimte voor een ontheffing van wettelijke verplichtingen voor gesloten fondsen.

Specifiek wat betreft de Pensioen 1-2-3 is het relevant dat in artikel 46a, eerste lid, wordt verwezen naar artikel 21. Deze verwijzing brengt met zich dat de gegevens die genoemd worden in het eerste lid betrekking hebben op de huidige pensioenregeling. Dus niet alle oude pensioenregelingen moeten verplicht in de vorm van de Pensioen 1-2-3 op de website worden geplaatst: voor de regelingen met alleen nog gepensioneerde deelnemers hoeft er geen Pensioen 1-2-3 te worden opgesteld. Dit is wel het geval voor regelingen met actieven en slapers.

Belangrijk is dat de Pensioen 1-2-3 meer is dan een vervanging van de startbrief. Ook bij gesloten fondsen is het daarom zinvol dat een Pensioen 1-2-3 beschikbaar is voor deelnemers. Deze deelnemers kunnen namelijk overstappen op een nieuwe werkgever en/of waardeoverdracht plegen. In dergelijke gevallen bevatten de drie lagen van de Pensioen 1-2-3, inclusief de Pensioenvergelijker, waardevolle informatie voor de deelnemer. Deelnemers van gesloten fondsen hoeven de Pensioen 1-2-3 niet actief toegestuurd te krijgen. Maar zodra een deelnemer een Pensioen 1-2-3 opvraagt, zal deze alsnog toegestuurd moeten worden.

10. **V:** Ons pensioenfonds zal worden geliquideerd. Moeten we nu toch nog aan de nieuwe eisen voldoen?
A: Tot aan liquidatie zal een pensioenuitvoerder moeten zorgdragen dat voldaan wordt aan de relevante wet- en regelgeving. Daarbij kijkt de AFM naar alle omstandigheden van het geval, dus ook naar een akkoord van DNB op de liquidatie, of een fonds op korte termijn over zal gaan tot de daadwerkelijke liquidatie en of de AFM over relevante communicatie is geïnformeerd.
11. **V:** Wat betekent de nieuwe wet voor werkgevers, in het bijzonder voor de Pensioen 1-2-3?
A: Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat er aandacht is voor de rol van de werkgever, maar dat de rol van de werkgever niet wettelijk uitgebreid zal worden. De Pensioen 1-2-3 moet precontractueel beschikbaar worden gesteld via de website van de pensioenuitvoerder. Daarnaast ontwikkelt de Pensioenfederatie checklists voor werkgevers over de arbeidsvoorwaarde pensioen.
12. **V:** Is er een grotere rol voor de werkgever weggelegd?
A: Ja, de AFM stimuleert de rol van werkgevers en is voornemens om in gesprek te gaan met de vertegenwoordigers van AWWN en MKB. Door de wetswijziging is er echter formeel geen grotere rol voor de werkgever weggelegd.

Digitalisering en het Pensioenregister

13. **V:** Wat is de relatie tussen de eigen MijnOmgeving/planningstool en het Pensioenregister? Moet een fonds wel een MijnOmgeving ontwikkelen nu het Pensioenregister wordt uitgebreid?
- A:** Dit is een keuze die de pensioenuitvoerder zelf moet maken. In de afweging speelt onder meer een rol welke functionaliteiten pensioenuitvoerders een deelnemer willen bieden en wat voor hen kostenefficiënt is. In de toekomst gaat het Pensioenregister mogelijkheden bieden met kenmerken van een planningstool, waarmee bijvoorbeeld de gevolgen van het uitstellen of vervroegen van levensgebeurtenissen inzichtelijk worden gemaakt. Zo ver is het register ten tijde van de seminars echter nog niet. Het Pensioenregister is nog in ontwikkeling, maar geeft wel een totaaloverzicht van eerste en tweedepijlerpensioen. Een MijnOmgeving en/of planningstool kunnen daar een aanvulling op zijn, bijvoorbeeld met regelingspecifieke informatie en keuzemogelijkheden, of als platform voor digitaal communiceren.
14. **V:** Er mag nu meer digitaal gecommuniceerd worden. Moet dit dan per e-mail zijn?
- A:** De definitie van “elektronisch” in artikel 1 Pensioenwet is als volgt: “door middel van een elektronische informatiedrager die de ontvanger in staat stelt de verstrekte informatie duurzaam te bewaren”. De deelnemer moet bij digitale (elektronische) verstrekking de informatie dus makkelijk duurzaam kunnen bewaren. De Wet pensioencommunicatie wijzigt deze bepaling niet. In de wetsgeschiedenis is aangegeven dat het wenselijk is dat pensioenuitvoerders zo veel mogelijk gaan werken met een berichtenbox, namelijk een eigen berichtenbox of die van MijnOverheid.nl, om te voorkomen dat een deelnemer een bericht niet krijgt.
15. **V:** In de wetgeving wordt gesproken over een brengplicht voor de uitvoerder. Is het verstrekken van informatie per e-mail voldoende? En hoe zit het met de bewijslast voor uitvoerders?
- A:** Het verstrekken van informatie impliceert een brengplicht: de pensioenuitvoerder dient de informatie binnen de persoonlijke omgeving van een deelnemer te brengen. De pensioenuitvoerder zal meer moeten doen dan alleen informeren dat de informatie te halen is. Een voorbeeld hiervan is de deelnemer er via e-mail op attenderen welke informatie beschikbaar is. Zo kan de e-mail een toelichtende tekst op de beschikbare informatie bevatten, inclusief de link naar de inlogomgeving waar deze informatie rechtstreeks beschikbaar is. Natuurlijk is het ook mogelijk om documenten rechtstreeks per e-mail te verzenden.
- Pensioenuitvoerders moeten ervoor zorgen dat e-mailadressen actueel worden gehouden. Uit de wetsgeschiedenis (Nota naar aanleiding van het verslag) blijkt dat de pensioenuitvoerder verantwoordelijk is als er evident sprake is van een verkeerd e-mailadres, bijvoorbeeld bij ontvangst van een mededeling dat het e-mailadres niet correct is of bij een verschrijving. De pensioenuitvoerder moet dan overgaan tot schriftelijke verstrekking, totdat een juist e-mailadres geadministreerd staat.
- Maak eventueel gebruik van de berichtenbox van de overheid (MijnOverheid.nl). Een veel gehanteerd mechanisme in de sector is gebruik van een MijnOmgeving om na te gaan of de informatie is aangekomen. Is de deelnemer ingelogd, dan heeft hij de informatie ontvangen. Zo niet, dan stuurt u de informatie alsnog per post.
16. **V:** Hoe krijgen buitenlandse deelnemers zonder DigiD toegang tot het Pensioenregister en wordt een Engelse versie voor hen beschikbaar?
- A:** Dit probleem is bekend bij de overheid en hier wordt aan gewerkt.
17. **V:** De wet stelt verplicht dat het pensioenreglement op de website van de pensioenuitvoerder beschikbaar is. Wij hebben, in de hoedanigheid van verzekeraar of PPI, echter honderden pensioenregelingen in beheer. Hoe wordt van ons verwacht dat wij deze op de website plaatsen?

A: Dit is een uitvoeringsvraag. Pensioenuitvoerders zullen zelf moeten besluiten welke oplossing voor hen werkt. Het reglement hoort hoe dan ook voor de deelnemer toegankelijk te zijn. Dat kan op een openbare website, maar ook in een besloten (stuk) website of MijnOmgeving.

18. **V:** Is er een websiteverplichting? Ook voor gesloten en kleine fondsen? En is dit afdwingbaar?

A: Ja. Uit artikel 46a Pensioenwet (nieuw) volgt dat er informatie op de website beschikbaar moet worden gesteld. Zonder website kan niet aan deze verplichting worden voldaan. Het artikel maakt geen onderscheid tussen grootte van het fonds of het soort fonds. De websiteverplichting zal echter nog niet per 1 juli 2015 in werking treden. Dit is met het oog op pensioenuitvoerders die meer tijd nodig hebben om aan deze verplichtingen te voldoen.

De Pensioen 1-2-3

Hieronder vind je de belangrijkste vragen die tijdens de AFM-seminars zijn gesteld over de Pensioen 1-2-3. Zie ook de vragen en antwoorden op de website over de Pensioen 1-2-3:

<http://pensioen123.nl/vraag-en-antwoord/>

19. **V:** Voor deelnemers met een modaal salaris is ongeveer de helft van het pensioeninkomen afkomstig van de AOW. Bevat de Pensioen 1-2-3 het te bereiken pensioen in drie scenario's en wordt de AOW hierin ook meegenomen?
A: Nee, het te bereiken pensioen en de AOW zijn geen onderdeel van de Pensioen 1-2-3. De Pensioen 1-2-3 geeft generieke informatie over de pensioenregeling. De deelnemer kan in het Pensioenregister wel het pensioeninkomen inclusief AOW terugzien.
20. **V:** Hoe verhoudt de juridische aansprakelijkheid zich dit tot het generiek informeren in laag 1? Worden de andere lagen niet als kleine lettertjes beschouwd?
A: De gelaagdheid is op deze manier wettelijk vormgegeven. Uiteindelijk is en blijft het reglement altijd leidend, en dat moet in laag 3 terug te vinden te zijn.
21. **V:** Is een Pensioen 1-2-3 versturen nodig als de regeling wijzigt?
A: Nee. Bij een wijziging van de regeling moet u wel communiceren met uw deelnemers, maar dit hoeft niet via een Pensioen 1-2-3. Wel zal aanpassing van de regeling met zich meebrengen dat de Pensioen 1-2-3 moet worden aangepast.
22. **V:** Hoe moet je als pensioenuitvoerder invulling geven aan de Pensioen 1-2-3 wanneer sprake is van een hybride regeling?
A: Per regeling moet een Pensioen 1-2-3 worden opgesteld.
23. **V:** Is het nodig een aparte Pensioen 1-2-3 te maken als slechts een modulaire regeling binnen een regeling anders is? Op welke wijze moet je invulling geven aan de Pensioen 1-2-3 wanneer sprake is van verschillende regelingen binnen een regeling (bijvoorbeeld opgebouwde pensioenen met verschillende pensioenleeftijden)?
A: Dit ligt aan de vormgeving en de nuances van de regeling. Als het onderdeel uitmaakt van de hoofdregeling hoort deze binnen dezelfde Pensioen 1-2-3. Als stelregel kan men uitgaan van het volgende: voor alle regelingen waarvoor onder de oude wetgeving een startbrief moet worden verstrekt, moet onder de gewijzigde Pensioenwet een Pensioen 1-2-3 worden gemaakt. Maak gebruik van gelaagdheid om nuances duidelijk te maken.
24. **V:** Wat is de gedachte achter het communiceren via de verschillende communicatiemiddelen (het UPO, de Pensioen 1-2-3, het Pensioenregister)?
A: De communicatie-instrumenten hebben hun eigen doel en bevatten informatie van andere aard. Het UPO is een jaaropgave om terug te kijken naar het opgebouwde pensioen, de Pensioen 1-2-3 bevat algemene informatie over de pensioenregeling en het Pensioenregister biedt een totaaloverzicht van het opgebouwde en te bereiken pensioen, inclusief de AOW.
- Belangrijk bij pensioencommunicatie is dat het deelnemers zo gemakkelijk mogelijk wordt gemaakt om zelf een financiële planning te maken. Met de nieuwe wetgeving is het beter mogelijk om dit specifiek per populatie of per deel van een populatie te doen. Uiteindelijk gaat het erom dat deelnemers de verantwoordelijkheid voor hun financiële planning kunnen nemen.
25. **V:** Welke vorm heeft de Pensioen 1-2-3? Is het een (digitaal) document? Of kunnen we deze integreren in een portal?

A: Het is gemakkelijk als de Pensioen 1-2-3 een (digitaal) document is dat u, als dat nodig is, ook op papier kunt versturen, bijvoorbeeld een PDF-bestand. Maar integreren in een portal is natuurlijk ook mogelijk, zolang individuele deelnemers hun Pensioen 1-2-3 duurzaam kunnen bewaren, conform de definitie van elektronisch zoals bedoeld in artikel 1 Pensioenwet.

26. **V:** Hoe is het mogelijk per post te werken met verschillende lagen?

A: De wetgeving gaat bij gelaagdheid in eerste instantie uit van digitale communicatie. Alleen laag 1 is bedoeld voor actieve verstrekking (eventueel op papier). Dit bestaat uit niet meer dan twee pagina's op papier. Laag 2 en 3 hoeven niet actief verstrekt te worden, daar worden deelnemers naar verwezen. Die lagen zijn voor deelnemers zo minder toegankelijk dan bij digitale verstrekking, waarbij direct doorgelinkt kan worden. Alle lagen moeten wel verstrekt worden als de deelnemer deze opvraagt.

Aanpassing februari 2016:

26a. **V:** Hoe moeten pensioenuitvoerders de Pensioen1-2-3 verstrekken, als een deelnemer bezwaar maakt tegen digitale informatieverstrekking?

A: Laag 1 van de Pensioen1-2-3 moet dan schriftelijk verstrekt worden. Uit laag 1 van de Pensioen1-2-3 moet duidelijk blijken dat laag 2 en 3 beschikbaar zijn op de website, maar ook opvraagbaar bij de uitvoerder. Zie de voorbeeldtekst in laag 1 van de Pensioen1-2-3 op www.pensioen123.nl: *“Pensioen 1-2-3 bestaat uit 3 lagen. In deze eerste laag leest u in het kort de belangrijkste informatie over uw pensioenregeling. (...) U kunt laag 2 en 3 vinden op <website> of opvragen bij <contactgegevens>.”*

Laag 1, 2 en 3 moeten dus beschikbaar zijn via de website. Informatie op de website, dus ook laag 2 en 3 van de Pensioen1-2-3, moet (pas) actief verstuurd worden als een deelnemer daarom vraagt. Bij zowel bezwaar tegen digitaal informeren als een verzoek om die informatie, zullen laag 2 en 3 dus schriftelijk moeten worden verstuurd. Die mogelijkheid moet wel duidelijk blijken uit de toegezonden laag 1.

27. **V:** Moeten pensioenfondsen deze Pensioen 1-2-3 één op één overnemen?

A: Alleen de kopjes en iconen staan vast. De gebruikte iconen zijn afhankelijk van de regeling. De begeleidende tekst is vrij, maar de teksten moeten wel gaan over het onderwerp waar het icoon voor staat. Ten behoeve van de vergelijkbaarheid ligt het format (de volgorde) voor de eerste laag vast. De verschillende lagen mogen aangepast worden op de huisstijl. Voor meer details, ga naar de website <http://pensioen123.nl>.

28. **V:** Is een Pensioenvergelijker in laag 3 verplicht?

A: Ja, zodra duidelijk is hoe de Pensioenvergelijker eruit gaat zien, zal die opgenomen moeten worden. Het is namelijk een verplicht onderdeel.

29. **V:** Mag je als pensioenuitvoerder ook andere iconen gebruiken?

A: Voor de Pensioen 1-2-3 mag je alleen de beschikbare iconen gebruiken. Het doel is immers vergelijkbaarheid en herkenbaarheid. Als een uitvoerder toch een ander icoon wil gebruiken dan moet hiervoor een verzoek worden ingediend bij het Verbond van Verzekeraars of de Pensioenfederatie.

30. **V:** Hoe duurzaam zijn deze icoontjes? Wanneer wordt de eerste revisie verwacht?

A: De iconen op zich vertellen niet het verhaal. Ze moeten altijd begeleid worden door tekst. De icoontjes zijn uitgebreid getest op deelnemerpanels. Er moet altijd rekening gehouden worden met veranderingen. Over circa twee jaar na invoering vindt dan ook een evaluatie plaats.

31. **V:** Moet de Pensioen 1-2-3 op de openbare website beschikbaar worden gesteld?

A: Nee, dat is niet verplicht. Het is ook mogelijk om de Pensioen 1-2-3 op een besloten portal beschikbaar te stellen. Het wordt wel aangeraden om de Pensioen 1-2-3 op de openbare website beschikbaar te stellen.

32. **V:** In artikel 49, tweede lid, van de Pensioenwet staat dat pensioenuitvoerders deelnemers per brief moeten informeren wanneer zij ervoor kiezen om digitaal met deelnemers te communiceren. De deelnemer heeft dan een termijn om hiertegen bezwaar te maken. Voor PPI's heeft dit een enorme impact en is het een stap achteruit, aangezien klantcommunicatie al nagenoeg uitsluitend digitaal plaatsvindt. Is hier over nagedacht?

A: In de oude wetgeving was het vragen van toestemming om digitaal te communiceren vormvrij. Deelnemers van wie instemming is verkregen onder de oude wetgeving (dus vóór 1 juli 2015), hoeven niet (opnieuw) schriftelijk geïnformeerd te worden als de pensioenuitvoerder ervoor kiest om digitaal te communiceren.

Artikel 49 Pensioenwet schrijft nu voor dat pensioenuitvoerders hun deelnemers vooraf schriftelijk moeten informeren als er gekozen wordt voor digitaal communiceren (elektronische informatieverstrekking). Het is aan de pensioenuitvoerder om een goede invulling te geven aan het schriftelijk informeren van de deelnemer. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat de pensioenuitvoerder het aan de werkgever uitbesteedt om de deelnemers schriftelijk te berichten dat de pensioenuitvoerder digitaal informatie verstrekt, behoudens bezwaar. De werkgever kan dat bericht bijvoorbeeld tijdens het arbeidsvoorwaardengesprek, of in ieder geval bij het informeren over een aanbod tot het sluiten van een pensioenovereenkomst (artikel 7 Pensioenwet), namens de pensioenuitvoerder bespreken en overhandigen. Uiteraard zal een pensioenuitvoerder moeten kunnen aantonen dat er schriftelijk is geïnformeerd.

De AFM is, mede naar aanleiding van tijdens de AFM-seminars ontvangen signalen, in gesprek met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over deze norm. Zoals is aangegeven tijdens de seminars, zal de AFM in gevallen waarin de pensioenuitvoerder digitaal communiceert met haar deelnemers, letten op de vraag of de pensioenuitvoerder de deelnemer hierover schriftelijk heeft geïnformeerd dan wel dat heeft uitbesteed aan de betreffende werkgever en dat aantoonbaar is dat de deelnemer geen bezwaar heeft gemaakt tegen digitale communicatie.

33. **V:** Is de Pensioen 1-2-3 getoetst bij klantpanels?

A: Ja, de Pensioen 1-2-3 is uitgebreid getoetst onder deelnemers van uitvoerders. De conclusie van deze onderzoeken is dat de Pensioen 1-2-3 beter is dan de startbrief. Op de website <http://pensioen123.nl> staat een samenvatting van deze onderzoeken.

34. **V:** De kopjes staan vast. Wordt er geen rekening gehouden met deelnemers die geen Nederlands spreken?

A: Vertalen is in die gevallen nuttig en nodig. Er zijn nu geen vaststaande Engelse kopjes. Wel zijn er in de sector al voorbeelden van Engelse varianten. De Pensioenfederatie vraagt om deze voorbeelden aan hen door te geven. Zij zullen deze vertalingen verzamelen om ze vervolgens met de sector te delen.

35. **V:** Mag ik de nieuwe deelnemer per 1 juli eerst een kaartje sturen met inloggegevens, zodat de deelnemer kan inloggen?

A: Ja, dat mag. De deelnemer moet dan wel de mogelijkheid krijgen een papieren versie op te vragen.

36. **V:** Bij wie rust de verantwoordelijkheid voor het leveren van de Pensioen 1-2-3?

A: Hier ligt een rol voor zowel de werkgever als de pensioenuitvoerder. In de wetgeschiedenis is bij invoering van de Pensioenwet uitgelegd dat de werkgever niet de verantwoordelijkheid heeft

om de startinformatie zelf aan de werknemer te verstrekken, maar er wel voor moet zorgen dat de pensioenuitvoerder deze informatie aan de deelnemer verstrekt. De norm om tijdig te verstrekken is dan ook gericht aan de pensioenuitvoerder. Ook zal de pensioenuitvoerder ervoor moeten zorgen dat de deelnemer de Pensioen 1-2-3 kan inzien op de website. De werkgever moet op tijd aangeven dat een deelnemer tot de pensioenregeling is toegetreten. De werkgever kan ervoor kiezen ook zelf laag 1 aan te leveren. De bouwstenen voor de inhoud moeten in ieder geval inhoudelijk aangeleverd worden door de uitvoerder.

De uniforme rekenmethodiek

37. V: Hoe moet het te bereiken pensioen weergegeven worden op het nieuwe UPO, als een pensioenuitvoerder ervoor kiest om dit alsnog op te nemen?
A: Het te bereiken pensioen is facultatief voor het nieuwe UPO. Het is aan pensioenuitvoerders zelf om hier een afweging in te maken. Het te bereiken pensioen op een UPO moet wel consistent zijn met andere bronnen, zoals het Pensioenregister. Dat betekent dat het te bereiken pensioen op een UPO hetzelfde moet zijn als het verwachte pensioen op mijnpensioenoverzicht.nl. Daar zal, op termijn, het te bereiken pensioen in scenario's worden weergegeven. Tot die tijd blijft het te bereiken pensioen zoals het op dit moment nog wordt berekend zichtbaar in het Pensioenregister. Het te bereiken pensioen zal dus in ieder geval inzichtelijk zijn via het Pensioenregister.
38. V: Is het verplicht in alle communicatie-uitingen met verschillende scenario's te werken?
A: Nee, het is geen verplichting om alle verschillende scenario's in alle communicatie-uitingen te verwerken. De verschillende scenario's komen wel op mijnpensioenoverzicht.nl. De pensioenuitvoerder moet in haar communicatie wel rekening houden met de open normen zoals evenwichtig en correct. Dat betekent mede dat het te bereiken pensioen in communicatie-uitingen consistent moet zijn met andere bronnen, zoals het Pensioenregister. Het is aan de pensioenuitvoerder om te bepalen of deze het te bereiken pensioen wil weergeven in meer uitingen dan de Pensioenwet voorschrijft.
39. V: Zijn uitkomsten uit de URM bruto of netto uitkomsten?
A: Dit zijn bruto bedragen. In het Pensioenregister worden alle bruto bedragen bij elkaar opgeteld, inclusief de AOW, en dan omgerekend naar netto bedragen.
40. V: De uniforme rekenmethodiek is gekoppeld aan de huidige AOW-leeftijd. Is deze geen onzekere factor aangezien de AOW-leeftijd weer is gekoppeld aan de levensverwachting?
A: Ja, dit is inderdaad onzeker. Deelnemers moeten daar ook bewust van gemaakt worden. Maar zonder een vaste datum om mee te rekenen wordt de uniforme rekenmethodiek onuitvoerbaar. Het doel is om een zo realistisch mogelijk beeld te schetsen, ook als dat beeld wijzigt. De scenario's geven inzicht in het verloop omdat ze meebewegen in de tijd. De scenario's worden elk jaar doorgerekend voor de individuele situatie. Dus als er veranderingen in de individuele situatie of levensverwachting voor wat betreft de AOW plaatsvinden dan zal dit ook zichtbaar worden in de uitkomsten van de scenario's.
41. V: Hoe weet een klant van welk scenario hij moet uitgaan en wanneer de klant actie moet ondernemen?
A: De scenario's helpen met het inzichtelijk maken van het feit dat het pensioen onzeker is. Het is aan de pensioenuitvoerders om de (vorm en verdere inhoud van de) informatie te laten aansluiten op deelnemerbehoeftes.
42. V: Is de scenario'set in het model gelijk aan de set die gebruikt wordt voor de haalbaarheidstoets?
A: Dat is wel het uitgangspunt, maar ten tijde van de seminars was het nog niet duidelijk welke beslissing genomen gaat worden. De scenario'set die gebruikt is voor de voorbeelden in de presentatie is gelijk aan de scenario'set van de haalbaarheidstoets. De haalbaarheidstoets is een berekening op het niveau van het pensioenfonds zelf, en de URM is voor een individuele berekening ten behoeve van pensioencommunicatie (dus op deelnemerniveau).
43. V: Gaat het Pensioenregister de berekeningen verrichten of moeten de pensioenuitvoerders dit zelf doen?

A: Pensioenuitvoerders hebben hier een keuze in. Het Pensioenregister kan met de input van gegevens rekenen voor de pensioenuitvoerder voor uitkeringsovereenkomsten. Echter, de pensioenuitvoerder kan er ook voor kiezen om zelf de individuele goedweer- (optimistische), slechtweer- (pessimistische) en mediane (verwachte) scenario's aan te leveren aan het Pensioenregister. De pensioenuitvoerder zal wel in staat moeten zijn om bij vragen van de deelnemer over de scenario's hier adequate informatie over te geven.

44. V: Is er bij het rekenmodel rekening gehouden met een carrièrepatroon?

A: Nee, individuele carrière-ontwikkelingen zijn niet meegenomen in de berekeningen. De berekeningen zijn gebaseerd op het inkomen dat de deelnemer heeft ten tijde van het informeren. De verwachte collectieve loonontwikkeling wordt wel meegenomen in de scenario's en afgezet tegen de verwachte inflatie.

45. V: Creëren we met dit rekenmodel niet een nieuwe 'schijnzekerheid' vanwege alle aannames? Zijn de cijfers wel hard?

A: In het model zitten inderdaad aannames. Daarnaast zijn life events, zoals bijvoorbeeld ZP-er worden, niet te modelleren. Dat is ook in de 'oude' berekeningswijze van het te bereiken pensioen zo. Door het te bereiken pensioen weer te geven in scenario's maken we inzichtelijk dat het te bereiken pensioen door onzekerheid omgeven is. Het doel van de wetgever is om af te komen van de schijnzekerheid, die bijvoorbeeld ontstond door het te bereiken pensioen al ruim voor pensionering tot en met twee cijfers achter de komma te berekenen.

46. V: Het aandeel slapers wordt bij pensioenfondsen steeds groter. Moet voor deze groep deelnemers ook worden gerekend?

A: Ja, ook voor slapers moeten doorrekeningen plaatsvinden. In de praktijk zal de berekening wel eenvoudiger zijn omdat bij slapers geen toekomstige pensioenopbouw in de onderliggende pensioenregeling meer plaatsvindt.

47. V: Het communiceren in scenario's over het te bereiken pensioen doet mij denken aan de scenario's bij beleggingsproducten. Deze voorstellingen klopten (achteraf) ook niet. Daar zal het mee vergeleken worden. Waarom zou dit wel werken?

A: De scenario's bij beleggingsproducten werden destijds gebaseerd op andere uitgangspunten, zoals een deterministisch model. De voorgestelde methodiek rekent met een stochastisch model, in tegenstelling tot het deterministische model waarbij gerekend wordt met een vast rendement dat met zekerheid tot in lengte van jaren gehaald wordt. De voorbeeldrendementen waren meestal positief en werden geëxtrapoleerd. Voor het berekenen van het te bereiken pensioen wordt gebruik gemaakt van een uniforme scenarioset. Omdat er jaarlijkse geüpdatet wordt in het Pensioenregister, zullen de uitkomsten verder in de toekomst beter aansluiten op de werkelijkheid. Hoe de deelnemer hier goed in kan worden begeleid is een belangrijke vraag voor pensioenuitvoerders.

48. V: Mag je ook je eigen set parameters bepalen?

A: Nee, deze zijn voorgeschreven. Dit mede ten behoeve van de vergelijkbaarheid en optelbaarheid. Zo kunnen alle te bereiken pensioenen opgeteld worden in het Pensioenregister, om een geaggregeerd beeld te geven van het totale opgebouwde pensioen.

49. V: Zitten CDC-regelingen ook in het model?

A: Ja.

De open normen

50. V: De open normen worden nu niet tot in detail ingevuld. Mag een pensioenuitvoerder, lettend op het communicatiedoel, het volgende doen: deelnemers, die na een korte onderbreking van een dienstverband opnieuw bij dezelfde werkgever in dienst gaan en daarna een verkorte startbrief krijgen, vervolgens geen UPO einde deelneming sturen?

A: Ja, dat zou een afweging kunnen zijn. In alle gevallen moet het belang van de deelnemers voorop staan en moet de communicatie aansluiten op de behoeften van de deelnemers. Ook in het toezicht zal de AFM daar primair naar kijken.

Aanpassing februari 2016:

In een aantal situaties is sprake van een onwenselijke uitkomst wat betreft de te verzenden verplichte informatie. Het gaat hierbij om de volgende situaties:

- overlijden deelnemer tussen moment aanvang deelnemerschap en moment verzending laag 1 van Pensioen 1-2-3;
- overlijden deelnemer tussen peildatum UPO en verzenddatum UPO;
- deelnemers die na de peildatum UPO maar vóór de verzenddatum van het UPO een uitgaande waardeoverdracht hebben gedaan;
- informatie bij einde deelneming met aansluitend start nieuwe deelneming binnen dezelfde regeling.

In deze gevallen kan een strikte naleving van de wettelijke verplichting informatie opleveren die onjuist is, onduidelijk is en/of waaraan geen behoefte bestaat. Bovendien kan het pijnlijk zijn wanneer de deelnemer overleden is.

Het zonder meer niet verstrekken van de wettelijk verplichte informatie kan echter ook problemen opleveren. Zo is (vaak) de factor A nodig om de eventuele aanwezige ruimte te berekenen voor het storten van een (aanvullende) lijfrentepremie in de derde pijler.

De AFM is dan ook van mening dat pensioenuitvoerders in de genoemde situaties een afweging kunnen maken, waarbij het belang van de deelnemers voorop moet staan en de communicatie moet aansluiten op de behoeften van de deelnemers. De pensioenuitvoerder moet er wel zorg voor dragen dat er geen sprake is van willekeur. Het zal dus opgenomen moeten worden in het beleid van de pensioenuitvoerder. Bovendien zal de pensioenuitvoerder, als deze in de genoemde situaties ervoor zou kiezen om de wettelijk verplichte informatie niet te verzenden, ervoor moeten zorgen dat de deelnemers danwel nabestaanden in ieder geval de informatie ontvangen die voor hen van belang is, zoals de factor A.

51. V: In bepaalde sectoren zijn er deelnemers voor wie een groot deel van het pensioeninkomen bestaat uit AOW. Moet er aan die deelnemers niet iets meer verteld worden over de AOW-indexatie?

A: De AFM-seminars gingen over de communicatie over het tweede pijlerpensioen. Soms is het noodzakelijk om informatie te geven over de samenhang met de AOW, bijvoorbeeld bij uitkeringsinformatie (informatie voorafgaand en bij pensionering). In de kern is het aan de pensioenuitvoerders om te kijken hoe zij hun informatie het beste kunnen laten aansluiten op de behoeften van hun deelnemers.

52. V: Waar ligt het verschil tussen onvolledig en onevenwichtig? Als je volledig bent, ben je dan altijd evenwichtig?

A: Alles in de eerste laag vertellen kan leiden tot een overdaad aan informatie (*information overload*). Als de wet voorschrijft dat bepaalde informatie verstrekt moet worden, dan zal die informatie uiteindelijk wel verstrekt moeten worden. Maar dat zal niet altijd in zijn geheel in de

eerste laag opgenomen moeten worden. Dit hangt onder meer af van uw deelnemersbestand, hun behoeften en het onderzoek dat u daarnaar uitvoert. In die eerste laag gaat het om de relevante kenmerken en voor- en nadelen, dus niet per se een uitputtende opsomming van alle voor- en nadelen.

53. V: Is er bij de norm evenwichtigheid geen sprake van spanning tussen het zeker willen stellen van de balans in de informatieverstrekking en het voorkomen dat gestuurd wordt op volledigheid?
A: Het gaat bij deze norm om de relevante voor- en nadelen, dit vereist dus dat u zich verplaatst in de deelnemer om te bepalen hoe ver u moet gaan in de eerste laag aan informatie. Zie ook de eerdere antwoorden.