

‘Er is een voortdurende kwaliteitsslag nodig’

Vanaf 1 januari 2007 oefent de Autoriteit Financiële Markten (AFM) toezicht uit op de naleving van de informatie- en zorgplicht door pensioenuitvoerders. Deze vorm van toezicht is nieuw in de pensioenwereld.

door: Gabor Mooij

De debuterende toezichthouder bekijkt de communicatie door pensioenfondsen niet inhoudelijk. “Wat we wel vragen aan de pensioenuitvoerders is te laten zien dat de boodschap overkomt bij de deelnemers”, vertelt Jan van Miltenburg, projectleider toezicht op pensioenuitvoerders bij de AFM. Hoe kan het pensioenfonds dat laten zien? “Bijvoorbeeld door te testen met een klantenpanel of die de pensioeninformatie van het fonds begrijpen. Zo’n klantenpanel moet je uit een dwarsdoorsnede van de deelnemers aan het fonds laten bestaan.”

Dat testen moet wel grondig plaatsvinden. “We zijn tevreden als de pensioenuitvoerder de informatievoorziening op basis van de test aanpast en het resultaat daarvan nogmaals test om tot een eindproduct te komen.”

Self assesment

De toezichthouder is niet van plan om bij iedere pensioenuitvoerder langs te gaan. “Daarvoor hebben we ook niet voldoende mankracht. We zetten één tot vijf mensen in”, zegt Van Miltenburg. “We onderhouden zoveel mogelijk contact met de pensioenuitvoerders via de koepelorganisaties. Deze kunnen dan zelf verder met de achterban bekijken hoe de informatieverstrekking plaatsvindt.” Daarnaast gaat de AFM werken met zogeheten ‘self assessments’. “De Pensioenwet gaat uit van open normen. Pensioenuitvoerders kunnen op verschillende wijzen de wet uitvoeren wat de informatie- en zorgplicht betreft. Met een self assessment moet elke pensioenuitvoerder nadenken over de wijze waarop hij de wet uitvoert. De AFM neemt in dat self assessment vragen op en formuleert bij wijze van antwoord verschillende mogelijkheden die variëren van minder goed tot zeer goed. De pensioenuitvoerder maakt hier een keuze uit, waarover wij dan met de uitvoerder praten. Zo’n self-assessment is zowel belangrijk om informatie boven water te krijgen als om de pensioenuitvoerder bewust te maken van de nieuwe plichten.”

Overtredingen

Hoe treedt de AFM op bij overtredingen van de Pensioenwet? “Dan beginnen we met een goed gesprek met de pensioenuitvoerder. Als dat niets oplevert zijn er diverse sanctiemogelijkheden. Van een aanwijzing en een dwangsom tot uiteindelijk een boete. We gedogen nooit.” Volgens Van Miltenburg is er sprake van een overtreding als deelnemers nadeel ondervinden van een verkeerde informatieverstrekking.

Er zijn diverse manieren waarop de AFM achter overtredingen kan komen. “Deelnemers kunnen met klachten komen. Daarnaast letten we op signalen van De Nederlandsche Bank (DNB), de Ombudsman Pensioenen en de Ombudsman Levensverzekering. Natuurlijk doen we ook zelf onderzoek in de vorm van steekproeven.”

Valkuilen

“Het is belangrijk dat we weten wat er in de markt speelt”, stelt Van Miltenburg als het over de aandachtspunten gaat van de AFM bij het toezicht. “Anders komen we te laat achter eventuele overtredingen. Daarnaast letten we erop of de pensioenuitvoerders hun communicatiebeleid regelmatig evalueren”.

Verder vindt hij het belangrijk dat de fondsen er in hun communicatie met de deelnemers rekening mee houden dat het pensioen onderdeel is van iemands totale financiële plaatje. “Een voorbeeld is de pensioenplanner die op de sites van sommige bedrijfstakpensioenfondsen te vinden is. Hierbij heeft de deelnemer de mogelijkheid alle relevante financiële gegevens in te voeren.”

Van Miltenburg ziet een aantal valkuilen voor de pensioenfondsen. “Ze moeten zich er van bewust zijn dat er een voortdurende kwaliteitsslag nodig is wat de communicatie met de klant betreft. Ook is het belangrijk dat ze beseffen dat de deelnemer een klant is die recht heeft op toegang tot alle relevante informatie. Verder moeten de fondsen er volgens hem op letten dat er dit jaar al een aantal belangrijke

onderdelen van de Pensioenwet in werking treden. “Het gaat daarbij onder meer om de informatieverstrekking bij waardeoverdracht en om het recht van de deelnemer op een overzicht van de opgebouwde rechten.”

Samenwerking

De AFM staat positief tegenover samenwerking met de pensioenwereld. “We helpen de koepels graag bij het ontwikkelen van standaards voor bijvoorbeeld het uniforme pensioenoverzicht of de startbrief. Dit maakt het gemakkelijker voor de consument om dergelijke overzichten met elkaar te vergelijken.” Verder willen we in 2007 met de koepels tot een leidraad komen, die bestaat uit ‘communicatiewijsheden’ op pensioengebied.”

Tips van Jan van Miltenburg

Kies de juiste informatiedrager(s)

“Informatiedragers zijn onder andere websites, brieven, folders, brochures, cd-roms, spreekuren of bijeenkomsten. Bij de keuze moet de pensioenuitvoerder uitgaan van de samenstelling van het deelnemersbestand.”

Let op het taalniveau

“Een tekst op het taalniveau 'laag opgeleide autochtonen' kan zo'n 85 procent van de deelnemers bereiken. Ook voor 'middelbaar opgeleide autochtonen' en voor 'hoger opgeleide autochtonen' is een dergelijke tekst prettig om te lezen.”

Communicatievorm

“Belangrijk is een goede mix van tekstuele, grafische en cijfermatige informatie, zoals je die ook in de financiële bijsluiter vindt.”

Verwijzing

“Het is belangrijk dat de kerninformatie in een document staat en dat het document daarnaast verwijzingen bevat in de vorm van een website, telefoonnummer, e-mail adres of bijvoorbeeld de mogelijkheid om een spreekuur te bezoeken.”

Externe focus

“Ik raad de fondsen en de koepels aan hun communicatie ook te beoordelen buiten de eigen kring. Daarbij moet je denken aan andere koepels, maar ook aan externe informatiedeskundigen en aan deelnemers.”

Jan van Miltenburg is bij de AFM projectleider toezicht op pensioenuitvoerders. Hij startte zijn loopbaan in 1993 en nam tot aan 1997 deel aan de pensioenregeling van het ABP. Tussen 1997 en 1999 bouwde hij pensioen bij Amev op. Via de AFM is hij aangesloten bij de Stichting Pensioenfonds Euronext.
