

Vertrouwelijk
Per e-mail verstuurd

Datum 18 november 2024
Ons kenmerk
Pagina 1 van 4
Betreft AFM-oproep: informeer uw deelnemers over correcties

Geacht bestuur,

Nu de pensioentransitie in volle gang is staat het onderwerp “datakwaliteit” bij pensioenfondsbesturen met recht hoog op de agenda. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) juicht toe dat pensioenfondsen de fasen zoals beschreven in het [kader datakwaliteit van de Pensioenfederatie](#) doorlopen, en zich inspannen om de datakwaliteit te verbeteren in aanloop naar de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

De fouten die voortkomen uit de zogeheten “*get clean*” fase worden nu in de administratiesystemen gecorrigeerd. In een drukke transitieperiode brengt dit aanzienlijke en tegelijkertijd noodzakelijke werkzaamheden met zich mee. Deelnemers hebben immers zowel voor als na de transitie recht op een correcte administratie en vaststelling van hun pensioenrechten en -aanspraken, en tevens recht op correcte informatie hierover.

Met deze sectorbrief laat de AFM weten wat zij van u verwacht in het geval uw pensioenfonds correcties doorvoert of heeft moeten doorvoeren naar aanleiding van de “*get clean*” fase. Ook wordt toegelicht wat u van de AFM kunt verwachten. Tot slot, treft u bij deze sectorbrief een bijlage waarmee u incidenten met betrekking tot datakwaliteit en correcties richting deelnemers, kunt melden bij de AFM.

Wat verwacht de AFM van u?

De AFM verwacht dat u naar aanleiding van het doorlopen van de “*get clean*” fase een zorgvuldig proces inricht waarmee u waarborgt dat u de deelnemer op zorgvuldige wijze informeert bij geconstateerde fouten in de administratie. U draagt de verantwoordelijkheid om grip te hebben op de datakwaliteit, alleen dan kan correcte informatieverstrekking plaatsvinden.

Indien bij het doorlopen van het normenkader datakwaliteit blijkt dat correcties in de administratie nodig zijn, verwacht de AFM dat u ook nagaat of deelnemers hierdoor in het verleden foutieve informatie hebben ontvangen. U dient daarbij ook na te gaan of u de deelnemer moet informeren over deze correctie of dat u eerder verstuurd informatie moet corrigeren (alsnog de correcte informatie verstrekken of ter beschikking stellen). De AFM geeft u daarvoor onderstaande, niet uitputtende, handvatten.

Datum 18 november 2024
Ons kenmerk
Pagina 2 van 4

Bij materiële fouten informeert u de deelnemer expliciet over de correctie. De AFM verwacht van u als bestuurder dat u niet alleen zorgt dat fouten in de administratiesystemen worden gecorrigeerd, maar ook zorgt dat de mogelijke gevolgen van correcties op deelnemers in kaart worden gebracht. Afhankelijk van de aard van de correctie (materieel of niet) kan het pensioenfonds de meest geschikte wijze bepalen om de deelnemer(s) te informeren. In het geval er sprake is van fouten met een materiële financiële impact voor de deelnemer, die hebben geleid tot foutieve communicatie, dan verwacht de AFM dat u de deelnemer hierover expliciet informeert. Gaat het om een niet materiële fout in de communicatie, dan volstaat het om de deelnemer de juiste informatie te verstrekken zonder hier expliciet op te wijzen. De AFM verwacht dat u zelfstandig beoordeelt en onderbouwt of er sprake is van materialiteit. Daarbij geldt dat u niet enkel beoordeelt en onderbouwt of er sprake is van materialiteit op collectief niveau, maar ook op individueel niveau.

Ga na wat de (potentiële) impact van incorrecte informatie is en neem deze inzichten mee in de communicatie aan deelnemers. De AFM verwacht dat elk pensioenfonds in een openbaar correctiebeleid heeft vastgesteld op welke wijze in verschillende situaties wordt omgegaan met het informeren van deelnemers over correcties. Dit borgt een consistente afhandeling en zorgt voor heldere verwachtingen bij de deelnemer. Breng per correctie ook in kaart welke consequenties de eerder verstrekte incorrecte informatie kan hebben op de deelnemer en in welke informatie-uitingen dit heeft plaatsgevonden. Maak hierbij ook onderscheid tussen verschillende doelgroepen. Gebruik deze inzichten bij de communicatie naar deelnemers. En geef expliciet in uw communicatie aan waar deelnemers die nadeel hebben ondervonden van incorrecte informatieverstrekking terecht kunnen met vragen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld het inrichten van een websitepagina, e-mailadres of telefoonnummer. Wees daarnaast proactief in de communicatie naar kwetsbare deelnemers (bijvoorbeeld arbeidsongeschikten of deelnemers rondom het sociaal minimum inkomen) of deelnemers die nabetalings of terugvorderingen zullen ontvangen.

Geef in het geval van aanpassingen duidelijkheid over hoe u omgaat met het verleden. Correcties kunnen leiden tot een aanpassing van aanspraken of uitkeringen. Wanneer de pensioenuitkering (met terugwerkende kracht) wordt verhoogd, kan dit worden gecorrigeerd met een nabetaling, bijvoorbeeld via een eenmalige uitkering. Houd hierbij ook rekening met mogelijke nadelige financiële gevolgen voor de deelnemer, zoals het verlies van toeslagen, en werk waar mogelijk mee aan een passende oplossing voor de betrokken deelnemer(s). Als een reeds ingegane uitkering naar de toekomst wordt verlaagd, is het essentieel om duidelijkheid te verschaffen over wat er gebeurt met de door de deelnemer te veel ontvangen uitkeringen uit het verleden. Het correctiebeleid van het pensioenfonds moet hierop een antwoord bieden.

Borg de kwaliteit van de informatie over correcties. Als u eenmaal heeft uitgewerkt aan welke deelnemers u welke boodschap moet communiceren, is het ook belangrijk dat u de begrijpelijkheid en evenwichtigheid van de informatie borgt. Zeker in geval van een samenloop van meerdere correcties voor een deelnemer kan sprake zijn van een complex communicatieproces. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het bundelen van informatie zodat de deelnemer niet meerdere correctiebrieven ontvangt. Als bestuurder bent u verantwoordelijk voor het waarborgen van de kwaliteit van de communicatie als geheel: deze moet correct zijn, en duidelijk en evenwichtig. Overweeg daarom ook of het nodig is om een externe partij, zoals een

Datum 18 november 2024
Ons kenmerk
Pagina 3 van 4

accountant, actuaris, interne audit of ketenpartner, in te schakelen om de kwaliteit van de communicatie-uitingen te toetsen.

Wat mag u van de AFM verwachten?

De AFM weegt in haar toezicht, en de opvolging die zij daaraan geeft, mee of een melding door het pensioenfonds zelf is gedaan of niet. Verschillende pensioenfondsen die het normenkader datakwaliteit hebben doorlopen constateren dat de fouten in de administratie hebben geleid tot incorrecte deelnemerscommunicatie in het verleden en hebben dit bij de AFM gemeld. De AFM vindt het positief dat pensioenfondsen zelf proactief melding doen, dit helpt bij het vormgeven van het risicogestuurd toezicht en het bepalen van verdere opvolging. Indien u voornemens bent een melding te doen, vraagt de AFM om hiervoor de vragen in de bijlage te gebruiken.

Ook kent de AFM hierbij gewicht toe aan een efficiënte voortgang van de transitiewerkzaamheden. Op basis van de omstandigheden van ieder geval beziet de AFM welke opvolging gewenst en passend is. Deze aanpak zorgt ervoor dat maatwerk mogelijk is. Als u vragen heeft over deze sectorbrief of over de strekking van de vragen in de bijlage, kunt u contact met ons opnemen via pensioen@afm.nl.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

F. Cardia MSc.
Manager
Verzekeren en Pensioenen

mr. A.M.F. de Groot
Hoofd a.i.
Verzekeren en Pensioenen

Datum 18 november 2024
Ons kenmerk
Pagina 4 van 4

Bijlage: Vragen voor incidenten m.b.t. datakwaliteit

Omschrijf de relevante informatie die betrekking heeft op de melding (het incident), en in ieder geval het volgende:

1. Kunt u het incident en de oorzaak daarvan toelichten?
2. Wanneer is het incident ontdekt? Tijdens de get clean fase of in eerder stadium?
3. Welke deelnemers zijn geraakt door het incident en hoeveel? Maak indien van toepassing onderscheid tussen actieven, gewezen, gepensioneerden en kwetsbare deelnemers, zoals AO-ers.
4. Heeft het incident geleid tot het verstrekken van foutieve informatie? Zo ja, kunt u een toelichting geven op de (materiele) impact voor de communicatie naar de deelnemer en op welke communicatie-uitingen het incident betrekking heeft? Betrek hierbij ook hoe u omgaat met de impact van het incident op de keuzemogelijkheden die aan de deelnemer zijn voorgelegd.
5. In welke periode speelde het incident?
6. Heeft herstel plaatsgevonden? Ga zowel in op herstel van administratie als die van de communicatie.
 - a. Zo ja, op welke wijze en in welke periode?
 - b. Zo nee, licht uw antwoord toe? Indien u dat nog wel gaat doen, welke stappen onderneemt u en wat is uw planning daarbij?
7. Welke acties zijn genomen om dit incident in de toekomst te voorkomen?

Opmerking

U kunt uw melding sturen naar pensioen@afm.nl. Graag verzoeken wij u bij het doen van de melding gebruik te maken van het volgende kenmerk in uw aanlevering:

- *Melding Datakwaliteit GC – Uw relatienummer*