

Break-out sessie Klachten

AFM Pensioenevent 2022

Laura van Steen
Gwendolyn Stuitje

Agenda



- Achtergrond onderzoek
- Nieuwe wet
- Discussie
- AFM toezicht





Achtergrond onderzoek

Rapport: Naar een betere rechtsbescherming van de pensioendeelnemer



Deelnemers ontvangen foutieve informatie door fouten in de administratie en hebben moeite om dit te melden



Verkennd onderzoek naar de klachtenafhandeling door pensioenfondsen



Onderzoek naar de vindbaarheid en toegankelijkheid van klachtenprocedures

Bevindingen



Uniforme definitie

- Uiteenlopende definities voor 'klacht'



Gevolgen voor toegang tot klachtenprocedure

Gevolgen voor rapportage aan bestuur

Verschillen in klachtenprocedure

- Verschillen in vindbaarheid
- Verschillen in gemak indienen klacht



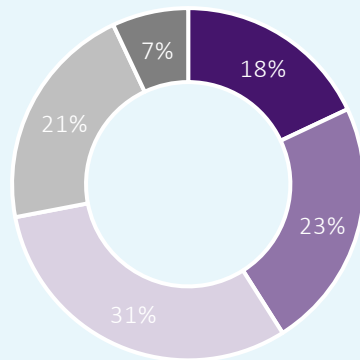
Drempels bij indienen klacht

Jaarverslag

- Grote verschillen tussen het aantal klachten per pensioenfonds

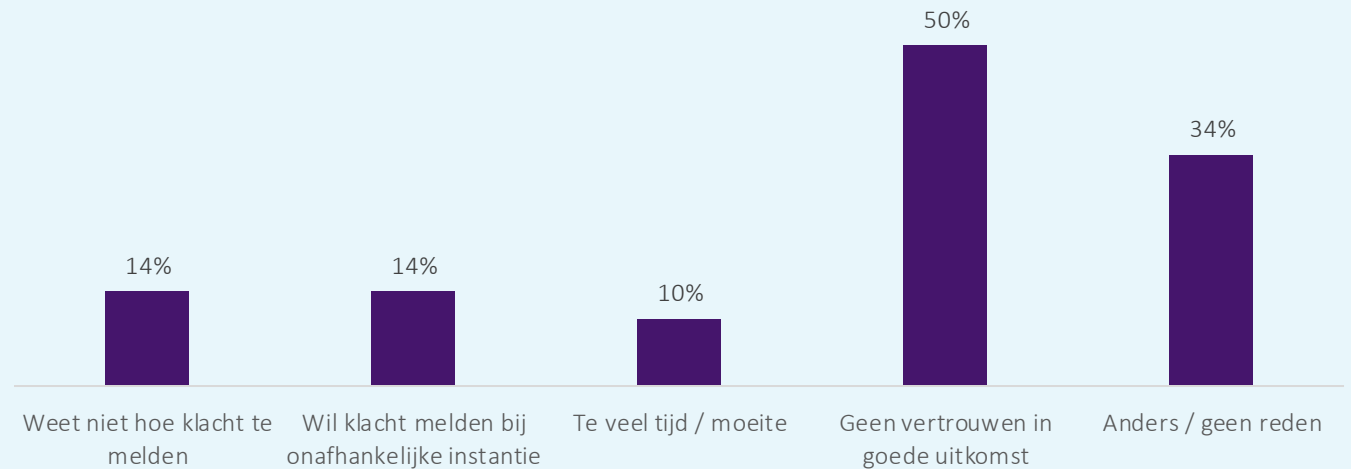
Onderzoek met Consumentenbond

Vindbaarheid informatie over klachtenprocedure



- (Heel) makkelijk
- Niet makkelijk / niet moeilijk
- (Heel) moeilijk
- Niet van toepassing
- Weet niet

Reden niet melden klacht



Aanbevelingen om drempels weg te nemen



Evalueren van de klachtenprocedure



Laagdrempelige website



Leer van je van klachten



Nieuwe wet

Aanpassingen in de wet

Belang: aansluiting bij regelgeving voor verzekeraars

In de Wet op het financieel toezicht worden de volgende eisen gesteld aan de klachtenprocedure bij verzekeraars:

- Interne klachtenprocedure
- Aansluiting bij extern geschilleninstituut

Wat komt in de wet?



Definitie van klacht

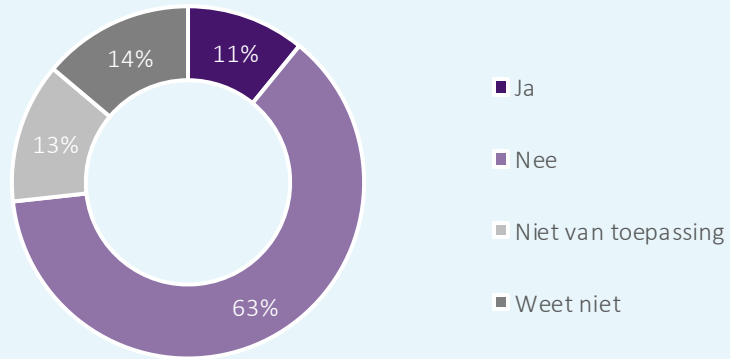


Verplichte klachtenadministratie

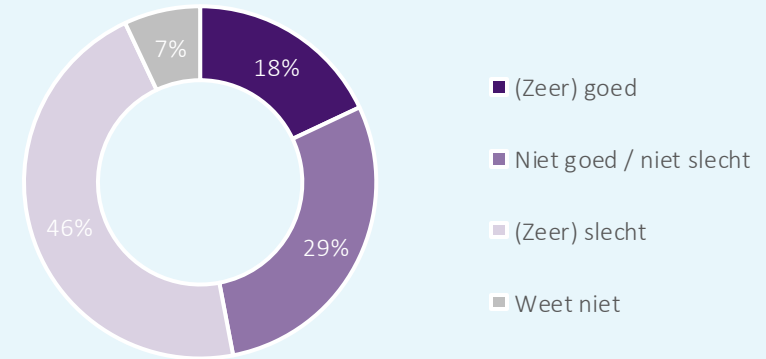
Dragen de wijzigingen bij aan een betere rechtspositie van de deelnemer?

Onderzoek met Consumentenbond

Gewezen op mogelijkheid bezwaar / beroep



Ervaring doorlooptijd klachtafhandeling





Discussie

Welke rol heeft de PUO?



**Hoe zorg je als bestuurder
dat je op de hoogte bent van
wat er bij de PUO speelt?**



**Gaat de relatie met de PUO
veranderen nu er meer
verantwoordelijkheid bij
het fonds komt te liggen?**





AFM toezicht

Klachtenuitvraag pensioenfondsen



**Toezicht op
procesnorm vanaf
2023**



**Vergelijkbaar met
toezicht bij
verzekeraars**

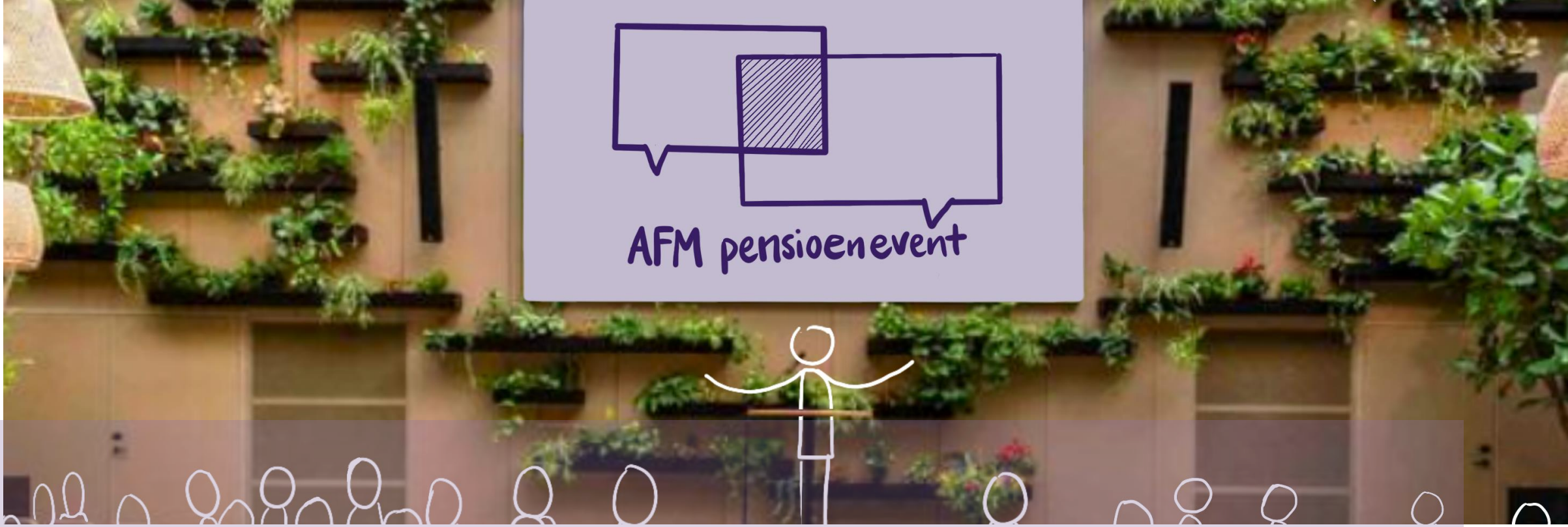


**Aanlever-
verplichting EIOPA**

Dank voor uw aandacht

Autoriteit Financiële Markten
Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam

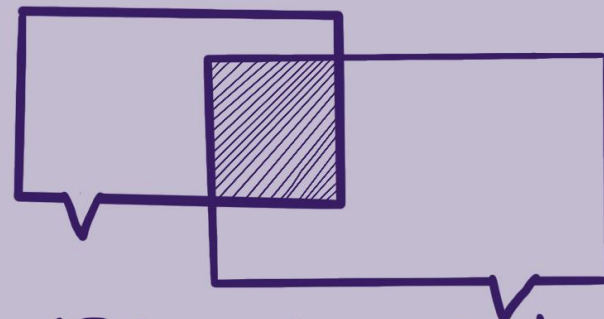
Telefoon: 020 797 2000
www.afm.nl



AFM pensioenevent

Pauze!

Volgende breakout-sessie begint om 15:15



AFM pensioenevent



Zie jullie in de Beehive!

Plenaire paneldiscussie begint om 16:00