

Break-out

Van pensioenadministratie naar communicatie

AFM Pensioenevent 2022

Agenda



- Kennismaking
- Onderzoek
- In gesprek met elkaar
- Afronding





Onderzoeksrapport

Correcte pensioenadministratie geen garantie voor correcte deelnemerscommunicatie

Onderzoeksrapport volgt uit eerdere onderzoeken, meldingen, kamerbrief en belang van correcte transitie



Aanleiding

- Eerdere onderzoeken
- Meldingen
- Opvolging kamerbrief
- Nieuw pensioenstelsel

Wat zien we dan o.a. mis gaan?

- Niet verstuurde startbrieven (P1-2-3)
- **Niet verstuurde stopbrieven**
- Foutieve scenarioset URM-bedragen
- Foutieve beleggingsresultaten op UPO's
- Geen tijdige update MPO
- Foutieve UPO's
- Niet tijdig of geen verstuurde UPO's
- Verkeerd berekende factor A

Onderzoek is uitgevoerd middels interviews en data-analyses



Aanpak

- Interviews
- Analyse meldingen
- Analyse toezichtrapportage

Wat zien we in data-analyse?

- **37%** van de uitvoerders is niet in staat alle UPO's te verstrekken
- Bij ruim **twintigduizend ingegane pensioenen** was sprake van een verrekening en/of terugvordering. In 30% van de gevallen betreft de totale verrekening een bedrag van meer dan 500 euro.
- **67%** van de pensioenuitvoerders heeft geen correctiebeleid
- **6%** van de pensioenuitvoerders heeft haar correctiebeleid openbaar beschikbaar gesteld.
- **70%** van de pensioenuitvoerders gebruikt EUC's bij de totstandkoming van de toekenningsbrief, offerte/keuzebrief of UPO's.

Hoofdbevinding: meer aandacht nodig voor vertaalslag van administratie naar communicatie

- Veel aandacht voor kwaliteit administratie maar:
Correcte administratie is geen garantie voor correcte communicatie
- Ruim helft van meldingen bij AFM over foutieve communicatie ziet op vertaalslag





In gesprek met elkaar

Stelling 1

In mijn organisatie is er voldoende aandacht voor de vertaalslag van administratie naar communicatie

- JA
- NEE

Stelling 2

Mijn organisatie gaat kort voor invaren fouten in de communicatie aanpakken

- JA
- NEE

Stelling 3

De transitie is zeer complex en omvangrijk. Deelnemers moeten accepteren dat de communicatie-uitingen fouten kunnen bevatten.

- JA
- NEE

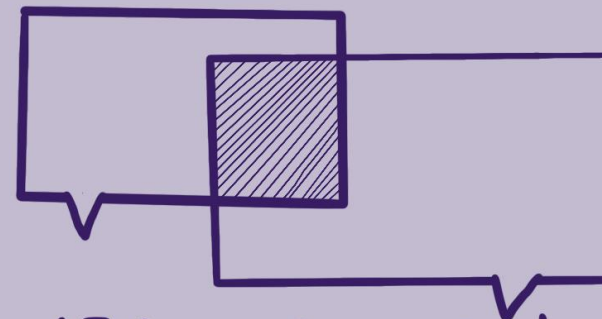


Aanbevelingen

Aanbevelingen



1. Monitor de correctheid van deelnemerscommunicatie en voer verbeteringen door vóór de pensioentransitie
 - Houd aandacht voor handmatige processen (gebruik EUC)
 - Ook STP kent risico's
2. Zorg voor een correctiebeleid en maak dit openbaar
3. Zorg voor een continu verbeterproces bij niet verstuurde informatieverplichtingen

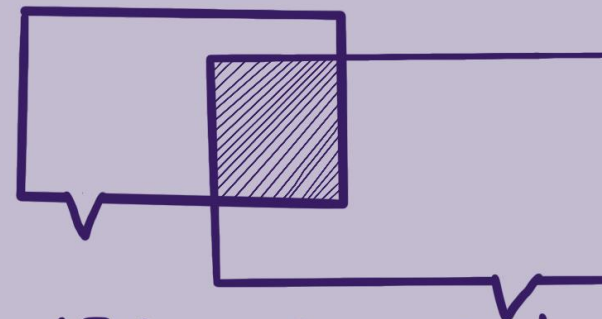


AFM pensioenevent



Pauze!

Volgende breakout-sessie begint om 15:15



AFM pensioenevent



Zie jullie in de Beehive!

Plenaire paneldiscussie begint om 16:00

Dank voor uw aandacht

Autoriteit Financiële Markten
Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam

Telefoon: 020 797 2000
www.afm.nl