

Rapport

# Correcte pensioenadministratie geen garantie voor correcte deelnemerscommunicatie

Maart 2022

# Samenvatting

In deze rapportage deelt de AFM de resultaten van haar verkennende onderzoek naar de kwaliteit van pensioenadministraties, waarbij de focus ligt op de correctheid van communicatie aan deelnemers. Met dit onderzoek geeft de AFM opvolging aan de oproep die de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft gedaan in de Kamerbrief 'Kwaliteit pensioenadministraties' van 31 januari 2020, aan zowel pensioenuitvoerders als toezichthouders om de kwaliteit van pensioenadministraties en pensioeninformatie te blijven agenderen en verbeteringen door te voeren.

De AFM onderkent het belang van correcte pensioenadministraties en pensioeninformatie. De urgentie hiervan is bovendien hoog door de naderende pensioentransitie die extra complexiteit met zich meebrengt voor deelnemerscommunicatie. Immers, verwachtingen op basis van incorrecte communicatie uit het verleden kunnen het vertrouwen van deelnemers bij de komende transitie ondermijnen. De AFM constateert dat de aandacht voor verbetering van de kwaliteit van administraties bij pensioenuitvoerders de afgelopen tijd is toegenomen. De AFM vindt het goed dat de pensioensector voldoende oog heeft voor dit thema, en vraagt hierbij aandacht voor de vertaalslag van de pensioenadministratie naar de communicatie.

Een correcte pensioenadministratie is een voorwaarde voor correcte communicatie. Een correcte administratie is echter geen garantie voor correcte communicatie. Uit het verkennende onderzoek volgt dat incidenten bij de totstandkoming van de communicatie ('de vertaalslag') alsnog kunnen leiden tot incorrecte communicatie. In ruim de helft van de meldingen die zijn gedaan bij de AFM ligt de oorzaak bij deze vertaalslag. Als gevolg van een incorrecte vertaalslag kunnen fouten ontstaan in wettelijk voorgeschreven communicatie-uitingen. Denk hierbij aan fouten op het Uniform Pensioenoverzicht, zoals incorrecte pensioenaanspraken, verkeerde weergave van de toeslagverlening of een foute opgave van de 'factor A' om de fiscale jaarruimte te bepalen. Denk hierbij ook aan meldingen over stopbrieven die niet zijn verstuurd, terwijl dit op moment van uitdiensttreding wel had gemoeten. Bij alle voorbeelden van incorrecte communicatie-uitingen gaat het sectorbreed vaak over een klein percentage van het totaal aantal deelnemers, maar door de grote aantallen gaat het al snel over tienduizenden of soms wel honderdduizenden deelnemers (per jaar). Een deel van deze deelnemers bevindt zich in een kwetsbare situatie.

De AFM roept pensioenuitvoerders op om de kwaliteit van deelnemerscommunicatie te monitoren en verbeteringen door te voeren vóór de pensioentransitie. Het is noodzakelijk dat processen voor communicatie aan deelnemers adequaat beheerst worden en hierbij extra aandacht te hebben voor handmatige processen, ofwel 'end user computing'. Uit het verkennende onderzoek blijkt dat het gebruik van end user computing risico's met zich meebrengt, onder andere omdat de implementatie van beheersmaatregelen ten behoeve van consistentie en herleidbaarheid complexer is.

De AFM verwacht daarnaast van pensioenuitvoerders dat zij een correctiebeleid opstellen en kenbaar maken waarin beleid rondom de afhandeling van correcties is vastgelegd. Dit is van belang omdat deelnemers behoren te weten waar zij aan toe zijn en wat zij kunnen verwachten in geval van correcties. Uit de data blijkt dat slechts drie op de tien pensioenuitvoerders een correctiebeleid heeft opgesteld en dat slechts 6% van de uitvoerders dit beleid openbaar gemaakt heeft, ondanks de oproep daartoe in de voornoemde Kamerbrief. Tot slot constateert de AFM dat niet aan alle actieve deelnemers een UPO wordt verstrekt. Wanneer UPO's of andere documenten niet kunnen worden verstuurd verwacht de AFM dat de pensioenuitvoerder verbeteringen doorvoert. Service level agreements tussen pensioenuitvoerder en PUO waarin UPO-verstrekingspercentages lager dan 100% zijn afgesproken zijn hierbij niet in lijn met de wettelijke norm.

De AFM heeft naast dit verkennende onderzoek een onderzoek uitgevoerd op de vindbaarheid en toegankelijkheid van de klachtenprocedures van pensioenfondsen. Op het moment dat ongenoegen of vragen naar aanleiding van communicatie-uitingen ontstaan bij deelnemers, is het belangrijk dat de deelnemer dit ook kan uiten. De bevindingen en aanbevelingen uit dit onderzoek worden binnenkort gepubliceerd.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Introductie</b>	<b>4</b>
1.1	Aanleiding van het verkennende onderzoek	4
1.2	Het belang van een juiste vertaalslag van administratie naar communicatie	4
1.3	Leeswijzer	5
<b>2</b>	<b>Achtergrond</b>	<b>6</b>
2.1	De vertaalslag van administratie naar communicatie	6
<b>3</b>	<b>Aanpak</b>	<b>8</b>
3.1	Data-analyse	8
3.2	Interviews	8
<b>4</b>	<b>Bevindingen</b>	<b>9</b>
4.1	Vertaalslag van administratie naar communicatie regelmatig oorzaak van incorrecte informatie	9
4.2	37% van de pensioenuitvoerders is niet in staat alle UPO's te verstrekken	10
4.3	Er is sprake van tenminste twintigduizend verrekeningen en terugvorderingen bij ingegane pensioenuitkeringen waarbij de uitkering lager wordt	11
4.4	De meeste pensioenuitvoerders hebben nog geen correctiebeleid	12
4.5	Veel uitvoerders maken gebruik van EUC's bij totstandkoming van communicatie	13
<b>5</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>15</b>
5.1	Implementeer beheerste processen rondom pensioencommunicatie; doe dit vóór de transitie	15
5.2	Zorg voor een correctiebeleid en maak dit openbaar	15
5.3	Monitor en evalueer de correctheid van communicatie en implementeer verbeteringen	16
5.4	Zorg voor een continu verbeterproces bij niet verstuurd UPO's	16
<b>6</b>	<b>Afsluitend</b>	<b>17</b>

# 1 Introductie

## 1.1 Aanleiding van het verkennende onderzoek

Naar aanleiding van meldingen die de AFM heeft ontvangen over incorrecte informatie aan deelnemers, is de AFM in 2021 een verkennend onderzoek gestart met de centrale vraag of communicatie aan deelnemers op orde is en, zo niet wat de oorzaak daarvan is.<sup>1,2</sup> In dit rapport worden de bevindingen gepresenteerd. De scope van het verkennende onderzoek beperkt zich tot de communicatie-uitingen en ziet niet op pensioenadministraties op zichzelf.

In de Kamerbrief ‘Kwaliteit pensioenadministraties’ van 31 januari 2020 onderschrijft de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het belang van het op orde zijn van pensioenadministraties en correcte informatieverstrekking aan deelnemers.<sup>3</sup> De minister constateert ook dat incidenten plaatsvinden, dat de impact voor individuele deelnemers daarbij groot kan zijn en dat het lastig is een beeld te vormen van de mate waarin risico’s en fouten in de pensioenadministratie zich structureel voordoen. Met dit verkennende onderzoek geeft de AFM verdere opvolging aan deze Kamerbrief door onderzoek te doen naar de naleving van de wettelijke eisen aan informatieverstrekking aan deelnemers.

De komende jaren vindt een ingrijpende transitie richting een nieuw pensioenstelsel plaats. Hiervoor is het van belang dat zowel de administratie van pensioenaanspraken en -rechten, als de informatieverstrekking aan individuele deelnemers op orde is. In de transitiefase naar het nieuwe pensioenstelsel zal met individuele deelnemers gecommuniceerd worden over wijzigingen in de pensioenregeling en de gevolgen daarvan op de persoonlijke situatie. Daarnaast wordt voor een groot aantal deelnemers de pensioenaanspraak omgezet naar een vermogen (het ‘invaren’). In het geval informatieverstrekking (in aanloop naar deze transitie) niet op orde is kunnen verkeerde verwachtingen gewekt worden bij deelnemers. Bovendien moet op het transitiemoment, naast de wijzigingen in de pensioenregeling alsmede de gevolgen daarvan, ook uitgelegd worden dat de communicatie in het verleden incorrect was. Dit ondermijnt mogelijk het vertrouwen van deelnemers.

## 1.2 Het belang van een juiste vertaalslag van administratie naar communicatie

Correcte communicatie aan deelnemers is een voorwaarde voor het creëren van realistische verwachtingen bij deelnemers en helpt hen bij het maken van (financiële) keuzes. Incorrecte informatie, voor zover de deelnemer in staat is dat te beoordelen en te signaleren, en voor zover die al dan niet op een later moment met terugwerkende kracht moet worden hersteld, kan daarnaast afbreuk doen aan het vertrouwen van deelnemers in de pensioenuitvoerder of de sector als geheel. Voor correcte pensioeninformatie is het van belang dat de pensioenrechten en -aanspraken van deelnemers correct geadministreerd zijn, en dat de vertaalslag van pensioenadministratie naar de gecommuniceerde bedragen correct is. Onder de vertaalslag van de administratie naar de communicatie verstaan wij alle processen en handelingen die nodig zijn om de deelnemer te informeren.

---

<sup>1</sup> Waar in dit rapport ‘deelnemer’ staat kan dit in verband met de leesbaarheid gelezen worden als actieve deelnemer, gewezen deelnemer en gepensioneerde, tenzij expliciet anders aangegeven.

<sup>2</sup> Met correcte communicatie wordt tijdige, volledige en correcte communicatie bedoeld dat overeenkomt met het pensioenreglement.

<sup>3</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2020/01/31/kamerbrief-over-kwaliteit-pensioenadministraties/tk-av-182063-kwaliteit-pensioenadministraties.pdf>.

Als de pensioenadministratie fouten bevat, leidt dat per definitie tot incorrecte communicatie aan de individuele deelnemer. Een correcte administratie van pensioenrechten is daarmee een voorwaarde om correct te kunnen communiceren. In de Kamerbrief wordt een viertal factoren genoemd die invloed hebben op de correctheid van administraties, te weten: complexe pensioenregelingen en wetswijzigingen, historische brondata, gegevensinstroom, en kwaliteit van administratiesystemen. De oplossingsrichtingen gepresenteerd in de Kamerbrief zullen dan ook tot verbeteringen leiden in de communicatie. Echter, als de pensioenadministratie wel correct is, dan blijkt uit dit verkennende onderzoek dat het geen gegeven is dat de communicatie die daaruit volgt ook correct is. De vertaalslag van geadmireerde pensioenrechten naar communicatie bevat namelijk verschillende stappen waarvan de kwaliteit ook geborgd moet zijn om te komen tot correcte communicatie.

Vanwege het raakvlak in mandaat heeft de AFM frequent contact met De Nederlandsche Bank (DNB) over dit thema. DNB richt haar prudentiële toezicht op integere en beheerste bedrijfsvoering, waarbij de AFM zich in haar toezicht richt op onder meer de informatieverstrekking aan de deelnemer.

### **1.3 Leeswijzer**

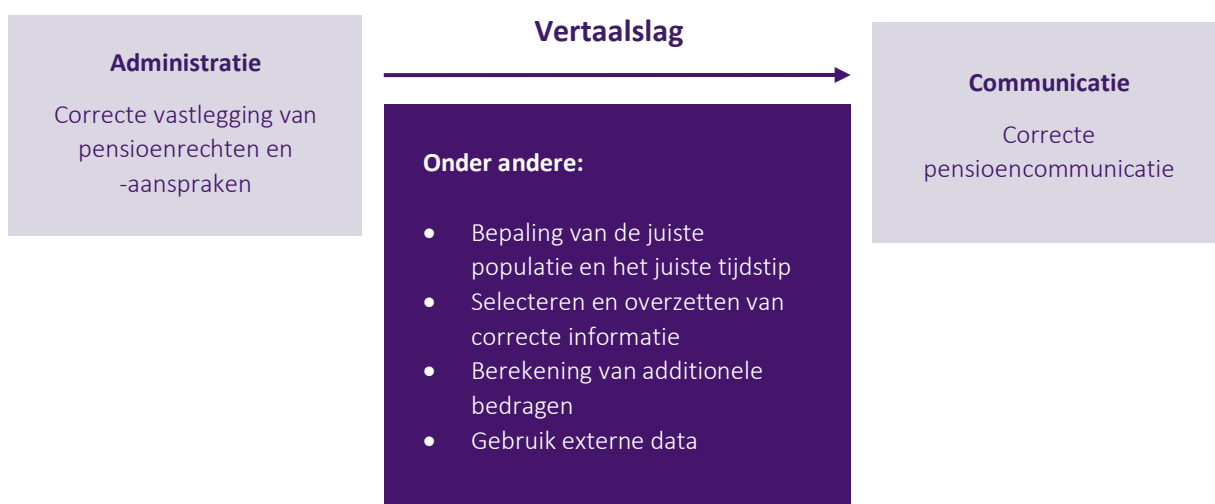
Hoofdstuk 2 geeft een korte toelichting op de vertaalslag van administratie naar communicatie. In hoofdstuk 3 wordt een beschrijving gegeven van de voor dit verkennende onderzoek uitgevoerde activiteiten. Vervolgens komen in hoofdstuk 4 de belangrijkste bevindingen aan bod en doet de AFM in hoofdstuk 5 een aantal aanbevelingen voor verbetering aan de pensioensector. Hoofdstuk 6 geeft een vooruitblik naar de komende periode.

# 2 Achtergrond

## 2.1 De vertaalslag van administratie naar communicatie

Een correcte pensioenadministratie is een essentiële voorwaarde voor correcte communicatie. Een correcte pensioenadministratie is echter geen garantie voor correcte communicatie. Incidenten bij de vertaalslag van de administratie naar de communicatie resulteren alsnog in niet correcte pensioeninformatie. In hoofdstuk 4 zijn voorbeelden van incidenten bij deze vertaalslag opgenomen. Onder de vertaalslag van de administratie naar de communicatie verstaan wij alle processen en handelingen die nodig zijn om de deelnemer correct te informeren. Denk hierbij aan het opstellen van een brief, op het juiste moment, voor de juiste groep deelnemers en met de juiste gegevens. Enkele voorbeelden van veelvoorkomende procesonderdelen in de vertaalslag van administratie naar communicatie zijn opgenomen in Figuur 1 en daaronder toegelicht.

Figuur 1. De vertaalslag van pensioenadministratie naar pensioencommunicatie.



Bron: AFM

### Bepaling van juiste populatie en het juiste tijdstip

Sommige pensioencommunicatie, of onderdelen van pensioencommunicatie, is enkel bestemd voor specifieke groepen deelnemers op specifieke tijdstippen. Te denken valt aan communicatie bij indiensttreding, communicatie bij vereveningen, jaarlijkse informatie zoals een UPO voor actieve deelnemers, een stopbrief bij uitdiensttreding, een toekenningsbrief bij pensionering of het sturen van een herrekeningbrief bij een variabele uitkering. Het opstellen van communicatie voor de juiste deelnemers en op het juiste moment is een stap in de vertaalslag van administratie naar communicatie. Op het moment dat een deelnemer bijvoorbeeld uit dienst treedt, dient deze deelnemer aangemerkt te worden als een deelnemer die een stopbrief dient te ontvangen.

### Selecteren en overzetten van correcte informatie

Gegevens uit de pensioenadministratie zijn input voor de communicatie. Hiervoor dienen de juiste gegevens geselecteerd te worden voor een specifieke communicatie-uiting. Doorgaans vindt een selectie plaats uit meerdere informatiesystemen met een bepaalde peildatum. Pensioenaanspraken, -rechten en persoonsgegevens kunnen bijvoorbeeld in verschillende informatiesystemen geadmineerd staan en, door aanwezige historie, beschikbaar zijn voor meerdere peildata. Na het selecteren van de juiste gegevens wordt

met de geselecteerde data de communicatie gegenereerd. Een gedegen vastlegging van de totstandkoming van de communicatie borgt vervolgens dat de informatie herleidbaar en reproduceerbaar is.

### **Berekening van additionele bedragen**

In enkele gevallen volgt benodigde informatie voor een brief niet 'automatisch' uit de pensioenadministratie maar zijn additionele (handmatige) handelingen nodig om deze informatie te berekenen. Te denken valt aan URM-bedragen ten behoeve van de navigatiemetafoor en de factor A ten behoeve van het berekenen van de fiscale jaarruimte. Daarbij wordt in voorkomende gevallen gebruik gemaakt van specifieke tooling om deze additionele bedragen te berekenen. Het berekenen van de bedragen verhoogt de complexiteit binnen het proces en bemoeilijkt het 'selecteren en overzetten van juiste informatie'. Daarnaast vereist de tooling, evenals de pensioenadministratie zelf, beheersmaatregelen zodat de herleidbaarheid, reproduceerbaarheid en correctheid geborgd zijn.

### **Gebruik externe data**

Bij de totstandkoming van communicatie is data nodig die niet altijd is opgenomen in de administratie. Dit betreft bijvoorbeeld input voor de berekening van de additionele bedragen zoals URM-scenario's of algemene gegevens op communicatie zoals inflatiecijfers. Ook voor deze data is het van belang dat deze naast correct ook herleidbaar, reproduceerbaar en consistent is.

Tot slot, bij de totstandkoming van communicatie of bij de berekening van pensioenen of andere gegevens in de administratie kan gebruik worden gemaakt van End User Computing (**EUC**). Onder EUC worden handmatige processen buiten reguliere systemen verstaan. Te denken valt aan handmatige berekeningen of bestanden die per e-mail worden aangeleverd.

# 3 Aanpak

Dit verkennende onderzoek rust op drie pijlers: analyse van de data die jaarlijks door pensioenuitvoerders wordt aangeleverd aan de AFM, analyse van meldingen bij de AFM, en een tiental interviews. Gezamenlijk geven de analyse en de informatie uit de interviews een breed inzicht in de thematiek en vormen daarmee de basis voor dit verkennende onderzoek. Hieronder worden de onderdelen op hoofdlijnen toegelicht.

## 3.1 Data-analyse

Voor dit verkennende onderzoek heeft de AFM de volgende databronnen geraadpleegd:

- De door alle Nederlandse pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen aan de AFM aangeleverde gegevens ten behoeve van de AFM Toezichtrapportage 2020.<sup>4</sup> In deze rapportage is onder meer informatie opgenomen over niet verstrekte UPO's, het aantal verrekeningen en terugvorderingen en de aanwezigheid van correctiebeleid. Deze gegevens zien op rapportagejaar 2019.
- Een analyse van de vastgelegde meldingen die de AFM heeft ontvangen van deelnemers, pensioenuitvoerders en overige stakeholders over de periode juni 2019 tot en met juli 2021.

## 3.2 Interviews

Aangezien cijfers slechts een deel van het verhaal vertellen, en context behoeven, heeft de AFM naast de data-analyse in het najaar van 2021 een serie interviews gevoerd met diverse stakeholders in de pensioensector. De geïnterviewden waren vanuit hun rol betrokken bij pensioenadministraties. De gesprekken hebben de AFM een beter begrip gegeven van de huidige stand van zaken waaronder:

- oorzaken van incorrecte communicatie aan deelnemers,
- welke maatregelen de sector reeds treft om risico's te mitigeren,
- op welke wijze de correctheid van deelnemerscommunicatie wordt gemonitord en verbeterd.

Er is met een tiental verschillende instellingen gesproken, waaronder de pensioenkoepels, consultants, leveranciers van software, actuarissen, adviseurs en PUO's.

---

<sup>4</sup> <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/pensioenuitvoerders/sectorbeeld-pensioenen>



# 4 Bevindingen

Dit hoofdstuk toont de voornaamste bevindingen die naar voren komen bij de analyse van de data, ontvangen meldingen en de interviews.

## 4.1 Vertaalslag van administratie naar communicatie regelmatig oorzaak van incorrecte informatie

Ruim de helft van het aantal door de AFM ontvangen meldingen dat ziet op incorrecte informatie wordt veroorzaakt door incidenten in de vertaalslag van administratie naar communicatie. Bij overige meldingen ziet de oorzaak van incorrecte communicatie veelal op niet correct geadmistreerde pensioenaanspraken en – rechten. Incidenten in de vertaalslag kunnen ontstaan in de onderdelen zoals beschreven in hoofdstuk 2, zoals stopbrieven die niet verstuurd zijn, incorrecte communicatie over toeslagverlening, verkeerd berekende factor A en/of gebruik van URM-scenario's met een verkeerde peildatum. Hoewel de negatieve gevolgen van de incorrecte of niet tijdige communicatie verschilt per deelnemer, raken de meldingen die de AFM ontvangt gezamenlijk honderdduizenden deelnemers, waaronder deelnemers die financieel kwetsbaar zijn.

Hieronder is een viertal voorbeelden ter verduidelijking opgenomen van meldingen die de AFM ontvangt over incorrecte informatieverstrekking.

### Voorbeeld 1. Niet-verstuurde stopbrieven

Het is een wettelijk vereiste dat de deelnemer snel na beëindiging van de deelneming een stopbrief ontvangt, waarin de deelnemer de keuze wordt voorgelegd om een deel van het ouderdomspensioen om te ruilen voor een (hoger) partnerpensioen. De AFM heeft meldingen ontvangen waaruit blijkt dat door een fout bij het bepalen van de populatie grote groepen uitdientstreders ten onrechte geen stopbrief hebben ontvangen. Van een melding is bekend dat bij ontdekking van de fout bleek dat een deel van deze deelnemers inmiddels was overleden. Achtergebleven partners ontvingen hierdoor geen of een lager partnerpensioen dan wanneer er gekozen zou zijn voor uitruil. Deze keuze hebben ze door het uitblijven van de stopbrief echter nooit kunnen maken.

### Voorbeeld 2. Verkeerd berekende factor A

De AFM heeft meldingen over een te laag gecommuniceerde factor A op het UPO ontvangen. Dit ontstond door het gebruik van een verouderde rekenfactor. Ten gevolgen hiervan hebben grote aantallen deelnemers de beschikbare jaarruimte overschat. Voor deelnemers die volledig gebruik hebben gemaakt van de te hoog ingeschatte jaarruimte bestaat het risico dat op een later moment vanuit de Belastingdienst een naheffing zal worden opgelegd.

### Voorbeeld 3. Foutieve URM-scenario's

URM-bedragen waarbij het pensioenresultaat in drie scenario's wordt bepaald geven een deelnemer inzicht in de hoogte van het pensioen en de risico's hierbij. De bedragen worden berekend volgens de URM-methode, waarbij onder andere wettelijk is vastgelegd welke economische scenario's gebruikt moeten worden. De AFM ontvangt meldingen van verkeerd berekende bedragen, bijvoorbeeld doordat verkeerde scenario's zijn gebruikt. De impact op de getoonde bedragen verschilt maar loopt bij één melding voor de helft van de deelnemers op tot ongeveer 10%. Incorrecte URM-bedragen kunnen resulteren in verkeerde verwachten bij deelnemers en mogelijk foutieve keuzes.

#### Voorbeeld 4. Fouten in communicatie als gevolg van overgangsregelingen

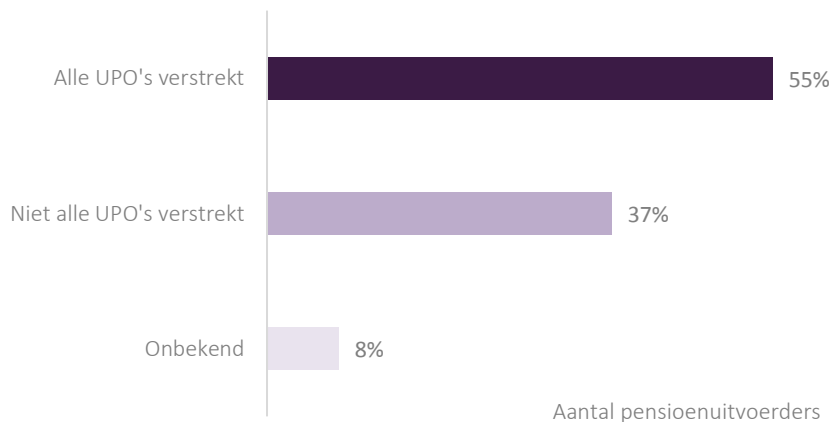
Overgangsregelingen, bijvoorbeeld voor werknemers die langer in dienst zijn, resulteren in complexiteit in de administratie en communicatie. De AFM ontvangt diverse meldingen van foutieve communicatie bij overgangsregelingen. De fouten zien bijvoorbeeld op het incorrect vermelden van de vorm van toeslagverlening: voorwaardelijk of onvoorwaardelijk. Dergelijke fouten kunnen resulteren in onjuiste verwachtingen en verkeerde keuzes.

In de sector zijn verschillende trajecten gaande om de kwaliteit van pensioenadministraties en -data te verbeteren. In de interviews die de AFM heeft gevoerd wordt benoemd dat dit mede is ingegeven vanwege de op handen zijnde pensioenselstelherziening, de aandacht van toezichthouders en de eerdergenoemde Kamerbrief. Het belang hiervan wordt door de pensioensector steeds meer onderkend, al is benoemd in de interviews dat er nog grote verschillen kunnen zijn tussen pensioenuitvoerders. Uit de gesprekken blijkt verder dat hierbij aandacht is voor de datakwaliteit en beheersing van pensioenadministraties, maar nog relatief weinig aandacht is voor de vertaalslag naar de communicatie-uitingen. De gesprekken ondersteunen het beeld uit de analyse van de meldingen dat dit op dit deel van het proces verdere verbeterstappen nodig zijn.

## 4.2 37% van de pensioenuitvoerders is niet in staat alle UPO's te verstrekken

Pensioenuitvoerders dienen op grond van artikel 38 van de Pensioenwet jo. artikel 9a Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling actieve deelnemers tijdig en correct te informeren via het jaarlijkse UPO.<sup>5</sup> Het blijkt dat niet alle uitvoerders in staat zijn om, voor wat betreft de actieve deelnemers (inclusief arbeidsongeschikten (AO)), aan deze verplichting te voldoen.<sup>6</sup>

Figuur 2. Niet alle pensioenuitvoerders zijn in staat alle UPO's te verstrekken aan actieve en AO-deelnemers.



Bron: AFM

Uit de data-analyse volgt dat in 2019 ten minste 37% van de pensioenuitvoerders niet in staat was om alle actieve deelnemers (inclusief AO) een UPO te verstrekken (zie Figuur 2). 8% van de pensioenuitvoerders was niet in staat te rapporteren hoeveel UPO's er zijn verstrekt (onbekend). 55% van de pensioenuitvoerders rapporteerde aan de AFM dat alle UPO's zijn verstrekt.

<sup>5</sup> Artikel 49 Wet verplichte beroepspensioenregeling (Wvb) voor beroepspensioenfondsen.

<sup>6</sup> De AFM heeft enkel voor actieve deelnemers (inclusief arbeidsongeschikte deelnemers) opgevraagd bij pensioenuitvoerders hoeveel UPO's wel en hoeveel UPO's niet verstrekt worden.

Uit de data-analyse blijkt dat in totaal aan circa 0,4% van de actieve (inclusief AO) deelnemers geen UPO is verstrekt. Verzekeraars rapporteren meer niet-verstreekte UPO's dan pensioenfondsen en PPI's. Bij verzekeraars is in totaal 2,3% van de UPO's niet verstrekt. Bij pensioenfondsen en PPI's is dit respectievelijk 0,2% en 0,1%. Deze percentages zijn niet groot, maar dit betreft op jaarbasis bijna dertigduizend deelnemers die geen UPO ontvangen.

Bovendien blijkt uit gesprekken met de sector en eerdere AFM-onderzoeken dat het niet verstrekken van UPO's vaak voorkomt in geval van meer complexe situaties van deelnemers. Denk hierbij aan arbeidsongeschikte deelnemers, gescheiden deelnemers of deelnemers die gedeeltelijk met vervroegd pensioen zijn gegaan. Een deel van deze deelnemers bevindt zich in een kwetsbare situatie.

Als andere oorzaak voor het niet verstrekken wordt te late of onvolledige informatie-aanleveringen door derde partijen (bijvoorbeeld de werkgever die een salarismutatie niet door heeft gegeven) als oorzaak genoemd. Tot slot zijn er onvindbare deelnemers, waarvan ook na inspanning van de pensioenuitvoerder geen adres- of rekeninggegevens bekend zijn. Hierdoor kan het voorkomen dat sommige deelnemers meerdere jaren achter elkaar geen UPO ontvangen.

Daarnaast worden in Service Level Agreements (SLA's) tussen pensioenuitvoerders en pensioenuitvoeringsorganisaties afspraken gemaakt over het percentage UPO's dat tijdig moet worden verstuurd. Uit gesprekken met de pensioensector blijkt dat het niet ongewoon is dat in deze SLA's een percentage van 95% wordt overeengekomen. De AFM wijst de sector erop dat de wettelijke norm voorschrijft dat alle actieve deelnemers jaarlijks een UPO dienen te ontvangen.

Het is belangrijk dat een UPO wordt verstrekt aan deelnemers. Het doel van het UPO is onder meer om deelnemers te informeren over de opgebouwde en te bereiken pensioenaanspraken, de toeslagverlening en de waardeaan groei in het voorafgaande kalenderjaar. De informatie die wordt verstrekt via het UPO is voor deelnemers van belang omdat zij hiermee de aanspraken die zij voor zichzelf en hun nabestaanden hebben opgebouwd bij verschillende pensioenuitvoerders kunnen combineren. Deelnemers hebben via het UPO de mogelijkheid om kennis te nemen van hun pensioensituatie. Hierdoor weet een deelnemer of het nodig is om maatregelen te nemen om een eventueel pensioentekort op te vangen.

### **4.3 Er is sprake van tenminste twintigduizend verrekeningen en terugvorderingen bij ingegane pensioenuitkeringen waarbij de uitkering lager wordt**

Op het moment dat een gepensioneerde een hogere pensioenuitkering krijgt dan waar hij recht op heeft kan het te hoge pensioenbedrag worden verrekend of teruggevorderd.<sup>7</sup> Bij een verrekening wordt de toekomstige uitkering (veelal over meerdere periodes) verlaagd, totdat het te veel ontvangen pensioen is verrekend. Ook kan er sprake zijn van een terugvordering. In dat geval wordt het te veel ontvangen pensioenbedrag in één keer door de pensioengerechtigde aan de pensioenuitvoerder terugbetaald.

In 2019 was bij ruim twintigduizend ingegane pensioenen sprake van een verrekening en/of terugvordering die resulteerde in een lagere pensioenuitkering.<sup>8</sup> Dit is bij 0,8% van het totaal aantal uitkeringen.<sup>9</sup> In een derde van de gevallen betreft de totale verrekening een bedrag van meer dan 500 euro. In de data is geen

---

<sup>7</sup> De AFM heeft in de Toezichtrapportage uitgevraagd hoeveel verrekeningen en terugvorderingen er zijn van een te hoge uitbetaling. De pensioenuitkering wordt na de verrekening of terugvordering lager. De AFM heeft niet uitgevraagd en dus geen zicht op hoe vaak een pensioenuitkering wordt verhoogd na een herberekening.

<sup>8</sup> Hierbij wordt opgemerkt dat 24% van de uitvoerders rapporteert dat geen sprake is van verrekeningen en 26% van de uitvoerders geen informatie heeft aangeleverd over het aantal verrekeningen.

<sup>9</sup> Berekend door het totaal aantal verrekeningen en terugvorderingen te delen door het totaal aantal uitkeringen (exclusief uitkeringen bij uitvoerders die geen informatie hebben aangeleverd).

onderscheid gemaakt naar verrekeningen op in het rapportagejaar gestarte of lopende uitkeringen.<sup>10</sup> Aannemelijk is dat de meeste verrekeningen in de eerste maanden na ingang van de uitkering plaatsvinden. Indien alle ruim twintigduizend verrekeningen betrekking hebben op nieuwe uitkeringen, zal het percentage verrekeningen stijgen naar 17%.<sup>11</sup>

De AFM heeft geen onderzoek gedaan naar de oorzaken van verrekeningen en observeert enkel dat sprake is van ruim twintigduizend verrekeningen. Deze verrekeningen hebben een grote impact op deelnemers. Het raakt immers het inkomen van gepensioneerden en doorgaans is sprake geweest van incorrecte communicatie. Ook kan het vertrouwen van de deelnemer in de pensioenuitvoerder aangetast worden. Verrekeningen dienen daarom te worden voorkomen. Hierbij is het belangrijk dat uitvoerders zoveel mogelijk inzicht hebben in het aantal verrekeningen dat plaatsvindt, en de onderliggende oorzaak daarvan. Op basis van het inzicht in de oorzaak van de verrekening kunnen uitvoerders hun proces of administratie aanpassen om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen. Ook kunnen deelnemers dan vooraf geïnformeerd worden over mogelijke verrekeningen en de persoonlijke gevolgen daarvan op hun pensioen.

De verrekeningen leggen bovendien een kwetsbaarheid bloot in aanloop naar het nieuwe pensioenstelsel. Als de verrekeningen niet voor het invaren worden verwerkt, maar pas na het invaren, dan kan dit de complexiteit en daarmee de uitvoerbaarheid van de verrekeningen aanzienlijk verhogen. De omzetting van de gecorrigeerde aanspraak naar een vermogen (het 'invaren') zal immers herhaald moeten worden (met terugwerkende kracht) en eventuele verschillen in vermogen moeten gesaldeerd worden. Hierbij ontstaan ook aanvullende uitdagingen voor wat betreft de uitlegbaarheid van de verrekeningen. Het is daarom van belang dat eventuele correcties in de administratie zoveel mogelijk voor het invaren worden geïdentificeerd en verholpen, zodat het invaren in één keer goed gaat.

In het geval van een verrekening is het van belang dat op transparante wijze wordt gecommuniceerd met deelnemers over de oorzaak en de persoonlijke gevolgen van de verrekening. In een correctiebeleid (zie volgende hoofdstuk 4.4) hoort tevens het beleid rond deze communicatie te zijn vastgelegd. Ook is het van belang dat deelnemers weten waar zij terecht kunnen als zij het gevoel hebben niet op een juiste manier te zijn behandeld. De AFM publiceert afzonderlijk een rapport met bevindingen en aanbevelingen ten aanzien van de klachtenprocedures van pensioenfondsen.

#### **4.4 De meeste pensioenuitvoerders hebben nog geen correctiebeleid**

In de Kamerbrief van januari 2020 is vermeld dat alle pensioenuitvoerders een terugvorderings-/correctiebeleid moeten opstellen dat rekening houdt met de belangen van getroffen deelnemers. Daarnaast is vermeld dat dit beleid openbaar wordt gemaakt, zodat dit hen bindt.

Uit de data blijkt dat in 2019 71% van de pensioenuitvoerders geen correctiebeleid had (zie Figuur 3). In 2020 is dit aantal gedaald naar 67% van de pensioenuitvoerders. Verder geldt dat in 2019 slechts 4% van de pensioenuitvoerders een correctiebeleid openbaar beschikbaar heeft gesteld. In 2020 is dit gestegen naar 6%. Ondanks dat de pensioensector eerder heeft toegezegd een correctiebeleid op te stellen en openbaar te maken, blijkt dus dat dit beperkt is gebeurd. Hierdoor blijft het voor de meeste deelnemers niet duidelijk op welke wijze uitvoerders omgaan met het doorvoeren van correcties in het pensioen en communicatie hierover.

Verder constateert de AFM uit de data-analyse dat pensioenuitvoerders die een correctiebeleid hebben opgesteld gemiddeld meer verrekeningen rapporteren. Het verschil loopt op tot een factor drie meer. De oorzaak van deze relatie is onbekend. Mogelijk dwingt het hebben van meer verrekeningen uitvoerders tot het

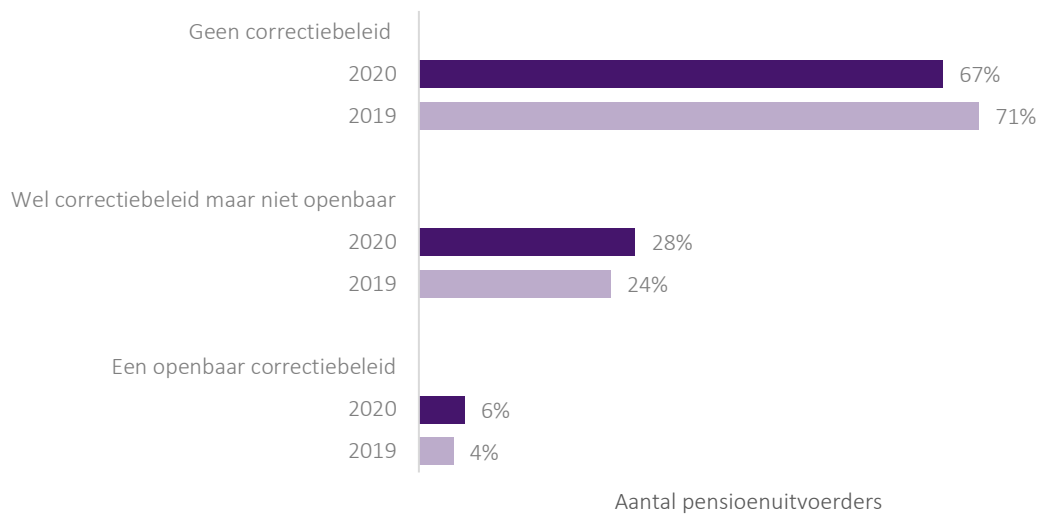
---

<sup>10</sup> Met een verrekening wordt vanaf nu ook een terugvordering bedoeld.

<sup>11</sup> Berekend door het totaal aantal verrekeningen en terugvorderingen te delen door het totaal aantal nieuwe uitkeringen.

hebben van een correctiebeleid. Andersom is het ook mogelijk dat het hebben van een correctiebeleid de registratie en uitvoering van verrekeningen vergemakkelijkt, expliciet maakt en de bewustwording vergroot.

**Figuur 3. Het merendeel van de pensioenuitvoerders heeft nog geen correctiebeleid opgesteld.<sup>12</sup>**



Bron: AFM

#### **4.5 Veel uitvoerders maken gebruik van EUC's bij totstandkoming van communicatie**

De AFM heeft pensioenuitvoerders gevraagd of zij EUC gebruiken bij de vertaalslag van administratie naar communicatie en specifiek voor de volgende toepassingen: A) totstandkoming van de toekenningsbrief, B) totstandkoming van de keuzebrief of offertebrief of C) de totstandkoming van het UPO.

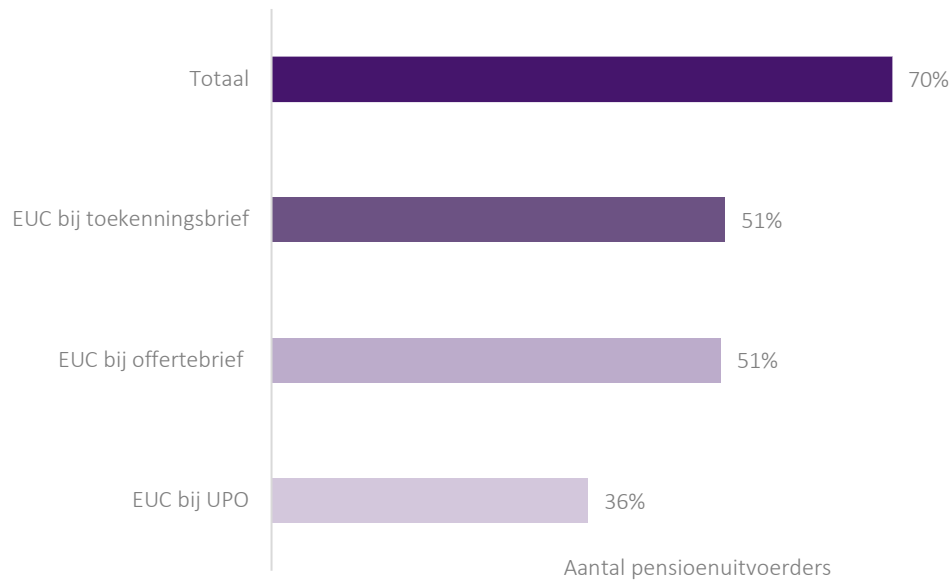
Uit de ontvangen data blijkt dat EUC door veel pensioenuitvoerders gebruikt wordt. 70% van de pensioenuitvoerders gebruikt bij minimaal een van de drie genoemde toepassing EUC's (zie Figuur 4). De meerderheid van de uitvoerders maakt gebruik van EUC's bij de totstandkoming van de toekenningsbrief, keuzebrief of offertebrief (51%). Bij het opstellen van het Uniform Pensioenoverzicht is dit ruim een derde (36%).

Het aantal pensioenfondsen en het aantal verzekeraars dat rapporteert gebruik te maken van EUC is vergelijkbaar met respectievelijk 72% en 69%. Het aantal PPI's dat rapporteert gebruik te maken van EUC ligt lager met 43%.

Het gebruik van EUC valt te verklaren vanuit de complexiteit van de pensioenregelingen en vanuit kosten oogpunt. Een van de verklaringen kan zijn dat specifieke/uitzonderlijke situaties van deelnemers niet in het pensioenadministratiesysteem geadmistreerd kunnen worden. Dit resulteert vervolgens in complexiteit in de vertaalslag van administratie naar communicatie. In het geval van EUC's is er veelal geen sprake van een automatische koppeling met de communicatie. Uit de data-analyse volgt dat het gebruik van EUC gemiddeld resulteert in een hoger aantal UPO's dat niet verstrekt is aan actieve deelnemers (hoofdstuk 4.2) en een hoger aantal verrekeningen (hoofdstuk 4.3).

<sup>12</sup> Door afronding tellen de percentages in de grafiek niet op tot 100%.

Figuur 4. Veel pensioenuitvoerders gebruiken EUC bij de totstandkoming van communicatie. 'Totaal' ziet op het gebruik van EUC bij minimaal één van de drie genoemde toepassingen.



Bron: AFM

Daarnaast constateert de AFM mede gestaafd uit de interviews dat bij specifieke delen van de portefeuille het risico op incorrecte communicatie groter is, aangezien hun pensioenrechten vaker via EUC's worden geadministreerd. Dit zijn doorgaans zogenaamde kwetsbare groepen, zoals arbeidsongeschikten of gescheiden deelnemers. Het gebruik van EUC kan bij deze groepen verklaard worden door verhoogde complexiteit in de uitvoering van de pensioenregeling. Bij gebruik van EUC vraagt de AFM om extra aandacht te hebben voor beheersmaatregelen (zie ook hoofdstuk 5.3).

# 5 Aanbevelingen

Op basis van het uitgevoerde verkennende onderzoek en de in hoofdstuk 4 besproken bevindingen doet de AFM de volgende aanbevelingen aan de pensioensector.

## 5.1 Implementeer beheerste processen rondom pensioencommunicatie; doe dit vóór de transitie

Diverse partijen in de sector zijn al bezig om, in aanloop naar de pensioentransitie, de kwaliteit van pensioenadministraties en -data te verbeteren. De AFM roept de pensioensector op om ook de vertaalslag van geadmireerde pensioenrechten naar de bedragen op een communicatie-uiting expliciet onderdeel van dit traject te laten zijn. Incorrecte communicatie kan een negatieve impact hebben op het vertrouwen van deelnemers en kan resulteren in verkeerde verwachtingen en niet passende keuzes. De AFM vraagt daarom aandacht voor de beheersing van processen rondom pensioencommunicatie en roept partijen op om verbeteringen door te voeren. Een beheerste vertaalslag van administratie naar communicatie is herleidbaar, reproduceerbaar, consistent en correct.

Uit dit verkennende onderzoek van de AFM blijkt dat de vertaalslag van pensioenadministratie naar pensioencommunicatie verschillende processen bevat waarvan de kwaliteit momenteel niet bij alle pensioenuitvoerders voldoende beheerst lijkt te zijn. Incidenten in het proces komen tot uiting in incorrecte communicatie-uitingen en behoeft daarom meer aandacht. De AFM benadrukt het belang van de kwaliteit van de pensioenadministratie en -data. Enkel de robuustheid hiervan borgen is echter onvoldoende om te zorgen dat communicatie aan de deelnemer voldoende is.

Het is van belang tijdig te starten met verbeteringen. Het corrigeren van het pensioen of van pensioencommunicatie tijdens de transitie (na het 'invaren') kan tot hoge complexiteit leiden en daarom moeilijk uitlegbaar zijn of überhaupt niet meer uitvoerbaar zijn. Indien verkeerd gewekte verwachtingen in het verleden als gevolg van incorrecte communicatie hersteld moeten worden tijdens de transitie, zal naast de uitleg over de transitie ook uitgelegd moeten worden dat communicatie in het verleden niet correct was en wat de reden hiervan was. Dit maakt het voor deelnemers moeilijker om de impact van de transitie te doorgronden en heeft hoogstwaarschijnlijk een negatieve impact op het vertrouwen. Als pas na de transitie blijkt dat communicatie uit het verleden (zoals UPO's) niet correct was, en daardoor niet aansluit op de pensioenaanspraken of -rechten die tijdens de transitie zijn gecommuniceerd, dan kan dit het vertrouwen van deelnemers in de transitie zelf ondermijnen. Het met terugwerkende kracht inzichtelijk maken van de impact van de transitie leidt daarnaast tot aanzienlijke complexiteit in uitvoerbaarheid en uitlegbaarheid.

## 5.2 Zorg voor een correctiebeleid en maak dit openbaar

De AFM verwacht dat partijen een correctiebeleid opstellen en dit ook publiekelijk beschikbaar maken. Dit is in lijn met de toezeggingen die de sector zelf heeft gedaan, en die staat beschreven in de Kamerbrief van 31 januari 2020. Het hebben van een correctiebeleid bevordert een consistente afhandeling van correcties binnen de organisatie en biedt transparantie over de afwikkeling en communicatie daarvan aan deelnemers.

Als gevolg van de initiatieven die worden ontplooid om de kwaliteit van pensioenadministraties en deelnemerscommunicatie naar het voor de transitie gewenste niveau te brengen, is aannemelijk dat binnen afzienbare tijd nog diverse en meer incorrect geadmireerde en/of gecommuniceerde pensioenbedragen zullen worden vastgesteld. Gegeven de voorzienbare complexiteit van herstelwerkzaamheden na het invaarmoment, hebben alle betrokkenen er baat bij zo snel mogelijk eventuele afwijkingen te corrigeren in de aanstaande transitiefase en ruim voor het invaarmoment. Een correctiebeleid draagt daaraan bij.

### **5.3 Monitor en evalueer de correctheid van communicatie en implementeer verbeteringen**

De correctheid van communicatie dient doorlopend gemonitord en geëvalueerd te worden. De AFM wijst pensioenuitvoerders op het belang van goede beheersmaatregelen en vraagt in het bijzonder aandacht te hebben voor correcte communicatie aan deelnemers bij het gebruik van EUC's. Het verminderen van het gebruik van EUC's kan hier eveneens een mitigerend effect hebben. Automatisering van handmatige processen en aanvullende beheersmaatregelen op de resterende handmatige processen kunnen bijdragen aan een verbetering van de kwaliteit van communicatie.

Daarbij merkt de AFM expliciet op dat voor de grote groep deelnemers die wel via het geautomatiseerde proces communicatie ontvangen een ander gevaar op de loer ligt. Incidenten in geautomatiseerde processen treffen vaak meerdere deelnemers tegelijk. Soms kunnen fouten jarenlang onopgemerkt blijven. Met steekproeven op zowel geautomatiseerde als handmatige uitkomsten kunnen dergelijke incidenten bijtijds worden gesignaleerd en bij voorkeur voorkomen worden.

### **5.4 Zorg voor een continu verbeterproces bij niet verstuurd UPO's**

De AFM benadrukt dat pensioenuitvoerders dienen te voldoen aan de in de Pensioenwet gestelde vereisten met betrekking tot periodieke informatieverstrekking aan (gewezen) deelnemers en gepensioneerden. Indien om wat voor reden dan ook UPO's, een gegevensaanlevering aan het Pensioenregister<sup>13</sup> of andere informatiedocumenten niet kunnen worden verstuurd, verwacht de AFM dat de pensioenuitvoerder inzichtelijk maakt welke deelnemers dit betreft, wat de oorzaak is van het probleem, welke stappen worden genomen om dit probleem op te lossen en op welke termijn deelnemers alsnog geïnformeerd zullen worden. Hierbij dient sprake te zijn van een continu verbeterproces, waarbij problemen daadwerkelijk geïdentificeerd en opgelost worden.

---

<sup>13</sup> Een gegevensaanlevering aan de Stichting Pensioenregister voor [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl).



## 6 Afsluitend

In dit rapport zijn de belangrijkste bevindingen opgenomen van het verkennende AFM-onderzoek naar de oorzaken van incorrecte communicatie aan deelnemers. De AFM constateert dat in de sector ruimte is voor verbetering en verwacht dat de sector hiermee aan de slag gaat, mede aan de hand van de genoemde aanbevelingen.

De AFM constateert dat de sector al bezig is stappen te zetten en zal deze ontwikkelingen nauwlettend volgen en met de sector in dialoog blijven. Voor wat betreft de pensioenfondsen is de AFM op de hoogte van een traject onder leiding van de Pensioenfederatie. Ondanks dat bij verzekeraars en PPI's geen sprake is van een overkoepelend initiatief, verwacht de AFM dat ook zij de nodige verbeterlagen doorvoeren.

De AFM sluit niet uit dat zij komend jaar diepgaander onderzoek zal doen bij verschillende individuele pensioenuitvoerders om te zien in hoeverre wettelijke verplichtingen omtrent communicatie worden nageleefd. In ieder geval zal, mede gezien het belang van het onderwerp in aanloop naar de transitie, correcte communicatie aan alle deelnemers op de toezichtagenda van de AFM blijven staan.



**Autoriteit Financiële Markten**

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

**Telefoon**

020 797 2000

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

Follow us: →



*De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.*

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2022