



Handvatten informatieverstrekking derdepijlerpensioenproducten

Als de einddatum van de opbouw nadert, moet de aanbieder van een derdepijlerpensioenproduct (bijvoorbeeld een lijfrente) klanten en hun adviseurs duidelijk informeren over vervolgstappen. Klanten moeten dan namelijk verschillende belangrijke keuzes maken. Op basis van onderzoek is de AFM tot de volgende beproefde methoden van informatieverstrekking gekomen.

Wat kunt u als aanbieder doen?

- 1 Informeer uw klanten minimaal 6 maanden voor afloop van de opbouw van hun lijfrenteproduct (expiratedatum).
- 2 Informeer uw klanten over de mogelijke keuzes, waaronder het 'shoprecht', en de uitkeringsmogelijkheden van het lijfrentekapitaal. Maak eventueel gebruik van digitale tools.
- 3 Maak de informatie die klanten nodig hebben om een bewuste keuze te maken goed vindbaar, en toets of ze de informatie daadwerkelijk kunnen vinden.
- 4 Leg in begrijpelijke taal uit welke keuzes klanten moeten maken en toets of ze de informatie daadwerkelijk begrijpen.
- 5 Breng gelaagdheid aan in de informatie zodat klanten zelf kunnen bepalen of en waarover zij gedetailleerdere informatie willen lezen. Relevante kernboodschappen staan in de eerste laag van de informatie.
- 6 Gebruik actuele en gepersonaliseerde informatie die u van klanten heeft, zoals leeftijd, de hoogte van het lijfrentekapitaal en het fiscale regime. Op basis van deze informatie stelt u hem in staat definitieve keuzes te maken over het lijfrenteproduct, zonder dat u uw klanten adviseert.

Wat moet de klant weten?

- 1 **Lijfrente als product.** Hoe werkt een lijfrente? Wat is het en wat kunnen klanten ermee?
- 2 Het **verschil tussen bancaire- en verzekeringproducten**. Denk daarbij aan looptijd, langlevensrisico en afdekken van het nabestaandenrisico.
- 3 **Fiscale aspecten van een lijfrente**. Welke fiscale aspecten zijn kenmerkend voor een lijfrente? Zorg dat klanten eenvoudig en in begrijpelijke taal kunnen vinden welke fiscale regels voor hen (kunnen gaan) gelden, zoals schenken of afkopen.
- 4 **Klantspecifieke informatie**. Klanten mogen verwachten dat zij informatie ontvangen over de datum van expiratie, de actuele hoogte van het kapitaal, het fiscale regime, concrete deadlines voor het maken van een keuze, en de contactgegevens van hun adviseur.
- 5 **Informatie over het expiratieproces**. Maak duidelijk wat klanten moeten doen, waar zij nadere informatie kunnen krijgen en wat er gebeurt als ze niet tijdig reageren.
- 6 **Mogelijkheden bij het einde van de lijfrente-opbouw**. Wat zijn de belangrijkste mogelijkheden bij het einde van de lijfrente-opbouw (expiratie)? Maak aan klanten duidelijk wat de verschillende mogelijkheden zijn van uitkeren, uitstellen van een uitkering of bijvoorbeeld het samenvoegen van lijfrentes.
- 7 **Vormen van dienstverlening**. Uit welke vormen van dienstverlening kunnen klanten bij expiratie kiezen? Klanten moeten weten wat de belangrijkste verschillen zijn tussen advies en execution only, ook in kosten.
- 8 **Shoprecht**. Klanten moeten weten dat zij ook bij andere aanbieders een product kunnen aanschaffen wanneer hun lijfrente de einddatum bereikt.