Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
t.a.v. minister Van Hijum
Postbus 90801
2509LV DEN HAAG

| | |
|---|---|
| Datum | 24 januari 2025 |
| Ons kenmerk | |
| Pagina | 1 van 9 |
| Betreft | Eerste observaties n.a.v. overgang naar het nieuwe stelsel door pensioenuitvoerders |

Geachte minister Van Hijum,

In deze brief deelt de AFM de eerste observaties uit haar toezichtpraktijk over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel. Uw ministerie heeft op 16 december 2024 een verzoek daartoe gedaan naar aanleiding van een motie van de Tweede Kamer.[1]

Centraal in deze eerste observaties staat de informatie die aan deelnemers wordt verstrekt tijdens deze impactvolle en complexe transitieperiode. Het is van essentieel belang dat deelnemers tijdens de transitie, die meerdere jaren duurt, op zorgvuldige wijze worden meegenomen in wat de overgang voor hen betekent en wat er voor hen verandert.[2] De AFM gaat ervan uit dat alle communicatie tijdens de transitie onderling consistent en evenwichtig is, en bijdraagt aan een goed begrip van de gevolgen van de transitie. Naast toezicht op de informatieverstrekking aan deelnemers, houdt de AFM ook toezicht op keuzebegeleiding, risicopreferentieonderzoeken, opdrachtbevestigingen en klachtenprocedures. Voor inzichten en guidance op deze onderwerpen, verwijst de AFM naar haar website.[3] De AFM neemt alle pensioenuitvoerders – dit geldt naast pensioenfondsen ook voor verzekeraars en premiepensioeninstellingen – tijdens de transitie graag mee in haar bevindingen en geleerde lessen. Dit zorgt ervoor dat alle partijen in de pensioensector kunnen leren van de eerste ervaringen en van elkaar. Deze evaluatie moet vanuit dat perspectief worden bezien.

De AFM vindt het belangrijk allereerst op te merken dat er door de pensioensector belangrijke stappen vooruit zijn gezet in de transitie naar een meer toekomstbestendig pensioenstelsel. Dit is in het belang van alle Nederlandse pensioendeelnemers. Deze brief start met een toelichting op het belang van zorgvuldige deelnemerscommunicatie (*paragraaf 1*) en een schets van de toezichtpraktijk van de AFM (*paragraaf 2*). Daarna

[1] Motie van het lid Joseph c.s. over een evaluatie van het invaren van de eerste drie pensioenfondsen en Tweeminutendebat Pensioenonderwerpen (CD 21/11) d.d. 11 december 2024.
[2] Hieronder verstaat de AFM verder: (gewezen) deelnemers, (gewezen) partners en pensioengerechtigden.
[3] Zie de links voor meer informatie over ons toezicht op de onderwerpen keuzebegeleiding, risicopreferentieonderzoek, opdrachtbevestiging en klachtenprocedures.

deelt de AFM haar eerste observaties naar aanleiding van het toezicht op pensioenfondsen, verzekeraars en ppi's. Dit doet de AFM volgens de indeling: observaties over tijdige informatie (*paragraaf 3*), observaties over evenwichtige en duidelijke informatie (*paragraaf 4*) en observaties over correcte informatie (*paragraaf 5*).[4]

***§ 1. Zorgvuldige deelnemerscommunicatie door pensioenuitvoerders essentieel voor behoud vertrouwen***

Pensioenuitvoerders beheren pensioengelden namens de deelnemers en hebben hiermee een belangrijke taak in de Nederlandse samenleving en het Nederlandse financiële stelsel. Door transparant te zijn en informatie te verstrekken aan hun deelnemers, die veelal verplicht deelnemen aan de pensioenregeling, leggen pensioenuitvoerders verantwoording af over de wijze waarop zij omgaan met de aan hen toevertrouwde pensioengelden. Voor deelnemers is pensioeninformatie een basisvoorwaarde voor kennis over het eigen pensioen en de mogelijkheid tot controle en narekening, al dan niet geholpen door een financieel adviseur. Deelnemers zijn daarvoor voor een belangrijk deel afhankelijk van hun pensioenuitvoerder. Om deze reden benadrukt de AFM nogmaals dat deelnemers het recht hebben om zorgvuldig te worden meegenomen in de wijzigingen die de pensioentransitie voor hen meebrengt, ongeacht of sprake is van invaren.

De AFM ziet dat pensioenuitvoerders een uitdagende taak hebben. Financiële informatie is veelal complex, en gaat gepaard met de vraag hoe dit begrijpelijk gebracht kan worden. De AFM gaat ervan uit dat pensioenuitvoerders, mede door innovatie en digitalisatie, voldoende vorm kunnen geven aan hun plicht de deelnemers te informeren. Correcte informatie aan deelnemers is een belangrijke randvoorwaarde voor het behouden van vertrouwen in het nieuwe Nederlandse pensioenstelsel, nu en in de toekomst. Pensioeninformatie is niet alleen belangrijk voor het nemen van financiële besluiten op de langere termijn, maar kan ook op korte termijn relevant zijn, zoals bij een baanwissel, het kopen van een woning of een echtscheiding. Ook voor het breder inrichten van het financiële huishouden door deelnemers, het vragen van advies en het maken van (pensioen)keuzes is de informatie van groot belang en kan gebrek aan informatie of verkeerde informatie het vertrouwen van deelnemers schaden.

Belangrijke informatiebronnen voor deelnemers zijn de transitieoverzichten. Zij ontvangen dit transitieoverzicht zowel voorafgaand aan als na het transitiemoment (het '*prognose transitieoverzicht*' en het '*definitieve transitieoverzicht*'). Met het prognose transitieoverzicht krijgen zij voor het eerst diepgaande en persoonlijke informatie over wat de transitie concreet voor hen betekent.

[4] De AFM merkt op dat haar onderzoek momenteel nog gaande is. Vanwege toezichtvertrouwelijke aard gaat de AFM niet specifiek in op de beoordeling van specifieke pensioenuitvoerders, waaronder de zogenoemde 'kopgroepfondsen', en eventueel opgelegde of nog op te leggen maatregelen.

## § *2. De AFM heeft het afgelopen jaar bewust gekozen voor toezicht vooraf*

De transitie is een dynamisch traject waarbij pensioenuitvoerders voor grote uitdagingen staan, die leiden tot voortschrijdende inzichten en leereffecten. Dit geldt ook voor de AFM. De AFM heeft van het afgelopen traject veel geleerd, en gaandeweg haar toezichtproces aangescherpt. Het afgelopen jaar heeft de AFM een intensief traject afgelegd met pensioenuitvoerders die op korte termijn regelingen gaan overzetten naar het nieuwe pensioenstelsel. Hierbij heeft de AFM bewust gekozen om mee te kijken bij de totstandkoming van de transitieoverzichten, en in een vroegtijdig stadium haar observaties aan zowel individuele partijen als sectorbreed terug te koppelen.[5] Beïnvloeding vooraf acht de AFM essentieel gezien de impact van deze transitie en het eenmalige karakter daarvan.[6] Communicatie rond het transitiemoment moet immers in één keer goed gaan. Vóór de zomer van 2024 heeft de AFM concept-transitieoverzichten daarom opgevraagd bij pensioenfondsen, verzekeraars en ppi's.

Uit het onderzoek naar opgevraagde transitieoverzichten kwam naar voren dat er nog stappen gezet moesten worden bij het ontwikkelen hiervan. Dit zag onder meer op de toelichtingen aan deelnemers bij de getoonde bedragen. Naast individuele terugkoppelingen heeft dit in september 2024 geleid tot een dringende oproep aan pensioenuitvoerders in het AFM Transitiebulletin '[Zorg dat eerste transitieoverzicht persoonlijk en tijdig is]'. In dit artikel benadrukt de AFM het belang van onder meer persoonlijke toelichtingen in de transitieoverzichten.

Vanuit de sector heeft de AFM de afgelopen periode teruggekregen dat dergelijke publieke uitingen als een verrassing kunnen komen. Daar heeft de AFM begrip voor. De afgelopen periode heeft de AFM intensief contact gehad met de pensioenuitvoerders die voornemens waren over te gaan naar de nieuwe pensioenregelingen. Ook de komende periode zal de AFM contact onderhouden met de pensioenuitvoerders die overgaan naar het nieuwe pensioenstelsel. De AFM heeft echter niet de capaciteit om een doorlopende accounttoezichtrelatie met alle individuele pensioenuitvoerders te onderhouden. Dat maakt dat de AFM de pensioenuitvoerders niet in alle gevallen regelmatig één op één kan spreken over de inrichting van hun transitiecommunicatie of hen mee kan nemen in haar zorgen daarover.

Bij haar uitingen streeft de AFM ernaar een voorspelbare toezichthouder te zijn en geen bottleneck te vormen in de transitie. De AFM doet dit door haar toezichtkalender zoveel mogelijk transparant te maken, doorlopend overleg te voeren met de brancheverenigingen, samen met de Nederlandsche Bank (DNB), het Platform Pensioentransitie te organiseren om knelpunten en vraagstukken te bespreken en al haar onderzoeken te

[5] Voor de volledigheid benadrukt de AFM dat de vooraf opgevraagde informatie niet vooraf door de AFM is goedgekeurd. Het is en blijft de verantwoordelijkheid van een pensioenuitvoerder om te zorgen dat de communicatie voldoet aan de wettelijke vereisten en aansluit bij haar eigen deelnemerspopulatie.

[6] Deze handelswijze komt overeen met eerdere inrichting van het toezicht van de AFM bij nieuwe wetgeving. Ook dan kijkt de AFM zoveel mogelijk vooraf mee een geeft zij guidance in de vorm van leidraden, Q&A en andere uitingen om de implementatie in de sector zoveel mogelijk te begeleiden.

publiceren zodat de gehele pensioensector kennis kan nemen van de uitkomsten en aanbevelingen. Ook organiseert de AFM regelmatig Ronde Tafels, publiceert zij Q&A's, inzichten in haar Transitiebulletin en op haar website. Door de komende transitieperiode in gesprek te blijven met pensioenuitvoerders en brancheverenigingen hoopt de AFM te (blijven) horen waar de sector tegenaan loopt. De insteek is daarbij om nadrukkelijk ruimte te laten en open te staan voor innovatie en nieuwe initiatieven, zoals afgelopen jaar het Transitie-UPO (TUPO).

***§ 3. Observaties met betrekking tot tijdige informatie***

Deelnemers moeten tijdig worden geïnformeerd over de persoonlijke gevolgen van de transitie. De AFM heeft vanuit het belang van deelnemers invulling gegeven aan de norm tijdigheid. Tijdige verstrekking betekent dat het prognose transitieoverzicht uiterlijk één maand voor het transitiemoment aan een deelnemer wordt verstrekt, maar bij voorkeur eerder. De AFM heeft de open norm ingevuld door aan te geven dat pensioenuitvoerders die het prognose transitieoverzicht later dan één maand voorafgaand aan de transitie versturen, in ieder geval in overtreding zijn van de wet. Het definitieve transitieoverzicht ontvangt een deelnemer idealiter binnen drie maanden, maar niet later dan zes maanden, na het transitiemoment.

Op het gebied van tijdige verstrekking van informatie deelt de AFM twee observaties uit haar toezichtspraktijk.

***A. Zorgen bij invarende pensioenfondsen over tijdigheid en correctheid van transitie-informatie: begin op tijd***

De AFM ziet dat in de pensioensector het belang van tijdige informatieverstrekking wordt erkend, en over het algemeen wordt onderschreven dat één maand voorafgaand aan de transitiedatum het uiterste moment is waarop deelnemers geïnformeerd dienen te worden. Op basis van de ingediende communicatieplannen en gesprekken met de sector constateert de AFM dat pensioenuitvoerders doorgaans voornemens zijn deelnemers eerder (twee tot drie maanden voorafgaand aan het transitiemoment) te informeren. De AFM juicht dit toe. Hierbij onderstreept de AFM het belang van het in een vroeg stadium samenbrengen van zowel actuariële medewerkers als communicatiemedewerkers om de uitkomsten van de modelberekeningen te bespreken. De perspectieven van de verschillende disciplines zijn essentieel bij het opstellen van duidelijke (persoonlijke) toelichtingen.

Tegelijkertijd heeft de AFM zorgen dat pensioenfondsen in de praktijk onvoldoende tijd hebben, of nemen, om de deelnemers tijdig en correct te informeren voorafgaand aan de transitie.[7] Pensioenfondsen dienen voorafgaand aan het invaren een verklaring van geen bezwaar te verkrijgen van DNB. Dit is een essentieel proces dat zorgvuldig doorlopen dient te worden. Pensioenfondsen dienen parallel daaraan een termijn aan te houden waarbinnen zij voldoende tijd hebben om deelnemerscommunicatie goed in te richten, en met de benodigde (voorbereidende) werkzaamheden niet te wachten op de verklaring van geen bezwaar van DNB. Deze kan

[7] De AFM heeft dit risico ook benoemd in haar 'Toezichttoets Ontwerpbesluit transitietermijnen'.

immers onverhoopt kort voor of zelfs na het verstrijken van de uiterste termijn voor deelnemerscommunicatie worden verstrekt. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat er onvoldoende tijd resteert om het proces van het uitsturen van deelnemersinformatie goed te implementeren of dat de informatie niet tijdig wordt verstrekt. De toezichthouders hebben tijdens het AFM-DNB Platform Pensioentransitie aangegeven dat pensioenfondsen zelfstandig de afweging moeten maken wanneer zij de transitie-informatie versturen.

De AFM benadrukt nogmaals nadrukkelijk dat voor deelnemerscommunicatie een voldoende implementatietermijn moet worden aangehouden. Zo wordt voorkomen dat deelnemers te maken krijgen met vermijdbare fouten in de zo essentiële en impactvolle transitiecommunicatie. De AFM heeft dit bovengenoemde risico ook met DNB besproken en beide toezichthouders zullen de komende periode waar nodig samen optreden om dit risico te vermijden.

***B. Zorgen bij verzekeraars en ppi's rond proces van tijdige verstrekking van transitie-informatie***

De AFM benadrukt dat zij ernstige zorgen heeft over de verstrekking van transitie-informatie door verzekeraars en ppi's. De AFM heeft op basis van haar onderzoek geconstateerd dat deelnemers in de pensioenregelingen die voor de zomer 2024 reeds zijn omgezet door verzekeraars en ppi's, niet tijdig het prognose transitieoverzicht hebben ontvangen. De AFM en de pensioensector hebben deze zorgen besproken in het Transitieplatform van november 2024. Tijdens dit platform is tevens gesproken over de uitdagingen die de sector ziet bij de verstrekking van de transitieoverzichten.[8] De sector gaf aan niet te kunnen voldoen aan de verplichting de deelnemer een maand vóór de transitiedatum te informeren in de situatie dat het arbeidsvoorwaardelijke traject kort voor de transitiedatum wordt afgerond. De AFM merkt op dat verzekeraars en ppi's aan de huidige wetgeving dienen te voldoen en zich hierbij maximaal moeten inspannen om te kunnen voldoen aan hun verantwoordelijkheid om vóór de overgang de overzichten tijdig aan deelnemers te verstrekken. De AFM gaat in haar toezicht op de naleving van de wet in gesprek met de individuele partijen en neemt hierbij uitzonderlijke situaties, indien onderbouwd en redelijk, in ogenschouw.

## ***§ 4. Observaties met betrekking tot duidelijke en evenwichtige informatie***

Alle informatie aan deelnemers moet evenwichtig en duidelijk zijn. Voor de transitieoverzichten betekent dit onder meer dat de deelnemer de corresponderende pensioenbedragen in de oude en de nieuwe pensioenregeling moet kunnen vergelijken, en dat de verschillen tussen bedragen zijn voorzien van een toelichting. Ook betekent dit dat de informatie aansluit op zijn persoonlijke situatie, en voor hem begrijpelijk is. Het gebruik maken van gelaagdheid en een bewuste keuze over de volgorde van de getoonde informatie dragen bij aan de begrijpelijkheid voor de deelnemer. In dit licht verwijst de AFM ook naar het Servicedocument Transitiecommunicatie van de Pensioenfederatie, dit servicedocument kan een belangrijk hulpmiddel zijn om te komen tot voor deelnemers begrijpelijke transitie-informatie. Het document is echter geen invuloefening en de

[8] Zie Platform Pensioentransitie van 28 november 2024

AFM raadt daarom aan om de informatie die aan deelnemers wordt verstrekt zoveel mogelijk vooraf bij hen te toetsen op duidelijkheid.

Rond het transitiemoment wordt ook andere informatie aan deelnemers verstrekt. Denk aan het reguliere UPO, of informatie bij life-events zoals pensionering, overlijden of in- en uitdiensttreding. Het is van belang om de verschillende mogelijke situaties te signaleren en vooraf te toetsen of informatie in samenhang tot elkaar duidelijk is.

Op het gebied van evenwichtige en duidelijke informatie, deelt de AFM een drietal observaties.

### *A. Zorg dat eerdere boodschappen toewerken naar het transitieoverzicht*

Op basis van het toezicht op diverse vormen van pensioencommunicatie de afgelopen periode, waaronder de communicatie rond indexaties en overbruggingsplannen, ziet de AFM dat pensioenuitvoerders nog slagen kunnen maken. De transitieperiode is een meerjarige periode waarin verschillende besluiten worden genomen die impact hebben op het pensioen van de deelnemer. De AFM ziet in de praktijk dat de verschillende informatiemomenten gezamenlijk nog niet altijd een evenwichtig beeld scheppen en dat verschillende boodschappen niet één verhaal vertellen dat in samenhang begrijpelijk is voor de deelnemer. Een voorbeeld hiervan is dat positieve kanten van het nieuwe stelsel vaker prominenter benadrukt worden dan mogelijke risico's. Om onrealistische verwachtingen over de nieuwe pensioenregeling te voorkomen, is het van belang dat deelnemers zich onder meer realiseren dat ingegane uitkeringen ook kunnen dalen of bijvoorbeeld dat niet langer sprake is van opbouw van aanspraken op nabestaandenpensioen.

### *B. Persoonlijke toelichting moet beter om realistische verwachtingen te borgen*

De AFM stelt vast dat de toelichtingen op de bedragen in de prognose transitieoverzichten duidelijker kunnen. De toelichtingen dienen immers aan te sluiten op de bedragen die de individuele deelnemer te zien krijgt. Zonder een persoonlijke toelichting bij deze bedragen ontstaat bij deelnemers mogelijk een onrealistisch beeld van het toekomstig pensioen, bijvoorbeeld omdat er pensioenbedragen zijn die veel hoger uitvallen in het nieuwe pensioenstelsel. De AFM heeft begin 2024 met verschillende stakeholders uit de pensioensector gesproken over mogelijke oplossingen om te voorkomen dat deelnemers door hoge uitslagen een onrealistisch beeld krijgen van hun toekomstig pensioen.[9] Door de pensioensector is naar aanleiding van deze zorgen een aantal oplossingsrichtingen voorgesteld, waaronder het werken met gelaagdheid in de communicatie en het geven van een persoonlijke toelichting bij de scenariobedragen, zodat de deelnemer de getoonde bedragen ook begrijpt en in de juiste context kan zien. Er is voor gekozen om de voorgeschreven rekenmethodiek en te communiceren bedragen niet aan te passen. De implementatie van de voorgestelde oplossingsrichtingen om tot realistische verwachtingen te komen heeft de nadrukkelijke aandacht van de AFM.

[9] Verslag Platform pensioentransitie maart 2024 (slide 6)

### *C. Zorg dat uitleg niet generiek is, maar past bij de situatie van de deelnemer*

De AFM constateert dat de toelichtingen in transitieoverzichten generiek van aard zijn, oftewel dat alle deelnemers dezelfde uitleg krijgen te zien. De AFM zag regelmatig terug dat uitleg voor de deelnemer niet was toegespitst op zijn persoonlijke situatie, omdat bijvoorbeeld niet werd gewerkt met conditionele tekstblokken: toelichtingen die alleen in de daadwerkelijke brief terecht komen indien zij ook van toepassing zijn. Zo is het voor een deelnemer van dertig jaar oud niet relevant om de volgende begeleidende tekst te krijgen: *'als u ouder bent dan vijftig jaar, geldt voor u…'*. Andere voorbeelden zagen op het recht op een tijdelijk ouderdomspensioen (of niet), op het mogelijk in aanmerking komen voor compensatie (of niet) of een generieke toelichting dat het partnerpensioen hoger of lager kan uitvallen en mogelijke oorzaken daarvan. Aangezien de uitvoerder de situatie van de deelnemer kent, verwacht de AFM dat ook alleen de relevante tekstblokken worden getoond.

## *§ 5. Observaties met betrekking tot correcte informatie*

Informatie die aan deelnemers wordt verstrekt moet correct zijn. Dat het transitieoverzicht, dat voorafgaand aan de transitiedatum wordt verstrekt, een 'prognose' betreft waarbij aannames zijn gedaan betekent niet dat mogelijke fouten hierin minder ernstig zijn of minder impact hebben. Dit is immers de informatie die de deelnemer gebruikt om, voordat de wijzigingen in werking treden, eventueel financieel advies te vragen, bredere financiële keuzes te maken of zelfs aanvullende financiële producten af te sluiten.

### *A. Peildatum en life-events: heb oog voor de (actuele) situatie van de deelnemer*

Bij de prognose-transitieoverzichten is het onvermijdelijk dat een pensioenuitvoerder zich baseert op de informatie van een deelnemer op een bepaald moment in het verleden ('peildatum'). Hoe verder deze peildatum in het verleden ligt, des te groter de uitdaging om te zorgen dat het transitieoverzicht op het moment van verzending aan de deelnemer voldoende actueel is. De kans op een tussentijds *life-event* (zoals uitdiensttreding) neemt tenslotte toe naarmate de periode tussen de peil- en verzenddatum groter is. Als het transitieoverzicht niet aansluit op de gewijzigde situatie van de deelnemer komt dit de uitlegbaarheid niet ten goede, zeker niet wanneer de wijziging ver vóór de verzenddatum heeft plaatsgevonden.

De AFM roept de sector dan ook op om te kiezen voor een peildatum die zo dicht mogelijk bij de daadwerkelijke transitiedatum ligt, de verschillen die voortvloeien uit de gekozen peildatum duidelijk toe te lichten, en om te voorkomen dat deelnemers na een life-event een prognose transitieoverzicht krijgen die niet (meer) op hun situatie van toepassing is. Tot slot, informeer in het prognose transitieoverzicht de deelnemer ook over de persoonlijke gegevens waarop de prognosebedragen zijn gebaseerd. Dit stelt de deelnemer in staat om te controleren of de bedragen op de correcte persoonlijke gegevens zijn gebaseerd.

***B. Bouw voldoende tijd in voor zorgvuldige controles***

De AFM constateert dat de transitie gepaard gaat met veel werk en veel uitvoeringscapaciteit vraagt van pensioenuitvoerders en uitvoeringsorganisaties, die tegelijkertijd ook werkzaamheden moet blijven verrichten die niet gerelateerd zijn aan de transitie. Dat gezegd hebbende kan en mag tijd- en/of capaciteitsgebrek niet ten koste gaan van benodigde controles en een zorgvuldig proces. In de praktijk is bij deelnemers sprake geweest van (te voorkomen) fouten in het prognose transitieoverzicht. De AFM stelt dat pensioenuitvoerders moeten voorkomen dat er fouten worden gemaakt of slordigheden ontstaan die vermeden hadden kunnen worden door een zorgvuldig proces met controles. Denk hierbij aan een onjuiste toepassing van de Uniforme Rekenmethodiek of het gebruik van de verkeerde DNB-scenariosets, of het niet aansluiten van berekeningen op een genomen bestuursbesluit. In dit licht wijst de AFM de pensioensector erop om voldoende tijd in te bouwen en zorgvuldige controles uit te voeren alvorens de uitkomsten aan deelnemers te verstrekken.

Wanneer er toch een fout wordt geconstateerd in de prognose transitieoverzichten, verwacht de AFM dat de pensioenuitvoerder hierover transparant is richting haar deelnemers. De informatie aan deelnemers moet immers correct zijn.

Tot slot roept de AFM de pensioensector op om bij de transitieoverzichten in het achterhoofd te houden dat de vergelijking tussen het te verwachte pensioen in het oude en nieuwe stelsel centraal staat. Gebruik voor het berekenen van de oude en nieuwe (scenario)bedragen dus ook zoveel mogelijk dezelfde aannames en parameters, zoals dezelfde scenarioset en persoonlijke gegevens waaronder salaris en deeltijdpercentage, om onnodige verschillen in de vergelijking te voorkomen. Het is niet correct wanneer de bedragen in het oude en nieuwe stelsel binnen het prognose transitieoverzicht zijn gebaseerd op verschillende scenariosets.

**Slotwoord**

Na een intensieve periode van voorbereiding, hebben zowel toezichthouders als de pensioensector de afgelopen periode de nodige ervaring opgedaan met de praktische uitvoering van de pensioentransitie. Dit betreft niet alleen de eerste drie pensioenfondsen die per 1 januari 2025 zijn ingevaren, maar ook de diverse regelingen bij verzekeraars en ppi's die sinds 1 juli 2023 zijn omgezet naar het nieuwe pensioenstelsel. Hierdoor zijn de wijzigingen niet langer een 'papieren exercitie', maar werken ze daadwerkelijk door in de levens en financiële planning van de Nederlandse bevolking. Pensioenuitvoerders staan voor de belangrijke taak om deelnemers op transparante wijze mee te nemen in de veranderingen en de persoonlijke gevolgen daarvan. Op die manier kunnen we het vertrouwen in het Nederlandse pensioenstelsel, dat tot de beste van de wereld behoort, behouden en mogelijk zelfs vergroten.

De AFM ziet dat er op het gebied van deelnemerscommunicatie goede stappen worden gezet door de pensioensector en dat de ontwikkeling van deelnemerscommunicatie in deze fase van de transitie hoger op de agenda lijkt te komen. Wij benadrukken hierbij dat het belangrijk is dat hierbij niet alleen wordt geredeneerd vanuit wat een deelnemer wel of niet wenst te horen, maar vooral ook wat een deelnemer moet weten en zich moet realiseren om onrealistische verwachtingen te voorkomen en ook op lange termijn het vertrouwen bestendigd wordt.

Wij vertrouwen erop dat pensioenuitvoerders hun deelnemers gedurende deze impactvolle en complexe transitieperiode op een zorgvuldige en begrijpelijke wijze kunnen meenemen in wat deze overgang voor hen betekent. De AFM gaat ervan uit dat de eerdergenoemde observaties door pensioenuitvoerders opgepakt worden en de kwaliteit van de deelnemerscommunicatie hiermee verbetert. Ook de AFM zal de geleerde lessen uit haar toezichtspraktijk zelf blijven toepassen en meenemen in de uitvoering van haar toezicht op de pensioentransitie. Vanuit haar toezichttaak blijft de AFM zich inzetten voor correcte, evenwichtige, duidelijke en tijdige informatie aan deelnemers tijdens de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

Bestuurslid
Bestuur

Hoofd
Verzekeren en Pensioenen