



DE PENSIOENVERGELIJKER

Wij hebben onderzoek gedaan naar het vertrouwen van jongeren in pensioenen en de sector. Daarbij zijn wij tot de conclusie gekomen dat het op dit moment ontbreekt aan inzicht in pensioenregelingen. Nu is niet mogelijk om pensioenuitvoerder en haar regelingen goed met elkaar te vergelijken. Je kan wel de regelingen vergelijken, maar hoe weet je of een regeling bij jou past? Hoe goed presteert een pensioenuitvoerder op aspecten binnen een regeling, die jij belangrijk vindt? Antwoorden op deze vragen krijg je met onze pensioenvergelijker.

Pensioenvergelijking

De pensioenvergelijker schept duidelijkheid voor (toekomstige) deelnemers en helpt hen bij de twee volgende vragen:

1. Past het product, regeling en haar aspecten bij mij?
2. Past het pensioenfonds bij mij?

De vergelijking zal daarbij ingaan op verschillende aspecten van een pensioenregeling. Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt wat de verschillen en overeenkomsten zijn tussen pensioenregelingen. Op deze manier kan een deelnemer zien of de regeling en haar aspecten bij hem/haar past.

Met de tweede vraag wordt ingegaan op verschillende eigenschappen en het handelen van pensioenfondsen. Denk daarbij aan duurzaam beleggingsbeleid, kosten vermogensbeheer, uitvoeringskosten, financiële situatie, en samenstelling/diversiteit van het bestuur en verantwoording-sorgaan .

Als uitgangspunt heeft deze vergelijker het bieden van een totaaloverzicht. Dit totaaloverzicht wordt overzichtelijk gemaakt door informatie weer te geven in een visueel aantrekkelijk en overzichtelijke manier. Denk hierbij aan het gebruik van picto- en diagrammen waarop kan worden geklikt voor inhoudelijke informatie over product, regeling en fonds.

Meer dan alleen een vergelijking

Naast het bieden van enkel een vergelijking van pensioenregelingen- en fondsen, willen wij er een interactief platform van maken door middel van een koppeling naar mijnpensioenoverzicht.nl. Hierop moet een (toekomstige) deelnemer binnen een paar klikken kunnen zien hoe persoonlijke keuzes in product en regeling per fonds kunnen leiden tot verschillen in het uiteindelijke pensioen. Op mijnpensioenoverzicht.nl kan worden geëxperimenteerd met verschillende mogelijkheden en de (toekomstige) deelnemer kan zelf 'aan de knoppen draaien'. Tevens zal er informatie beschikbaar zijn over life-events en hoe deze het pensioen van de deelnemer raken. Denk hierbij aan life-events, zoals salarisverhogen/-verlaging, echtscheiding, arbeidsongeschiktheid of ontslag.

Wij zien de bovenstaande manier van informatievoorziening als een volgende stap in het beter bereiken van (toekomstige) deelnemers en het verbeteren van vertrouwen. Bezoekers van mijnpensioenoverzicht.nl moeten geactiveerd worden. Dit willen wij realiseren door de overzichtelijke informatievoorziening, keuzemogelijkheden en de laagdrempelige manier van het verkrijgen van de gewenste kennis per deelnemer.

DE VERTROUWENSMONITOR

Een relatie zonder vertrouwen is geen relatie. In je eigen leven moet je kunnen bouwen op je partner, ervan uit kunnen gaan dat hij of zij eerlijk is en dat gezamenlijke normen worden nageleefd. Dit geldt ook voor de pensioensector. Toch zijn er veel jongeren die geen vertrouwen hebben in de pensioensector, omdat ze gedwongen een relatie aangaan met hun uitvoerder. De uitdaging is om, ondanks dit, een gezonde relatie op te bouwen. Het volgende besef is hierbij noodzakelijk: 'als pensioenuitvoerders willen dat jongeren hen vertrouwen, moeten pensioenuitvoerders ervoor zorgen dat ze jongeren begrijpen'. Bouwen aan een gezonde relatie, op basis van vertrouwen en inspeland op elkaars behoeften. Dat is onze ambitie en het doel met de vertrouwensmonitor

Van behoeften naar vertrouwen

De vertrouwensmonitor geeft inzicht in de behoeften van deelnemers; de bouwblokken voor begrip en vertrouwen. Goede pensioenfondsbestuurders gebruiken deze bouwblokken om te werken aan een betere relatie met deelnemers.

De vertrouwensmonitor zal door de AFM worden opgelegd aan pensioenuitvoerders. De pensioenfederatie speelt een belangrijke rol bij het maken van rapporten en het geven van advies in navolging van de uitkomst van de vertrouwensmonitor.

Hoe werkt de vertrouwensmonitor?

De vertrouwensmonitor toetst de volgende onderdelen van pensioencommunicatie:

1. De deelnemer begrijpt het product

Het is aan de pensioenuitvoerder om te zorgen dat de deelnemer het product en regeling begrijpt en vertrouwt. Het huidige 'éénrichtingsverkeer' qua pensioencommunicatie is hiervoor niet voldoende. Voor het verkrijgen van wederzijds begrip en vertrouwen is 'tweerichtingsverkeer' essentieel. Hiervoor zijn klantpanels en –bijeenkomsten een goed middel. De deelnemer krijgt de mogelijkheid om mee te praten over onderwerpen zoals communicatie, beleid en organisatie. Daarnaast krijgt de uitvoerder de kans om de deelnemer in te lichten over situaties waarover een uitvoerder geen controle heeft. Ook krijgt de uitvoerder hiermee de kans te communiceren welke behoeften op welke termijn in welke mate kunnen worden beantwoord. Pragmatische consensus over elkaars behoeften is de sleutel. De vertrouwensmonitor toetst dit.

2. De dienstverlening is van optimale kwaliteit

Te allen tijde moet de dienstverlening en klantcommunicatie van de pensioenuitvoerder in dienst staan van de deelnemer. De vertrouwensmonitor toetst de kwaliteit hiervan met verschillende normen door middel van thema-onderzoeken. Denk hierbij aan normen voor thema's zoals reactietijden, telefonisch contact en de kwaliteit hiervan.

Stichting toetsing Pensioenfondsen

Pensioenuitvoerders die met succes aan bovenstaande aspecten werken, ontvangen een keurmerk. De vertrouwensmonitor, het toepassen ervan en het daaraan verbonden keurmerk zal een initiatief zijn van Stichting toetsing Pensioenfondsen. Het doel van deze stichting is het bevorderen van het begrip en vertrouwen van deelnemers in de pensioensector.

DE VERTROUWENSMONITOR: DOET U MEE?