
FSMA_2021_16 dd. 2/09/2021

Consumentenbevraging inzake aanvullende pensioenen ONDERZOEKSRESULTATEN

Toepassingsveld:

De werknemers, pensioeninstellingen en inrichters die onderworpen zijn aan de wet van 28 april 2003 'betreffende de aanvullende pensioenen en het belastingstelsel van die pensioenen en van sommige aanvullende voordelen inzake sociale zekerheid' en haar uitvoeringsbesluiten.

Samenvatting/Doelstelling:

De FSMA heeft, aan de hand van een consumentenbevraging, een onderzoek gevoerd naar de informatieverstrekking ten aanzien van werknemers die zijn aangesloten bij een of meerdere aanvullende pensioenplannen. Deze mededeling bevat de onderzoeksresultaten.

Structuur:

- I. Situering van de consumentenbevraging
 - I.1. Doel van de consumentenbevraging
 - I.2. Scope beperkt tot werknemers
 - I.3. Methodologie
 - I.4. Inzicht in de respondenten
 - II. Analyse van de antwoorden van de respondenten
 - II.1. Identiteit van de pensioeninstelling
 - II.2. Belang van de informatieverstrekking
 - II.3. Informatiekanalen
 - II.4. Inhoud van de informatie
 - II.5. Vragen en klachten
 - II.6. Opmerkingen en suggesties van de respondenten
 - III. Besluit
-

Informatieverstrekking over aanvullende pensioenen met het oog op financiële veerkracht na pensionering

I. Situering van de consumentenbevraging

I.1. Doel van de consumentenbevraging

In het kader van haar missie inzake consumentenbescherming, hecht de FSMA veel belang aan de informatie die ter beschikking wordt gesteld van de aangeslotenen bij een aanvullend pensioenplan. Om die reden organiseerde de FSMA eind 2020 een consumentenbevraging via de website Mypension.be.

Het was daarbij de bedoeling om te peilen naar de tevredenheid van de aanvullende pensioenconsument over de informatie die hem ter beschikking wordt gesteld. Meer bepaald werd getoetst of de betrokkene geïnteresseerd is in pensioeninformatie, wat hij/zij belangrijk vindt en of de beschikbare informatie als voldoende wordt beschouwd. Verder werd er ook aandacht geschonken aan eventuele problemen die worden ondervonden bij het contacteren van de pensioeninstellingen met vragen en/of klachten.

I.2. Scope beperkt tot werknemers

De enquête werd gericht aan **werknemers** die nog niet gepensioneerd zijn en die enkel aangesloten zijn bij pensioenplannen in het kader van de WAP, d.w.z. pensioenplannen als werknemer. Op 01/01/2019 ging het om 2.887.351 unieke personen, op 01/01/2020 om 3.068.785 unieke personen.

De pensioenopbouw als zelfstandige of een gemengde carrière (werknemer-zelfstandige) vielen met andere woorden buiten het toepassingsgebied. Er werd voor deze beperking gekozen omdat werknemers de grootste categorie van aangeslotenen vormen. Bovendien zou een uitbreiding tot de zelfstandigen de complexiteit van de bevraging gevoelig verhogen omwille van het verschillende wettelijke kader en hierdoor een eenduidige interpretatie van de antwoorden bemoeilijken.

Er werden **3 doelgroepen** afgebakend waarvoor afzonderlijke vragenlijsten werden opgesteld:

- **Personen die actief aangesloten zijn bij slechts één pensioenregeling voor werknemers (hierna: doelgroep van de 'Actieven').** Aangezien deze personen nog steeds actief pensioen opbouwen, ontvangen ze via verschillende kanalen informatie over hun aanvullend pensioen. Actieve aangeslotenen ontvangen immers jaarlijks een pensioenfiche van hun pensioeninstelling en hebben daarnaast, net als slapende aangeslotenen, toegang tot de website www.mypension.be. Ze kunnen zich ook makkelijk tot hun werkgever wenden met vragen omtrent hun aanvullend pensioen.
- **Personen die passief aangesloten zijn bij slechts één pensioenregeling voor werknemers (hierna: doelgroep van de 'Slapers').** Deze groep van personen kan normaal gezien enkel terugvallen op de informatie beschikbaar op de website mypension.be. Het lijkt interessant om na te gaan of het oordeel van slapers afwijkt van dat van actieve aangeslotenen en of de slapers mogelijkerwijs behoefte hebben aan andere informatie dan deze waarvan de wetgeving de mededeling via Mypension.be voorschrijft.
- **Alle andere personen, d.w.z. werknemers die (actief en/of passief) aangesloten zijn bij meerdere pensioenregelingen (hierna: doelgroep van de 'Multi').** Vermits deze personen zijn aangesloten bij meerdere pensioenregelingen, is het moeilijk om te bepalen voor welke regeling de vragenlijst moet worden ingevuld. De kans is ook groot dat de betrokkenen verschillende pensioeninstellingen hebben. Omdat het niet mogelijk zal zijn om de antwoorden eenduidig te kunnen linken aan een pensioeninstelling, werd een derde vragenlijst uitgewerkt met een meer algemene insteek.

I.3. Methodologie

- Zoals hiervoor reeds toegelicht, werden drie vragenlijsten uitgewerkt, aangepast aan de verschillende doelgroepen. Elke vragenlijst werd in het **Nederlands** en het **Frans** opgesteld.
- Voor elke vraag werden **vooraf gedefinieerde antwoorden** uitgewerkt die de respondenten konden aankruisen. Deze werkwijze zorgt ervoor dat de betrokkenen snel en eenvoudig door de vragenlijst konden gaan. Daarnaast werd bij elke vraag een **open veld** voorzien waar respondenten opmerkingen konden toevoegen. Deze open velden zijn subjectiever: ze maken het mogelijk om de mening, bezorgdheden en algemene teneur bij de respondenten te achterhalen.
- De vragenlijsten werden aan de consumenten ter beschikking gesteld via een link in een **‘pop up’ op de website www.mypension.be**, binnen het luik ‘mijn aanvullend pensioen’. Het was mogelijk om elke vragenlijst enkel voor te leggen aan die personen die effectief tot de juiste doelgroep behoren. Deze werkwijze leidt tot een belangrijke bias waarmee rekening moet worden gehouden bij de interpretatie van de resultaten: de enquête werd enkel ingevuld door personen die online de weg vinden naar Mypension.be en bijgevolg ook een zekere interesse hebben in de pensioenmaterie.
- **De enquête werd gelanceerd op 6 oktober 2020 en liep tot 13 januari 2021.**
Ieder jaar kunnen aangeslotenen vanaf 1 september hun geactualiseerde rekeningstanden raadplegen op Mypension.be. Ze worden hiervan op de hoogte gebracht via hun eBox (indien deze geactiveerd is) of via e-mail (indien deze werd achtergelaten op Mypension.be). Deze kennisgeving gebeurt telkens in het najaar, waardoor er in Q4 het grootste aantal bezoekers worden geregistreerd op de website Mypension.be (luik ‘mijn aanvullend pensioen’)¹. Om een zo groot mogelijk aantal aangeslotenen te bereiken, werd er bijgevolg voor gekozen om de enquête in deze periode open te stellen.

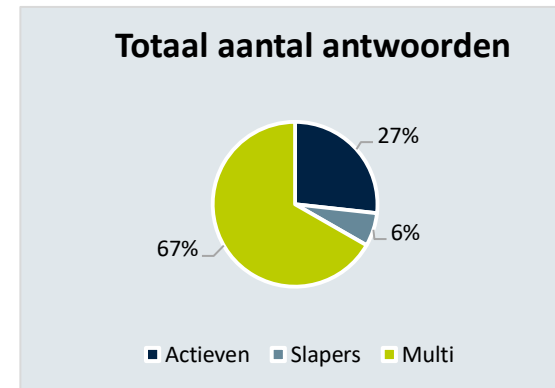
¹ 109.921 unieke bezoekers in oktober 2019 / 239.872 unieke bezoekers in november 2019 / 119.577 unieke bezoekers in december 2019.

I.4. Inzicht in de respondenten

Het hoofddoel van de bevraging was gefocust op het opvangen van opmerkingen en klachten van consumenten over de informatieverstrekking in het kader van hun aanvullend pensioen.

In totaal reageerden **5.147 personen** op de enquête. Het grootste deel van de antwoorden (67%) heeft betrekking op werknemers die (actief en/of passief) aangesloten zijn bij meerdere pensioenregelingen (doelgroep 'Multi'). Daarna volgen de werknemers die actief aangesloten zijn bij slechts één pensioenregeling (doelgroep 'Actieven') met 27%. Het minste aantal reacties (6%) werd ontvangen van werknemers die passief aangesloten zijn bij slechts één pensioenregeling (doelgroep 'Slapers').

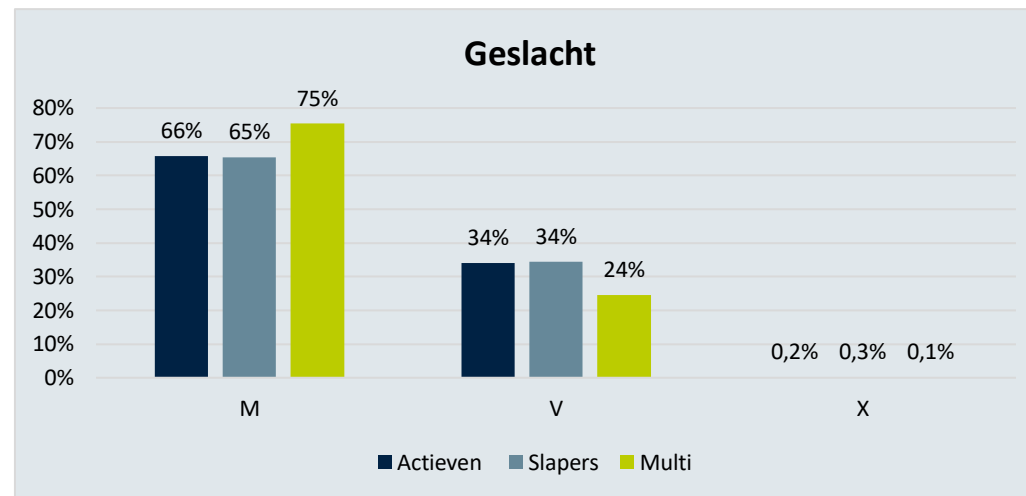
Aantal respondenten	
Actieven	1.376 (27%)
Slapers	337 (6%)
Multi	3.434 (67%)
Totaal	5.147



De consumentenbevraging verliep volledig **anoniem**. Om toch een zicht te krijgen op de populatie die de vragenlijst heeft ingevuld, werd gepeild naar het geslacht, de leeftijdscategorie, het opleidingsniveau, de woonplaats en de pensioeninstelling die het aanvullend pensioenplan van de betrokkene beheert.

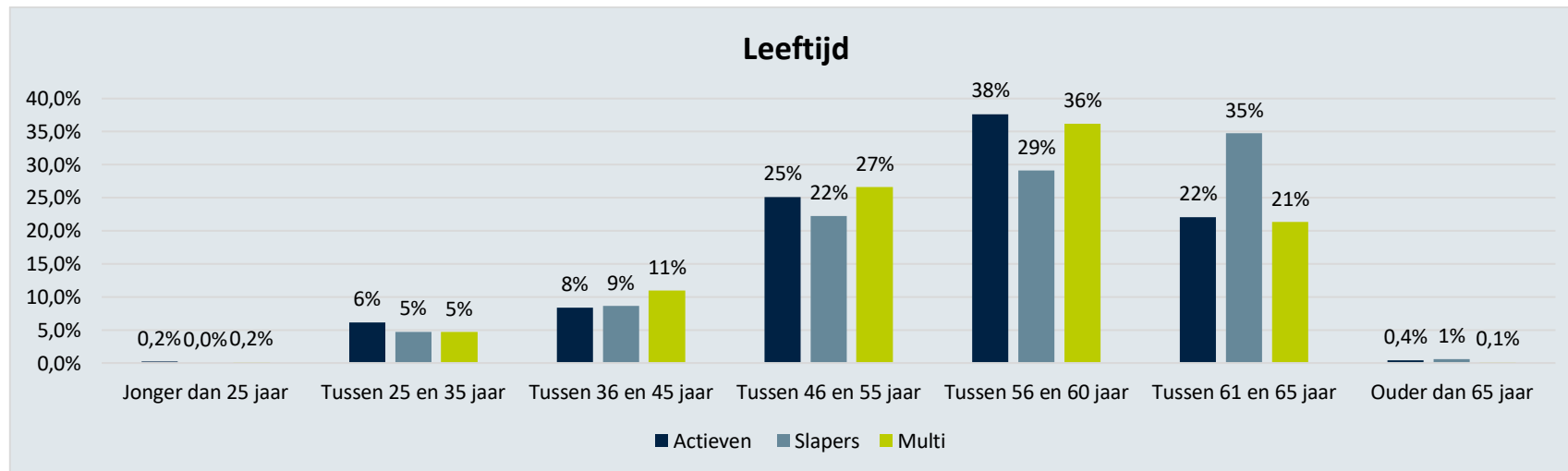
a) Geslacht

Voor wat de drie doelgroepen betreft, wordt vastgesteld dat de antwoorden op de enquête voornamelijk betrekking hebben op mannelijke werknemers, variërend van 65% tot 75% binnen de drie doelgroepen.



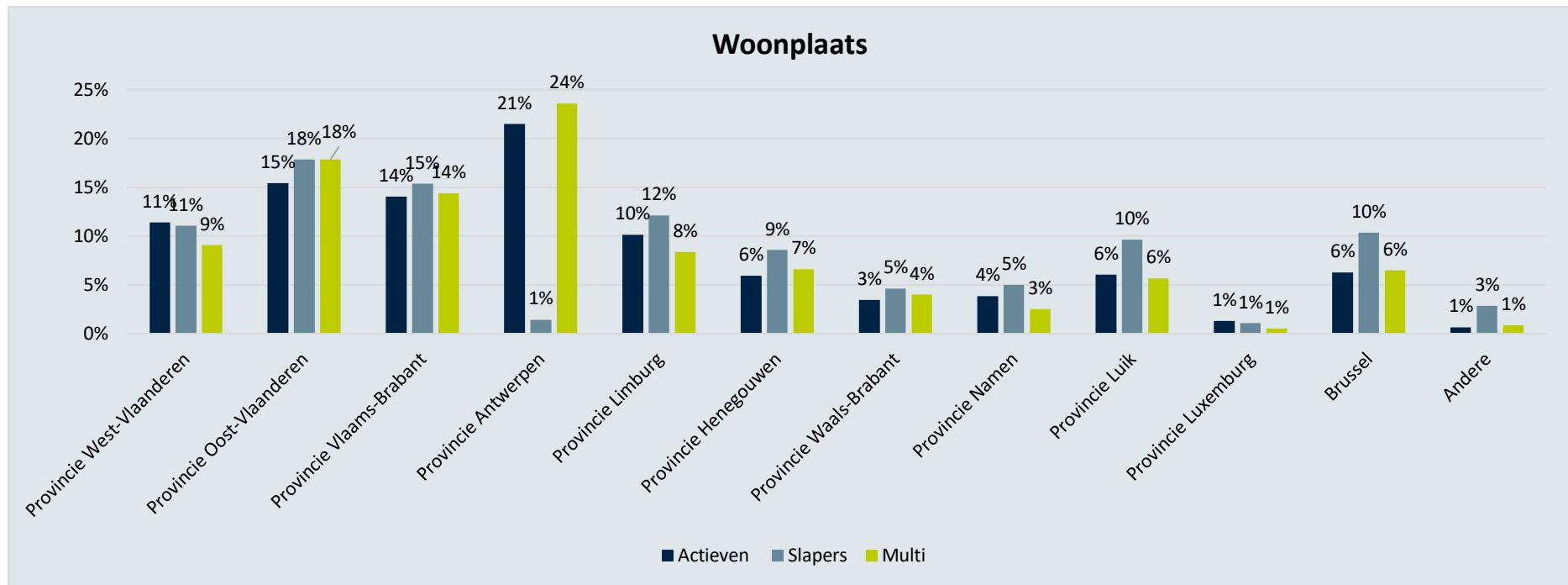
b) Leeftijd

Op vlak van leeftijd hebben voornamelijk werknemers die de pensioenleeftijd naderen de enquête ingevuld. Mogelijk is deze categorie van personen ook de groep die het meest geïnteresseerd is in de informatie op de website Mypension.be waarlangs de enquête werd uitgestuurd. De groep tussen 56 en 60 jaar is het best vertegenwoordigd.



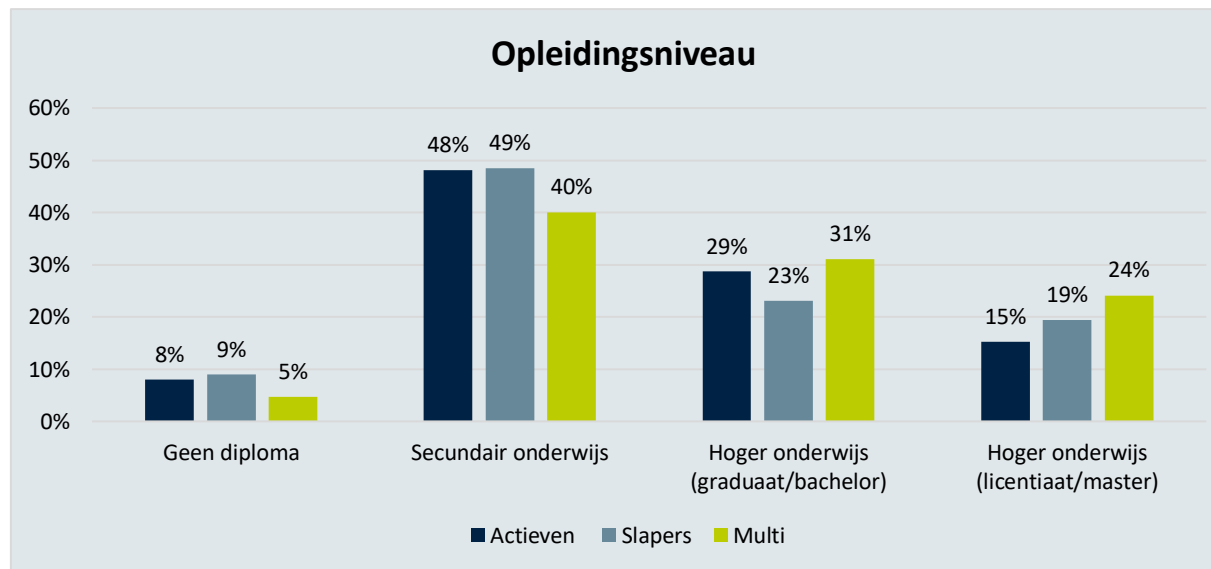
c) Woonplaats

Werknemers die woonachtig zijn in de Vlaamse provincies nemen het grootste deel van de enquêteresultaten voor hun rekening. Dat blijkt eveneens uit de taal waarin de enquête werd ingevuld. De enquête werd 3.709 keer (72%) in het Nederlands ingevuld en 1.438 (28%) maal in het Frans.



d) Opleidingsniveau

Binnen de drie doelgroepen hebben quasi alle respondenten minstens een diploma behaald op niveau van het secundair onderwijs. Ongeveer de helft van de respondenten heeft hoger onderwijs genoten.



II. Analyse van de antwoorden van de respondenten

II.1. Identiteit van de pensioeninstelling

Aan de doelgroep van de actieven en de slapers werd gevraagd om te vermelden wie hun pensioeninstelling is. De personen in beide doelgroepen zijn slechts aangesloten bij één pensioenregeling (als actieve werknemer of als slaper), die wordt beheerd door één pensioeninstelling. Er zou dus geen verwarring mogen zijn over de identiteit van de pensioeninstelling.

Het is opvallend dat 16% van de respondenten niet weet door welke pensioeninstelling zijn/haar aanvullend pensioen wordt beheerd. En dat terwijl de betrokkenen zijn aangemeld op de website Mypension.be waar hun pensioeninstelling wordt vermeld. Er kan worden verwacht dat in de groep van aangeslotenen die de website Mypension.be niet kennen, dit aantal nog veel groter is.

Zelfs meer dan 40% van de slapers weet niet wie de pensioeninstelling is. Dit kan verklaard worden door het feit dat slapers geen pensioenfiche meer ontvangen van hun pensioeninstelling en op die manier de band met de pensioeninstelling verwatert.

Doelgroep	Totaal aantal respondenten	Aantal personen die niet weten wie hun pensioeninstelling is	%
Actieven	1376	134	9,7 %
Slapers	337	138	40,9 %
Totaal	1.713	272	15,9%

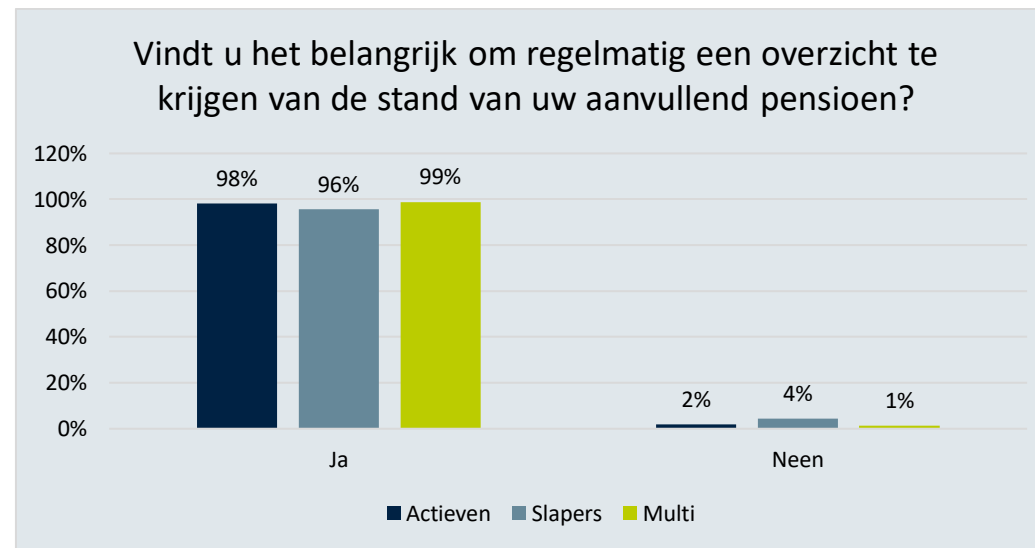
Verder werd vastgesteld dat de aangeslotenen die menen te weten wie hun pensioeninstelling is, het niet altijd bij het rechte eind hebben. Indien men zijn pensioeninstelling niet terugvond in de weergegeven lijst, kon men deze in een vrij veld toevoegen. Uit de analyse van de vrije velden blijkt dat ook daar een aantal foute antwoorden werden gegeven, zoals:

- de vermelding van dienstverleners van de pensioeninstelling de werkgever;
- Sigedis;
- verwarring met derde pijlerpensioen;
- ...

II.2. Belang van informatieverstrekking

In een eerste deel van de enquête werd gepeild naar het belang dat aangeslotenen bij een aanvullend pensioenplan hechten aan informatie omtrent hun aanvullend pensioen.

a) Algemeen



Uit de resultaten blijkt overduidelijk dat nagenoeg alle respondenten, over alle doelgroepen heen, het belangrijk vinden om regelmatig een overzicht te krijgen van de stand van hun aanvullend pensioen.

In de open velden dook de opmerking op dat de jaarlijkse informatieverstrekking een welgekomen geheugensteuntje vormt voor het feit dat men over een aanvullend pensioen beschikt.

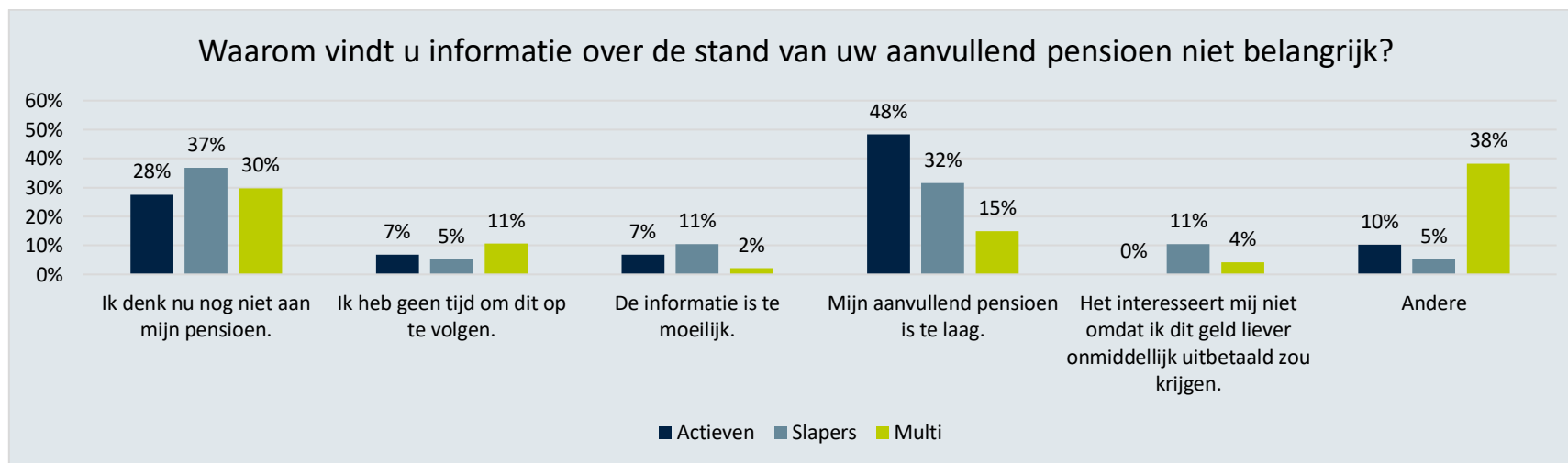
Onder de weinige respondenten die dit niet belangrijk vinden, is de doelgroep van de 'slapers' het grootst. In een open veld merkte een slaper op dat gezien er voor hem/haar geen bijdragen meer worden gestort, de pensioenreserves over de jaren heen niet veel wijzigen.

b) Waarom vindt een absolute minderheid informatie over de stand van hun aanvullend pensioen niet belangrijk?

84 van de 5.147 respondenten gaven aan een regelmatig overzicht van de stand van hun aanvullend pensioen niet belangrijk te vinden. Gelet op hun gebrek aan interesse, werden aan deze respondenten geen verdere vragen meer gesteld omtrent de beoordeling van de informatiekkanalen (II.3.) en de inhoud van de informatie (II.4.).

De meeste respondenten geven als reden dat zij niet geïnteresseerd zijn in deze informatie omdat hun aanvullend pensioen (nog) te laag is en/of dat zij nog niet denken aan hun pensioen.

Andere verklaringen die ongeveer in gelijke mate aan bod komen, zijn dat men geen tijd heeft om deze informatie op te volgen, dat de informatie over aanvullende pensioenen te moeilijk is en dat men dit geld liever onmiddellijk uitbetaald zou krijgen.



Bij de 'Multi'-doelgroep geeft 38% aan een andere reden te hebben voor het feit niet geïnteresseerd te zijn in deze informatie. De meest voorkomende toelichting (een tiental personen) is dat ze de informatie over hun aanvullend pensioen op eigen initiatief opzoeken op Mypension.be op een moment dat ze zelf verkiezen. Het is voor hen niet nodig om hiervoor een bericht te ontvangen. Er wordt zelfs op gewezen dat de info op Mypension.be veiliger is dan informatie per e-mail of post te verzenden. In feite kan dus gesteld worden dat deze respondenten wél belang hechten aan informatie over de stand van hun aanvullend pensioen, maar dat zij het voldoende achten dat de informatie ter beschikking wordt gesteld zonder dat er in dat kader een communicatie hoeft te worden uitgestuurd.

II.3. Informatiekanalen²

a) Gebruikte informatiekanalen

Aan de doelgroepen 'Actieven' en 'Slapers' werd de vraag gesteld op welke manier zij informatie over hun aanvullend pensioen ontvangen. Bij deze doelgroepen kon deze vraag enkel betrekking hebben op één welbepaalde pensioentoezegging die wordt beheerd door één welbepaalde pensioeninstelling. Om die reden werd de vraag niet voorgelegd aan de 'Multi'-doelgroep.

Binnen beide doelgroepen komt het kanaal van **Mypension.be**, de **e-mail** die men van de website Mypension.be ontvangt en het bericht in de **e-box** het vaakst aan bod. Aangezien de enquête gepubliceerd werd op de website Mypension.be konden we er evenwel reeds op voorhand vanuit gaan dat de meeste respondenten deze optie(s) zouden aanduiden. Niettemin lijkt uit de resultaten te mogen worden afgeleid dat de grootste stimulans om de informatie op Mypension.be te raadplegen voortvloeit uit de e-mail die de aangeslotenen jaarlijks ontvangen van Mypension.be.

Voornamelijk de doelgroep 'Slapers' geeft aan via het informatiekanaal Mypension.be en de daarbij horende e-mail en het bericht in de e-box informatie omtrent de stand van de aanvullende pensioenrechten te ontvangen. Dit is te verklaren door het feit dat Mypension.be voor deze doelgroep het enige wettelijke kanaal is langs waar hen informatie over de stand van hun aanvullend pensioen wordt bezorgd en er via weinig andere kanalen informatie wordt aangeboden.

Ook bij de 'Actieven' komt het informatiekanaal Mypension.be en de bijhorende e-mail en/of het bericht in de e-box het vaakst aan bod. In tegenstelling tot de doelgroep van de 'Slapers' wordt voor de 'Actieven' niettemin vastgesteld dat ook de pensioenfiche die men jaarlijks op papier en/of via e-mail ontvangt een belangrijk informatiekanaal vormt. Daarnaast ontvangen 'Actieven' ook informatie via de personeelsdienst van hun werkgever.

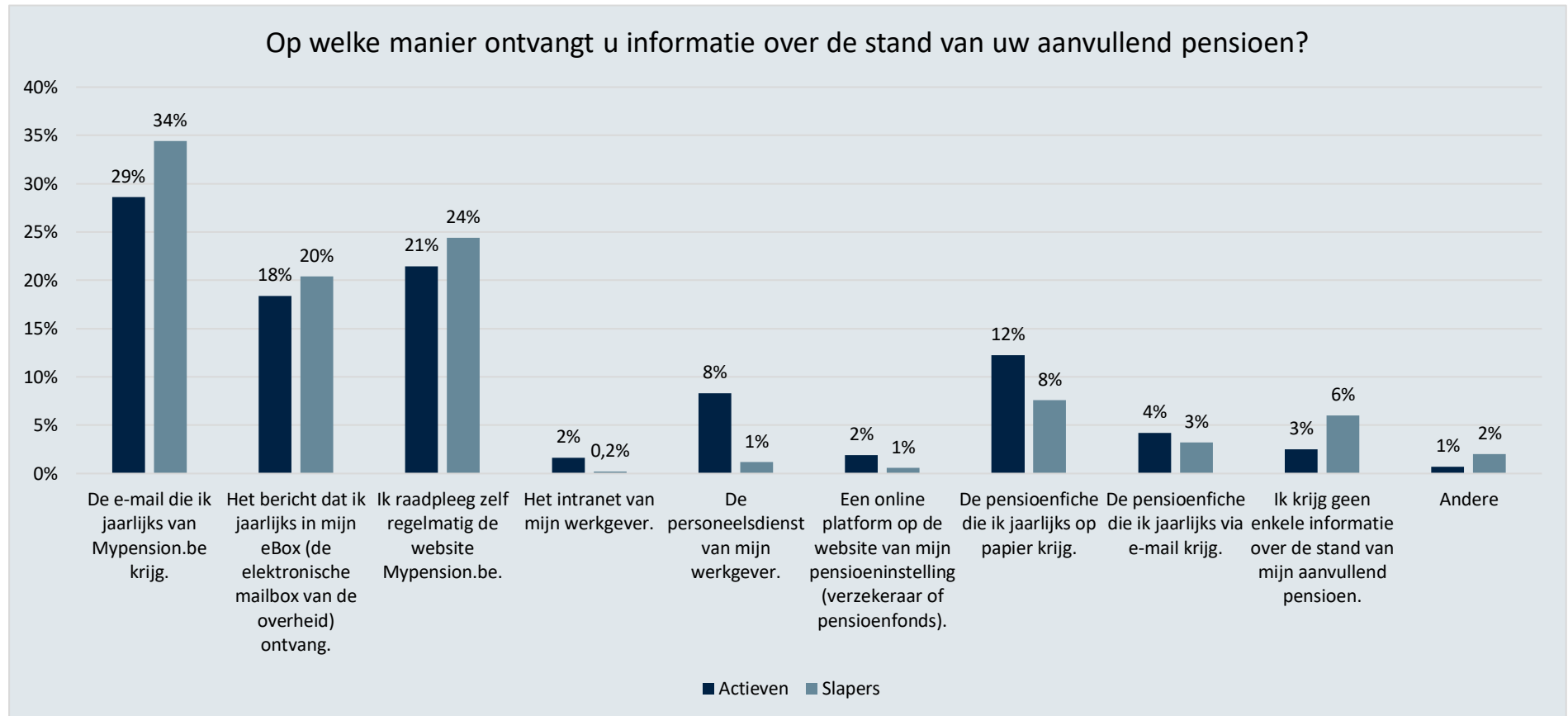
Een online platform bij de werkgever en/of de pensioeninstelling waarlangs informatie over de stand van het aanvullend pensioen ter beschikking wordt gesteld, lijkt zowel bij de doelgroep van de 'Actieven' als de 'Slapers' weinig gekend.

Opmerkelijk tot slot is dat 3% van de 'Actieven' en 6% van de 'Slapers' aangeven **geen enkele informatie** over de stand van hun aanvullend pensioen te ontvangen. Ook in het open veld wordt hier melding van gemaakt. Dit is merkwaardig gezien deze respondenten wel aangemeld zijn op de website Mypension.be. Wij gaan er dan ook vanuit dat deze respondenten Mypension.be als een informatiekanaal beschouwen waar pensioeninformatie *ter beschikking wordt gesteld*, maar niet proactief wordt overgemaakt.

² Zoals reeds vermeld, werden de vragen met betrekking tot de informatiekanalen (II.3.) niet gesteld aan de respondenten die aangaven het niet belangrijk te vinden om regelmatig een overzicht van de stand van hun aanvullend pensioen te ontvangen.

Verder vloeit uit de antwoorden in het open veld voort dat twee personen hun pensioeninformatie ontvangen via Doccle³ en dat sommige pensioeninstellingen een app voorzien.

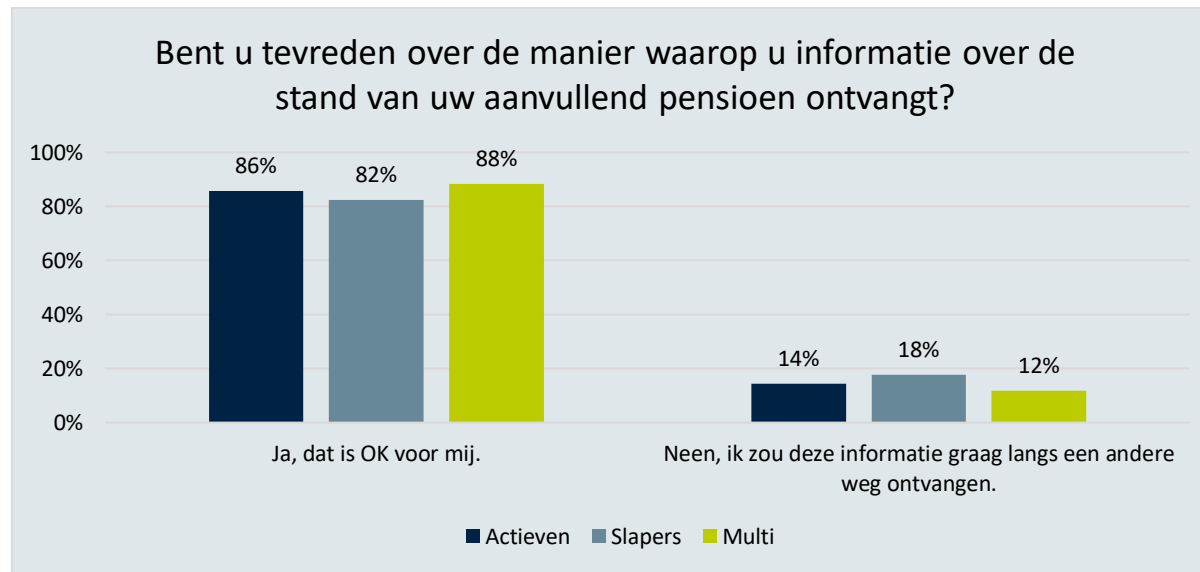
Tot slot wordt door sommigen een overdaad aan informatiekanalen aangekaart.



³ Doccle is een online platform waarop men facturen en documenten van uiteenlopende bedrijven kan ontvangen, afhandelen en bewaren. Meer informatie over dit platform kan teruggevonden worden op <https://doccle.be>.

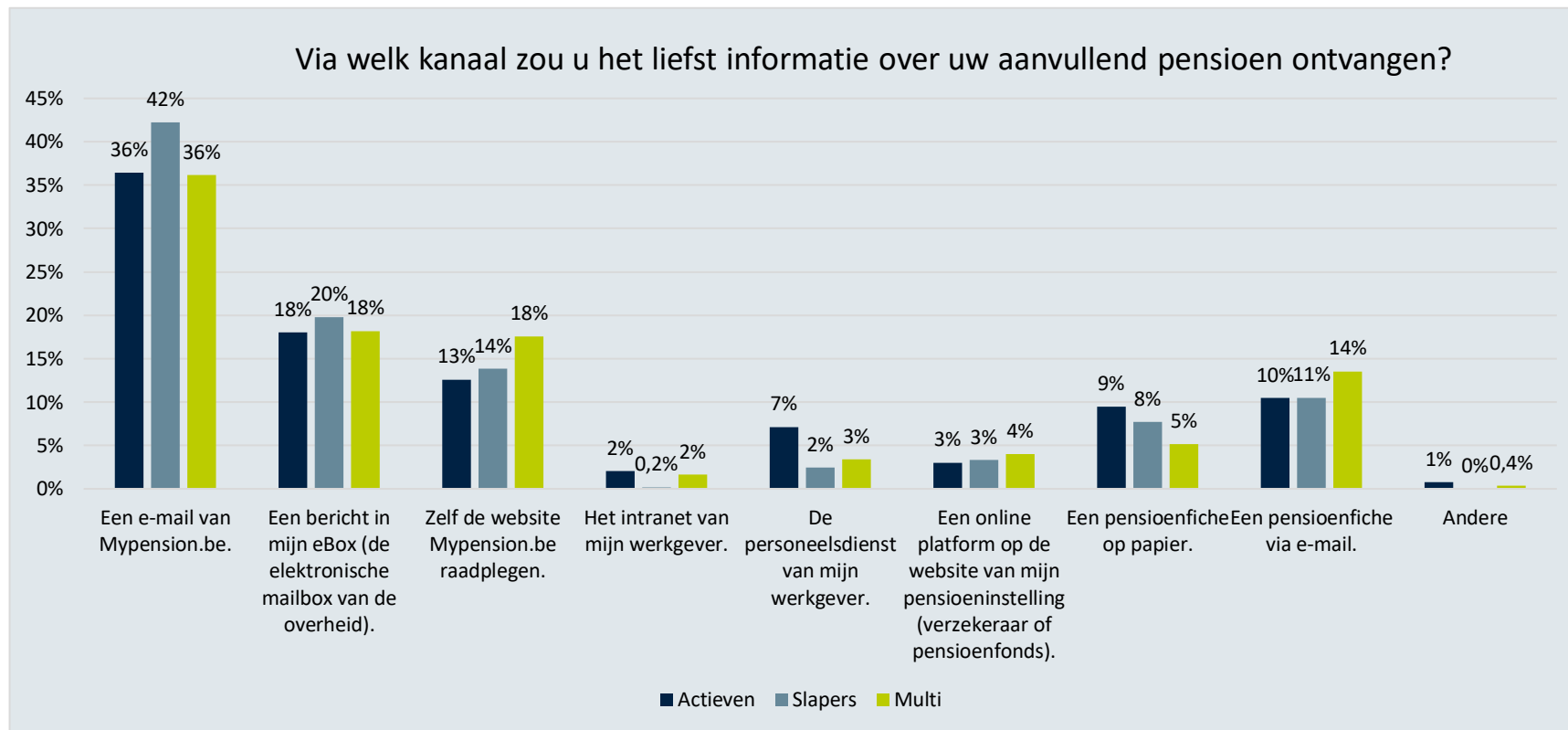
b) Tevredenheid over de gebruikte informatiekkanalen

In tweede instantie werd aan de respondenten gevraagd in welke mate zij tevreden waren over de informatiekkanalen waarlangs zij informatie over hun aanvullend pensioen ontvangen. Over alle doelgroepen heen kan worden vastgesteld dat ruim 4/5^{de} van de respondenten tevreden zijn met de informatiekkanalen in gebruik.



c) Voorkeur informatiekkanalen

Het feit dat aangeslotenen via een bepaald kanaal informatie over de stand van hun aanvullend pensioen ontvangen, staat los van hun eigen voorkeur. Om die reden werd aan de respondenten de vraag gesteld via welk kanaal zij het liefst informatie over hun aanvullend pensioen zouden ontvangen.



Alle doelgroepen geven als grootste voorkeur aan om informatie over hun aanvullend pensioen te ontvangen via de website **Mypension.be**. De informatieverstrekking via Mypension.be kan op drie manieren verlopen: ofwel wordt men via e-mail op de hoogte gebracht van het feit dat er geactualiseerde informatie op de website Mypension.be ter beschikking is, ofwel gebeurt dit via een bericht in de e-box, ofwel raadpleegt de

aangeslotene zelf de website Mypension.be. De meeste respondenten willen het liefst via e-mail op de hoogte gebracht worden. De voorkeur voor een bericht in de e-box of op eigen initiatief de website Mypension.be raadplegen, ligt een stuk lager.

Op de tweede plaats komt de informatie die ter beschikking wordt gesteld via de jaarlijkse **pensioenfiche van de pensioeninstelling**. De respondenten verkiezen deze pensioenfiche via e-mail te ontvangen boven de papieren versie.

Wat de doelgroep van de 'Actieven' betreft, wordt vastgesteld dat er eveneens een (lichte) voorkeur waarneembaar is om de informatie te ontvangen via de personeelsdienst van de werkgever.

Informatie via het **intranet van de werkgever of een online platform** op de website van de pensioeninstelling lijken minder succes te hebben.

De betrokkenen konden ook in een vrij veld toelichten op welke andere wijze ze graag geïnformeerd willen worden over hun aanvullend pensioen. Volgende antwoorden zijn vermeldenswaardig:

- verschillende aangeslotenen zouden graag een persoonlijk gesprek aangaan met een deskundige over hun dossier;
- sommigen stellen de informatie liever te krijgen via hun vakbond;
- een aantal respondenten hebben een voorkeur voor een sms, een app of vragen om de informatie op Mypension.be toegankelijk te maken via smartphone;
- ook Doccle staat in het lijstje.

II.4. Inhoud van de informatie⁴

In dit deel van de nota wordt geanalyseerd in welke mate consumenten specifieke informatie omtrent hun aanvullend pensioen als belangrijk beschouwen. Vervolgens wordt nagegaan in welke mate de respondenten een duidelijk beeld hebben op de informatie die zij belangrijk achten.

a) Welke informatie wordt belangrijk geacht?

Aan de verschillende doelgroepen werd, aan de hand van een aantal specifieke onderwerpen, gevraagd welke informatie omtrent hun aanvullend pensioen zij belangrijk achten. In de onderstaande grafiek wordt voor elke doelgroep weergegeven welke informatie zij als 'heel belangrijk' beschouwen.

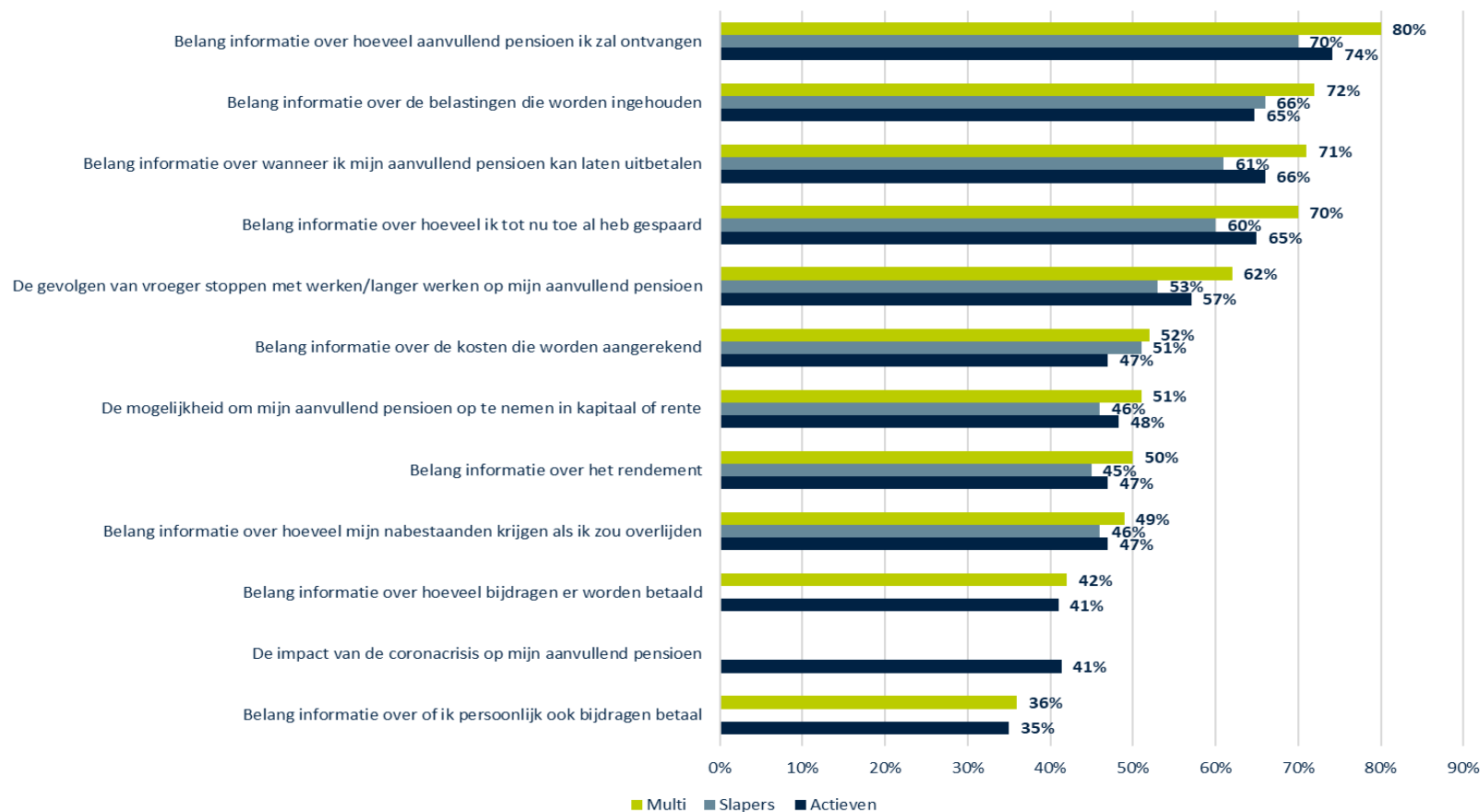
Hieruit kan worden afgeleid dat alle doelgroepen voornamelijk informatie met betrekking tot de **uitbetalingsfase** heel belangrijk achten, terwijl zij informatie over de opbouwfase minder als 'heel belangrijk' beschouwen.

In dat kader scoort informatie over hoeveel aanvullend pensioen men zal ontvangen heel hoog binnen alle doelgroepen. Daarna volgt de informatie over de belastingen die worden ingehouden en wanneer het aanvullend pensioen kan worden uitbetaald.

Wat de **opbouwfase** betreft, vinden de respondenten voornamelijk informatie over hoeveel men op een bepaald moment reeds heeft gespaard heel belangrijk. Het feit hoeveel bijdragen er worden betaald ter financiering van het aanvullend pensioen en of men ook persoonlijke bijdragen betaalt, beschouwen respondenten het minst als 'heel belangrijke' informatie.

⁴ Zoals reeds vermeld, werden de vragen met betrekking tot de inhoud van de informatie (II.4.) niet gesteld aan de respondenten die aangaven het niet belangrijk te vinden om regelmatig een overzicht van de stand van hun aanvullend pensioen te ontvangen.

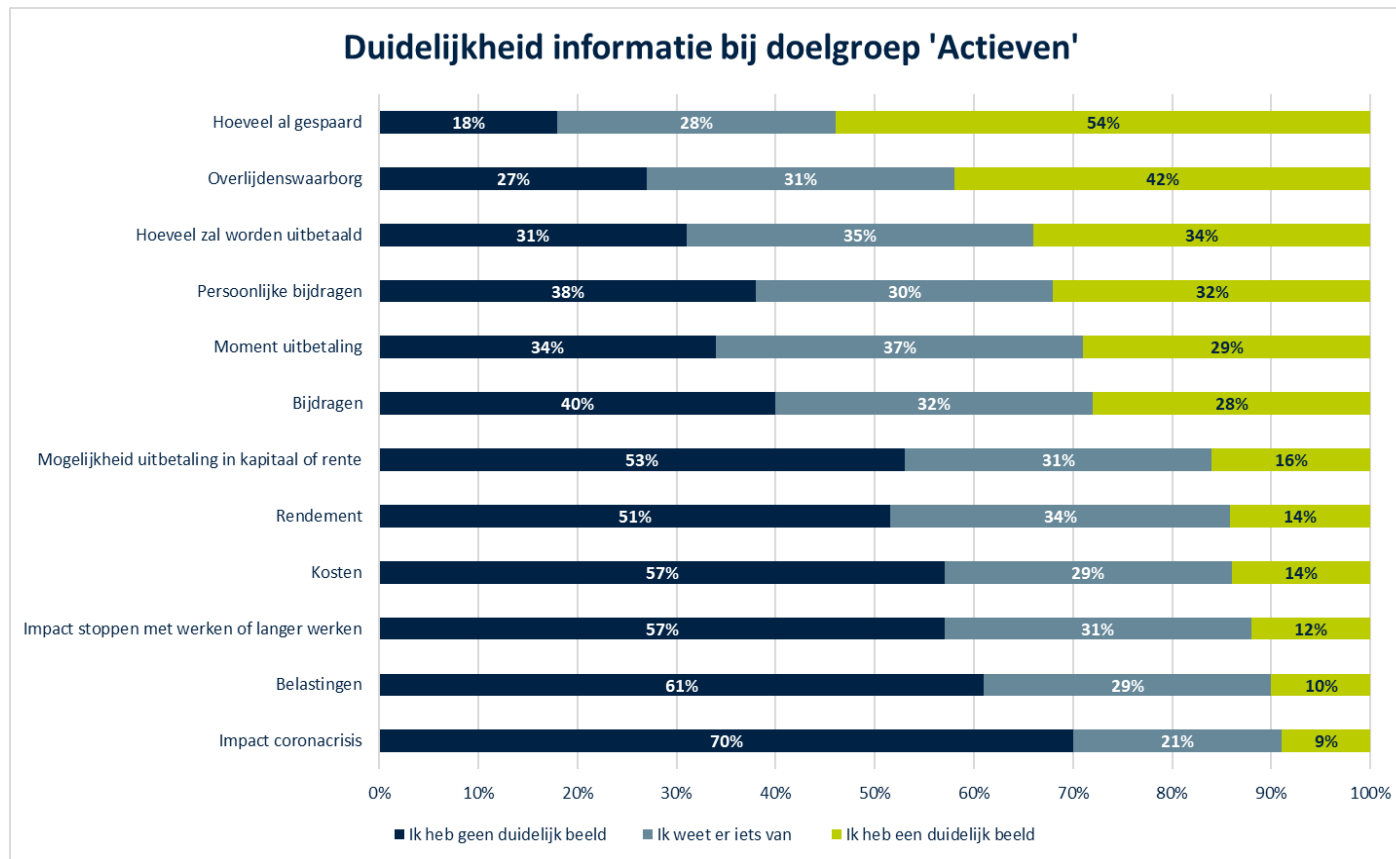
Mate waarin verschillende doelgroepen specifieke onderwerpen als 'heel belangrijk' beschouwen



b) Heeft men een duidelijk beeld over de informatie?

Nu duidelijk is welke informatie de consumenten 'heel belangrijk' achten, stelt zich de vraag in welke mate zij een duidelijk beeld hebben over deze informatie.

In eerste instantie worden de antwoorden bij de doelgroep 'Actieven' van naderbij bekeken:

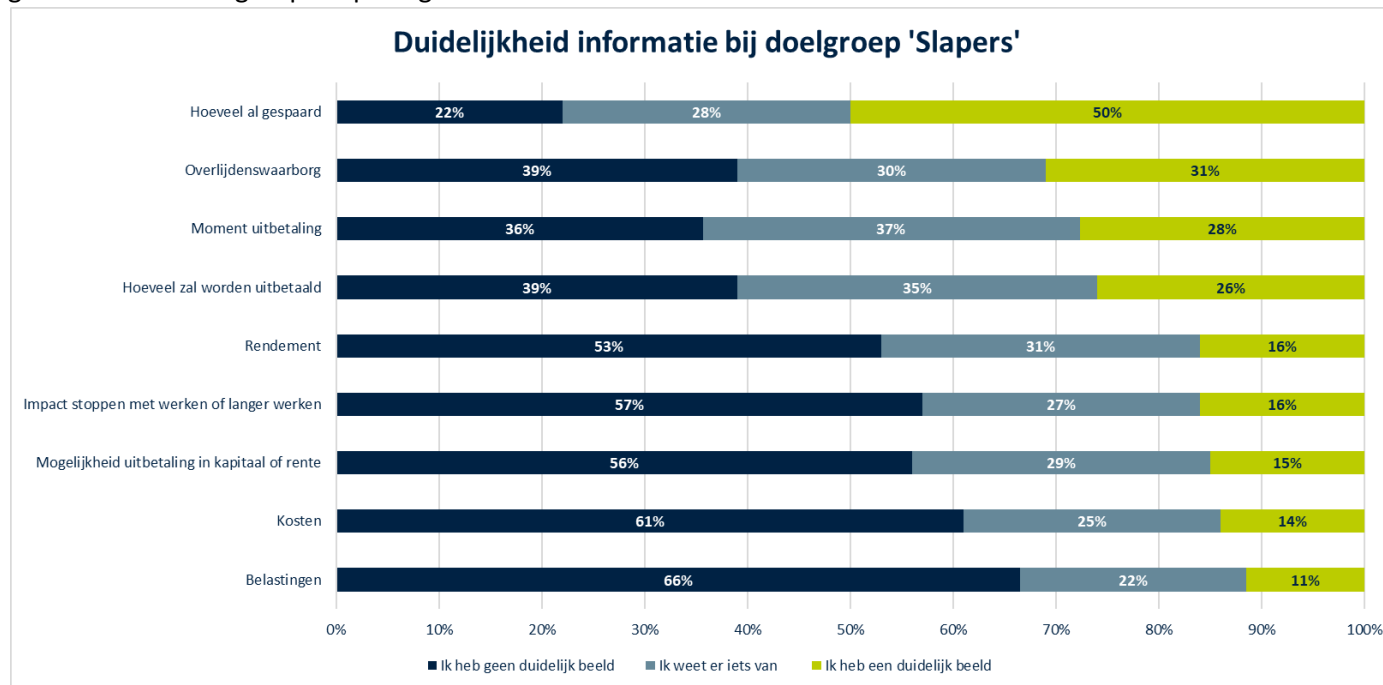


Wat de **uitbetalingsfase** betreft, scoort het beeld dat de doelgroep 'Actieven' heeft over hoeveel zal worden uitbetaald bij pensionering middelmatig. Niettemin heeft men over dat onderwerp nog altijd een duidelijker beeld dan over het moment waarop het aanvullend pensioen zal worden uitbetaald. Wat de informatie betreft omtrent de belastingen die worden ingehouden, geven de respondenten afgetekend aan geen duidelijk beeld daarover te hebben.

Wat de **opbouwfase** betreft, gaven de respondenten aan informatie over hoeveel men reeds gespaard heeft heel belangrijk te vinden. Binnen de doelgroep 'Actieven' lijken de consumenten te melden dat zij over deze informatie een duidelijk beeld hebben. Deze informatie wordt door de 'Actieven' als meest duidelijk ervaren.

Andere onderwerpen waarover de 'Actieven' geen duidelijk beeld hebben, zijn de impact van de coronacrisis op het aanvullend pensioen, wat de impact is van stoppen met werken of langer werken op het aanvullend pensioen, de kosten die worden aangerekend, het rendement en, tot slot, de mogelijkheid om het aanvullend pensioen te laten uitbetalen in kapitaal of rente.

Dezelfde vraag werd aan de doelgroep 'Slapers' gesteld:



Wat de doelgroep 'Slapers' betreft, zijn een aantal gelijkaardige vaststellingen als bij de doelgroep 'Actieven' waar te nemen. Zo scoort de duidelijkheid over de informatie met betrekking tot hoeveel zal worden uitbetaald eveneens middelmatig, net als het moment waarop het aanvullend pensioen zal worden uitbetaald. Ook 'Slapers' geven aan geen duidelijk beeld te hebben over de belastingen die worden ingehouden.

Net zoals bij de 'Actieven' wordt de informatie over hoeveel er reeds werd gespaard op een bepaald moment als het meest duidelijk ervaren.

Andere onderwerpen waarover de 'Slapers' geen duidelijk beeld hebben, zijn net dezelfde als die van de 'Actieven'. Wat de informatie over de impact van de coronacrisis betreft, werden geen vragen gesteld bij de 'Slapers'.

Vooraf uit de open vragen blijkt dat voor veel mensen de wereld van de aanvullende pensioenen een grijze zone is waarover veel vragen rijzen. Hieruit blijkt dat er echt nood is aan duidelijke informatie. Over volgende thema's werden vragen gesteld door de respondenten:

Fiscaliteit

Het grootste aantal vragen betrof de fiscaliteit inzake aanvullende pensioenen:

- De meeste betrokkenen wensen het nettobedrag dat men zal ontvangen te kennen;
- Anderen wensen meer duidelijkheid te krijgen over de fiscale regels, zowel voor de uitbetaling in kapitaal als in rente;
- Enkelens wensen te weten op welke wijze het aanvullend pensioen fiscaal het optimaalst kan worden opgenomen;
- Heeft de burgerlijke staat (gehuwd of niet), of personen ten laste gevolgen voor de fiscaliteit?
- Wat is de concrete regel voor "volledige loopbaan"?

Ogenblik van opname van het aanvullend pensioen

Op de tweede plaats staat de vraag wanneer het aanvullend pensioen kan worden uitbetaald.

- Het is niet voor iedereen duidelijk wanneer het aanvullend pensioen kan/mag worden uitbetaald. Een groot deel van de respondenten heeft hier geen enkel zicht op. Anderen hebben er al iets over gehoord en vinden de regels en overgangsmaatregelen te ingewikkeld.
- Daarmee samenhangend is het ook niet altijd duidelijk of de uitbetaling in kapitaal of in rente zal gebeuren en of men dit mag kiezen.
- Er werden een aantal reacties geregistreerd met betrekking tot de gewijzigde wetgeving op basis waarvan sinds 2016 de uitbetaling van het aanvullend pensioen is gekoppeld aan het wettelijk pensioen. Dit kan er in de praktijk toe leiden dat bepaalde aangeslotenen langer moeten wachten op de uitbetaling van hun aanvullend pensioen. Sommigen zouden liever zelf kunnen kiezen wanneer ze hun aanvullend pensioen willen ontvangen.
- Daarnaast beschouwen een aantal respondenten een wettelijke pensioenleeftijd van 67 jaar als te hoog.

- Verder is de uitbetalingsprocedure niet voor iedereen duidelijk. Men vraagt zich af welke concrete stappen moeten worden ondernomen om het aanvullend pensioen te laten uitbetalen.
- Tot slot zijn er vragen over verder werken na de pensioenleeftijd en of men mag wachten met het opnemen van het aanvullend pensioen na pensionering.

Niet iedereen begrijpt het concept “aanvullend pensioen”

- Een aantal respondenten geven aan eigenlijk niet te weten wat een aanvullend pensioen is. Ze hebben geen inzicht in de opdeling van het Belgisch pensioenlandschap in drie pijlers. De drie pijlers worden met elkaar verward. Ze geven de indruk zich ontredderd te voelen omdat ze niet weten waar of bij wie ze terecht kunnen om hier informatie over te vragen.
- Daarnaast hebben de betrokkenen geen kennis over het pensioenplan waarbij ze zijn aangesloten en begrijpen ze niet hoe de bedragen berekend worden.

Overlijden

- Er worden uiteenlopende vragen gesteld over de gevolgen van een overlijden voor de nabestaanden, of men zelf kan voorzien in een dekking overlijden, wie de begunstigten zijn en hoe deze kunnen worden aangepast,...

Duidelijkheid over wat men effectief zal krijgen bij pensionering/vervroegde pensionering

- Het is voor de respondenten moeilijk om uit de informatie af te leiden welk bedrag ze zullen ontvangen bij pensionering.

Uitbetaling in kapitaal/rente

- Het is de aangeslotenen niet altijd duidelijk of de bedragen die op Mypension.be worden getoond een kapitaal of het bedrag van een maandelijkse rente weerspiegelen;
- Sommigen stellen de vraag of ze zelf kunnen bepalen of het aanvullend pensioen in kapitaal of rente wordt uitgekeerd.

Uittreding en overdrachten

- Er wordt aangekaart dat het moeilijk is om de verschillende opties na uittreding correct in te schatten. Verder worden er vragen gesteld over overdrachten/samenbrengen van de reserves indien men reeds verschillende malen van werkgever is veranderd. Bij dit laatste punt is het moeilijk om kosten en rendementen bij de verschillende pensioeninstellingen af te wegen.
- Een aantal respondenten stellen vragen over de gevolgen van SWT en werkloosheid op het aanvullend pensioen.

Zelf bijkomend kunnen sparen

- Een aantal respondenten vragen zich af of ze zelf bijkomend premies kunnen betalen.

Rendement/beleggingsprofiel

- De enkelingen die een opmerking maakten over het rendement of beleggingsprofiel, waren thuis in deze materie.

Kosten

- Slechts 5 respondenten merkten op dat ze geen informatie hebben over de kosten die worden aangerekend.

Burgerlijke staat

- Een aantal personen stellen de vraag naar de gevolgen voor hun aanvullend pensioen van een huwelijk of hebben van een persoon ten laste.

Rendementsgarantie

- Het feit dat het bedrag van de wettelijke rendementsgarantie niet wordt getoond op de pensioenfiche, roept vragen op.

Deeltijdse arbeid

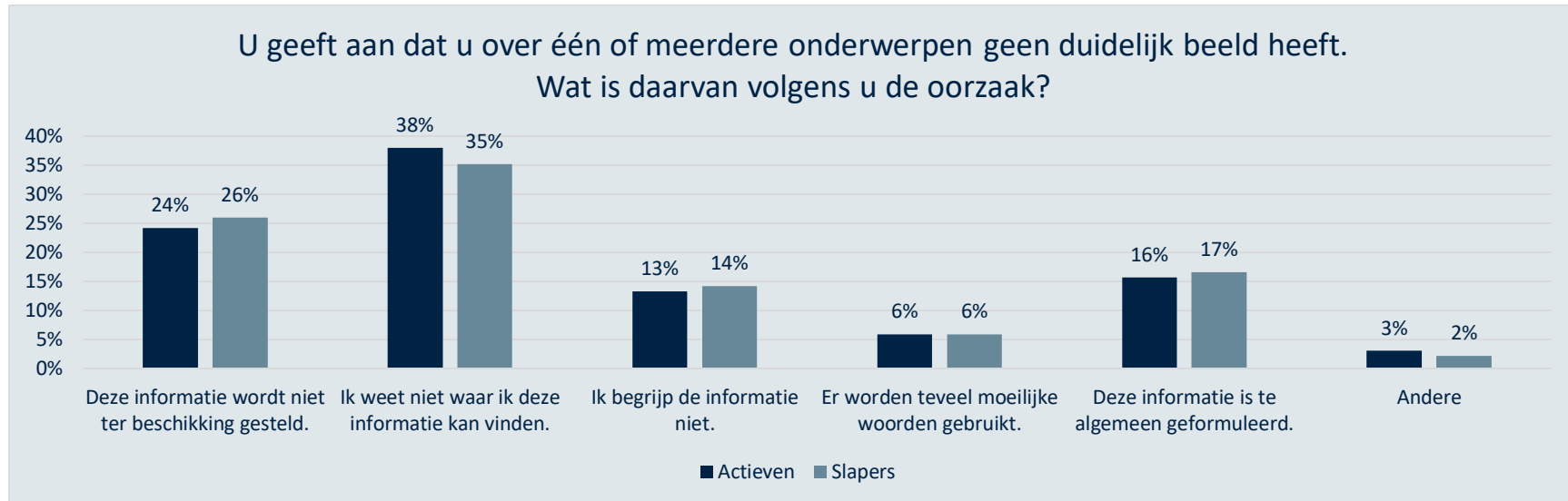
- Een betrokkene vraagt zich af of de bedragen rekening houden met het feit dat hij/zij halftijds werkt.

Eerste pijler

- Naast vragen over de eerste pijler, die niet echt iets te maken hebben met het aanvullend pensioen, stelden een aantal personen vragen over de wisselwerking tussen de eerste en tweede pijler:
 - Is er door de uitbetaling van het aanvullend pensioen een fiscale impact op de eerste pijler?
 - Heeft het afkopen van studiejaren invloed op het aanvullend pensioen?
 - Blijkbaar bestaat er bij bepaalde personen de perceptie dat het wettelijk pensioen daalt als men een aanvullend pensioen heeft.

c) Oorzaken

Voor beide doelgroepen werd vervolgens de vraag gesteld wat de reden(en) zou(den) kunnen zijn waarom zij over één of meerdere onderwerpen geen duidelijk beeld heeft (hebben).



De voornaamste reden die wordt opgegeven is dat de consumenten niet weten waar zij de informatie kunnen terugvinden. Een andere vaak voorkomende verklaring is dat de informatie volgens de consumenten gewoon niet ter beschikking wordt gesteld.

Indien men kennis heeft kunnen nemen van de informatie ter zake vindt men deze te algemeen geformuleerd of begrijpt men de informatie niet.

Bij het aankruisen van de categorie 'Andere' konden de respondenten in een open veld zelf een verklaring geven. Opvallend is dat verschillende respondenten (een tiental) in dat geval toegeven dat ze zelf de oorzaak zijn, omdat ze nog niet hebben stilgestaan bij hun aanvullend pensioen of er zelf nog geen informatie over hebben geraadpleegd. Onze consumentenbevraging heeft dan ook de interesse gewekt bij een aantal respondenten.

Daarnaast werden volgende reacties genoteerd:

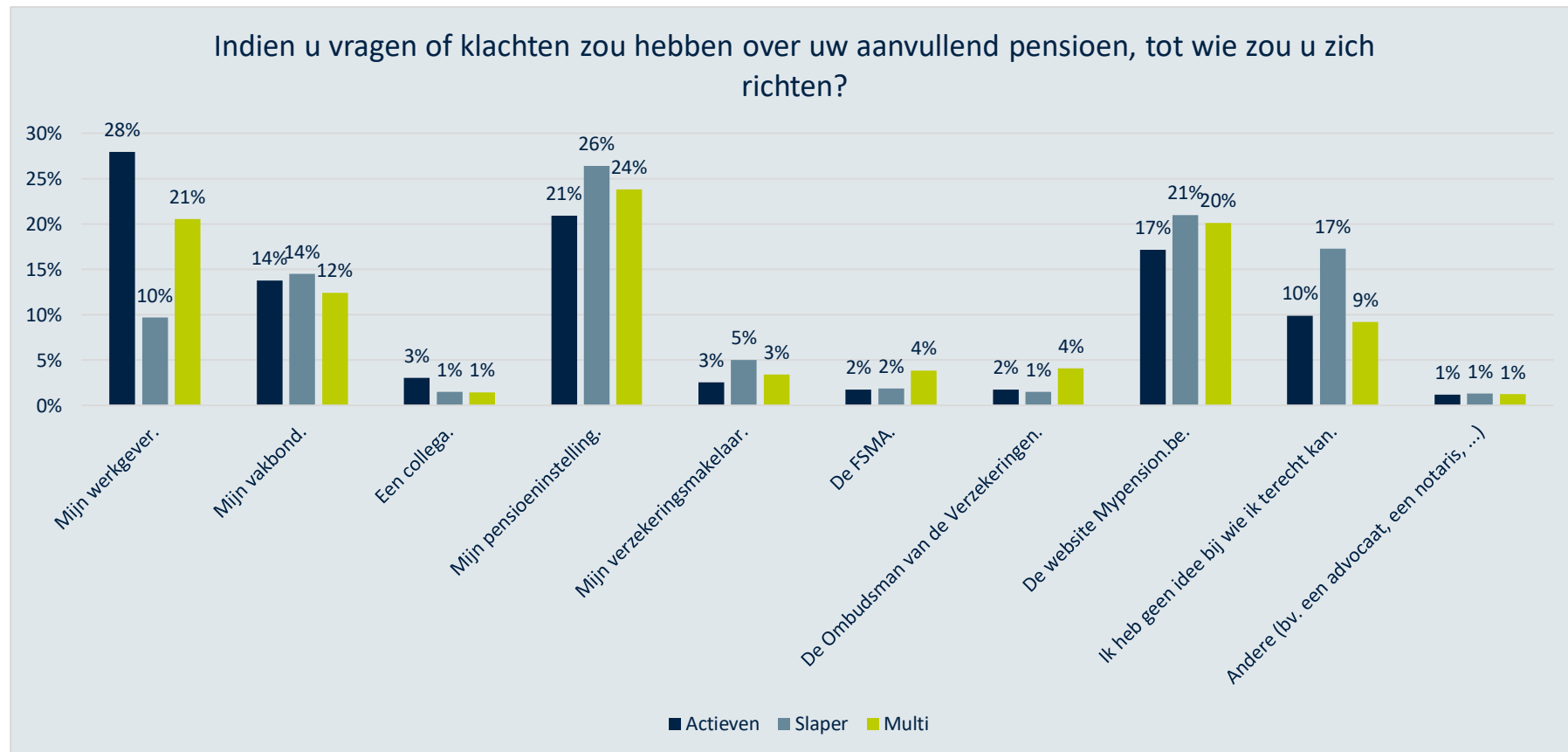
- Een groot aantal respondenten vindt de informatie (en de tweede pijler in het algemeen) te ingewikkeld;
- Men wenst eenvoudige uitleg in mensentaal over het aanvullend pensioen. Het is niet altijd duidelijk of men hier algemene informatie bedoelt of eerder een samenvatting van het pensioenplan waarbij men is aangesloten;
- Sommige respondenten kaarten aan dat ze geen informatie ontvangen van de werkgever;
- Er komt vaak terug dat het teveel is om allemaal door te nemen; er worden teveel bedragen vermeld. De informatie moet korter, in mensentaal en meer *to the point* zijn: men wil gewoon weten wat men reeds heeft gespaard en hoeveel men uiteindelijk gaat krijgen en wanneer.
- Sommigen vragen zich af waar dit vandaan komt en hoe de bedragen berekend worden. Dit geeft dan weer aanleiding tot vragen over de correctheid van de berekeningen;
- Soms ontstaat er verwarring omdat informatie via verschillende kanalen ter beschikking wordt gesteld: de informatie op Mypension.be zou niet *à jour* zijn, de bedragen komen niet overeen of zijn lager dan andere informatie verkregen door de werkgever of de pensioeninstelling;
- Men is de mening toegedaan dat de pensioenwetgeving te vaak gewijzigd is;
- De vraag naar educatieve video's komt regelmatig terug.
- Anderzijds signaleerden een aantal personen - die wel een grotere economische en financiële kennis hebben – dat zij meer gedetailleerde informatie wensten te ontvangen en dat een jaarlijks overzicht te weinig is.

II.5. Vragen en klachten

Niet alleen is het belangrijk om regelmatig informatie te ontvangen over het aanvullend pensioen. Ook wanneer aangeslotenen met vragen of klachten zitten omtrent hun aanvullend pensioen, moeten zij de weg vinden naar de juiste instantie om hen verder te helpen.

a) Tot wie zou men zich richten met vragen/klachten?

Om die reden werd aan alle doelgroepen de vraag gesteld tot wie men zich zou richten in geval van vragen of klachten over het aanvullend pensioen.



Voor alle doelgroepen blijkt de **pensioeninstelling** het eerste aanspreekpunt te zijn. Ongeveer één vierde van de respondenten zal zich in de eerste plaats tot de pensioeninstelling richten met een vraag of klacht omtrent zijn pensioenplan.

Daarnaast lijkt ook de **werkgever** die het aanvullend pensioenplan aanbiedt een van de belangrijkste aanspreekpunten te zijn voor de aangeslotenen. Dat is evenwel niet het geval voor de doelgroep van de 'Slapers', wat logisch is aangezien de band met de werkgever bij de aangeslotenen binnen deze doelgroep verbroken werd.

Op de derde plaats komt de website **Mypension.be**. Ook via deze weg wordt de mogelijkheid geboden om vragen of klachten in te dienen omtrent het aanvullend pensioen.

Wat de doelgroep van de 'Slapers' betreft, wordt vastgesteld dat ze ook contact zouden opnemen met hun **vakbond**. Dat is trouwens ook het geval voor de andere doelgroepen.

Slechts 3% van de respondenten zou zich tot de FSMA richten met een vraag/klacht over zijn/haar aanvullend pensioen. Dit is deels te verklaren door de aanbeveling vanuit de FSMA zelf aan de pensioenconsument om in eerste instantie contact op te nemen met de personeelsdienst van de werkgever of de klachtendienst van de pensioeninstelling.

Niettemin werd eveneens vastgesteld dat toch een aanzienlijk deel van de respondenten **niet weet** bij wie ze terecht kan in geval van vragen of klachten. Dit antwoord werd het vaakst gegeven door de doelgroep van de 'Slapers'.

Uit het vrij veld blijkt dat aangeslotenen hun vragen ook zouden richten tot:

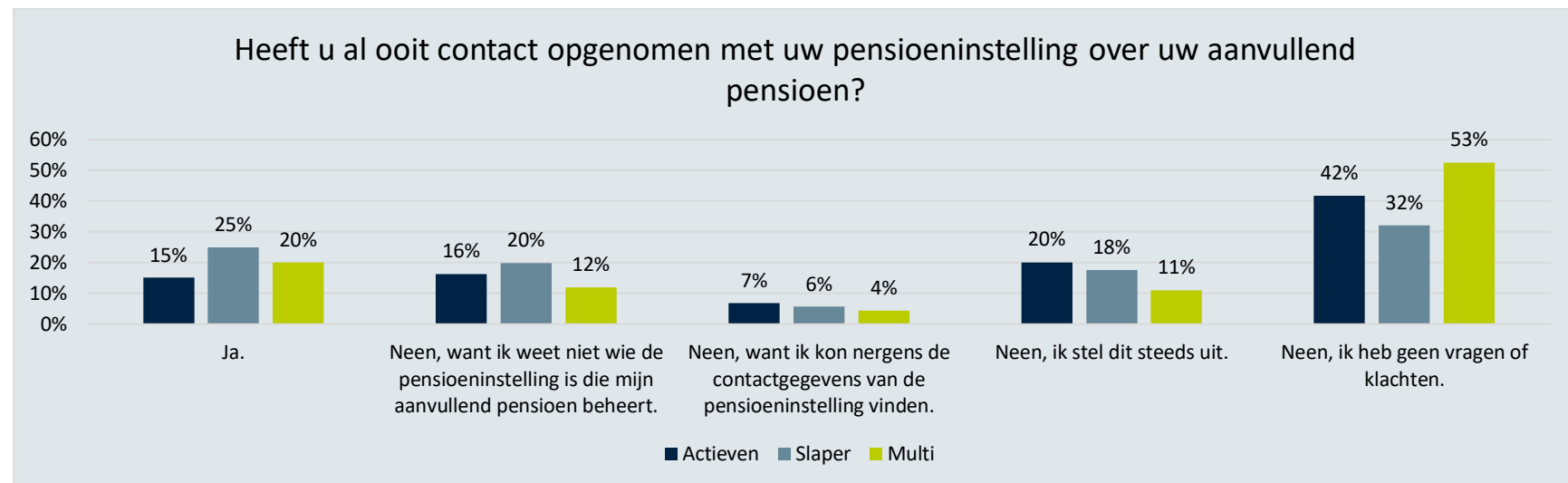
- advocaat
- rechtsbijstandverzekeraar
- notaris
- ziekenfonds
- boekhouder
- fiscalist
- jurist
- vrederechter
- sociaal secretariaat
- belastingadviseur
- bankadviseur
- salarisadviseur
- Test Aankoop
- kennis
- echtgeno(o)te
- Google

b) Ervaringen in de praktijk

Vervolgens werd gepeild naar de ervaringen van de respondenten in de praktijk met het stellen van vragen en het indienen van klachten.

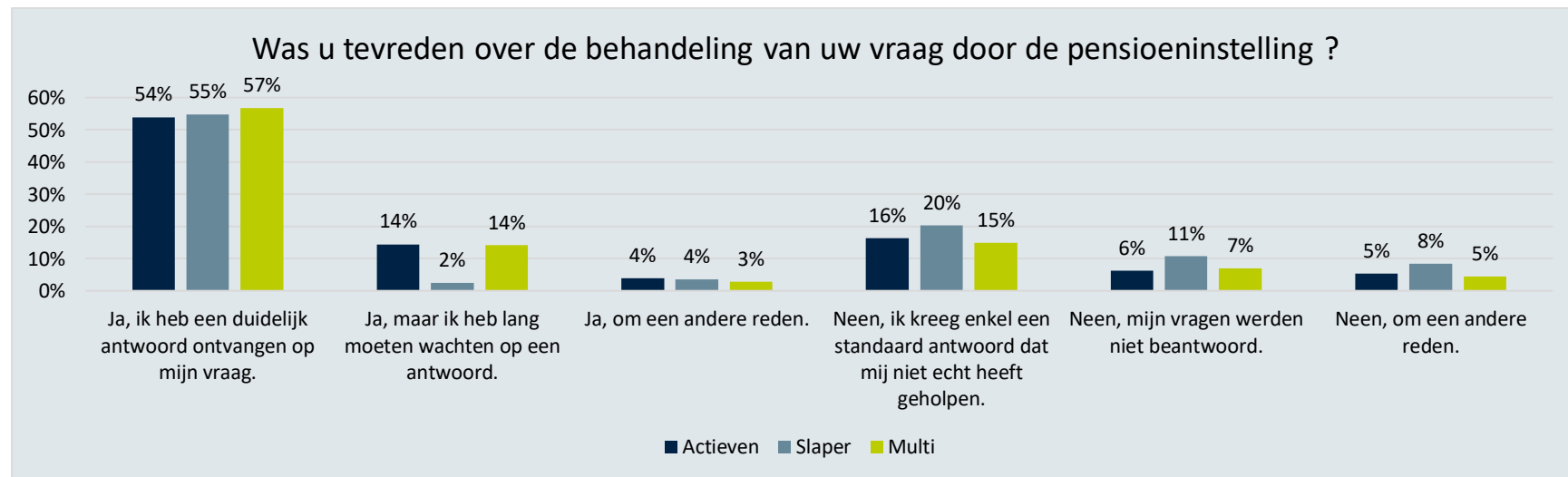
De meeste van de respondenten die nog geen contact opnamen met hun pensioeninstelling leken gewoonweg geen vragen of klachten te hebben omtrent hun aanvullend pensioen. Niettemin geven sommige respondenten aan dat de niet-contactname met de pensioeninstelling verklaard kan worden door het feit dat zij niet weten wie de pensioeninstelling is die hun aanvullend pensioen beheert of omdat ze dit steeds uitstellen. Tot slot stelt, weliswaar een minderheid, van de respondenten nergens de contactgegevens van de pensioeninstelling te kunnen vinden.

Ook uit de reacties in de open velden blijkt dat men niet altijd weet bij wie men terecht kan voor vragen over het aanvullend pensioen. Daarnaast wenst men de contactgegevens van de pensioeninstellingen te kunnen consulteren op Mypension.be.



Van de respondenten die wel reeds contact opnamen met hun pensioeninstelling zijn de meeste tevreden over de behandeling van hun vraag/klacht. De doelgroepen van de 'Actieven' en de 'Multi' geven niettemin aan dat zij lang hebben moeten wachten op een antwoord.

De minderheid van de respondenten was ontevreden over de behandeling van hun vraag/klacht. De voornaamste reden hiervoor was het feit dat zij enkel een standaardantwoord kregen dat hen niet echt heeft geholpen.



Uit het vrije veld kunnen drie redenen worden gedestilleerd waarom men niet tevreden is over de vragen- en/of klachtenbehandeling:

- In een aantal gevallen betrof de vraag het rechtzetten van fouten, onvolledigheden of niet correcte bedragen. Dit blijkt niet van een leien dakje te lopen en neemt veel tijd in beslag, wat frustratie in de hand werkt.
- Sommigen geven aan dat de ontvangen antwoorden te moeilijk of onduidelijk zijn.
- Een 7-tal respondenten kaarten aan dat ze van hun pensioeninstelling het antwoord hebben gekregen dat vragen via de werkgever moeten worden gesteld en ze dus niet rechtstreeks met de pensioeninstelling contact mogen opnemen.

Deze laatste opmerking komt in de praktijk meer voor. Alles hangt af van wat ter zake werd overeengekomen tussen de pensioeninstelling en de werkgever. De werkgevers worden aangeraden om duidelijk aan de werknemers te communiceren bij wie ze terechtkunnen met vragen.

II.6. Opmerkingen en suggesties van de respondenten

Via een open vraag konden de respondenten hun frustraties, opmerkingen of suggesties overmaken. Veel aangeslotenen hebben hiervan gebruik gemaakt. Een groot deel van de ontvangen reacties werden reeds in de vorige hoofdstukken verwerkt. Hierna volgen de resterende opmerkingen en suggesties.

a) Opmerkingen

- Een aantal personen vragen op de hoogte te worden gesteld van de resultaten van de enquête of om informatie/tips/FAQ's op te stellen op basis van de vragen en antwoorden in de enquête.
- Er werd opgemerkt dat het aanvullend pensioen te zwaar wordt belast en dat de belastingen op het aanvullend pensioen niet mogen wijzigen tijdens de opbouw ervan (omwille van rechtszekerheid).
- Een persoon hekelt het gebrek aan communicatie vanwege de pensioeninstelling wanneer de waarborgen geschorst worden (bv. wegens ziekte) en stelt voor dat het mogelijk moet zijn om zelf premies aan te zuiveren voor bijvoorbeeld het behouden van de overlijdensdekking.
- Verschillende respondenten benadrukken dat de opname in rente geen verplichting mag worden. Zij willen de mogelijkheid tot opname in kapitaal behouden.
- Bij sommige respondenten heerst een zekere onvrede over het pensioen:
 - het opgebouwde bedrag is te laag;
 - slechts recent een aanvullend pensioen voor contractuelen in overheidsdienst;
 - liever het geld onmiddellijk ontvangen als loon;
 - teveel tussenpersonen (o.a. makelaars, verzekeraars,...) verdienen geld aan de tweede en derde pijler;
 - te ingewikkeld, te hoge kosten en te lage rendementen;
 - wantrouwen t.a.v. de overheid of t.a.v. de verzekeraars.

b) Suggesties

- Er wordt aangekaart dat de wetgeving inzake pensioenen te vaak wijzigt, waardoor men het gevoel krijgt niet meer volledig op de hoogte te zijn. Er wordt door verschillende personen voorgesteld om op Mypension.be duidelijk te communiceren als de reglementering wordt gewijzigd inzake pensioenen en fiscaliteit.
- Een 50-tal personen suggereren dat het nuttig zou zijn om een soort simulator te ontwikkelen, waarmee men zelf aan de slag kan gaan:
 - om het bedrag van het aanvullend pensioen te simuleren in geval van opname bij pensionering op 65 jaar, bij vervroegd pensioen, na 45 jaar dienst,... ;
 - om de fiscale impact te berekenen naar gelang de leeftijd waarop het aanvullend pensioen kan worden uitbetaald, met behulp van een bruto/netto-calculator;
 - om te bepalen welke het meest optimale ogenblik is om het aanvullend pensioen op te vragen;
 - om de uitbetaling in kapitaal of rente te kunnen vergelijken;
 - om de invloed van deeltijdse arbeid op het aanvullend pensioen te berekenen.
- Een enkeling vraagt zich af hoeveel de bedragen binnen 20 jaar nog waard zullen zijn (koopkracht) en of het groeipad van het aanvullend pensioen op een grafiek kan worden uitgezet.
- Ook deed iemand de suggestie om een FAQ uit te werken gelinkt aan het geboortjaar.

III. Besluit

In het algemeen kan geconcludeerd worden dat de consumentenbevraging zeer nuttig is gebleken om te detecteren wat er leeft bij de aangeslotenen op het vlak van informatieverstrekking inzake hun aanvullend pensioen. Er bestaat zeker interesse voor het aanvullend pensioen en vooral voor het bedrag dat men zal ontvangen en wanneer dit zal zijn. De kennis over het onderwerp is echter zeer laag, wat ertoe leidt dat de aangeboden informatie vaak als onduidelijk en moeilijk wordt gepercipieerd. Veel aangeslotenen zitten met vragen waar ze geen antwoord op vinden/krijgen, wat tot frustraties leidt.

Hierna worden de belangrijkste vaststellingen van de consumentenbevraging samengevat:

De bevraging liep gedurende 100 dagen en werd dagelijks gemiddeld 50 maal ingevuld. Op die manier bereikte de FSMA **5.147 pensioenconsumenten**. De enquête leverde de volgende resultaten op.

Mypension.be geniet de voorkeur als kanaal om informatie over het aanvullend pensioen te verwerven. De e-mail die de aangeslotenen jaarlijks ontvangen van Sigedis blijkt de grootste stimulans om de informatie op Mypension.be te raadplegen. De FSMA spoort iedereen aan om Mypension.be te consulteren voor een laatste stand, bijgewerkt in september, van zijn pensioenrechten. Ze moedigt iedereen ook aan om een e-mailadres achter te laten op deze website.

Quasi 100 procent van de respondenten zijn geïnteresseerd in informatie over hun aanvullend pensioen. De enkelingen die niet geïnteresseerd zijn in deze informatie vinden voornamelijk dat hun aanvullend pensioen te laag is of dat het te vroeg is om aan hun pensioen te denken.

De top drie van de onderwerpen waarover de consument informatie wenst, betreffen de uitbetalingsfase. De meeste respondenten hebben hier evenwel geen duidelijk beeld over. Slechts een derde van de respondenten weet hoeveel aanvullend pensioen hij zal ontvangen. Slechts tien procent geeft aan een duidelijk zicht te hebben op hoeveel belastingen er zullen worden ingehouden op het uit te keren bedrag. Iets minder dan een derde van de respondenten weet wanneer het aanvullend pensioen kan worden uitbetaald.

Minder dan de helft van de respondenten is geïnteresseerd in informatie over de opbouwfase. Slechts de helft of minder van de respondenten beschouwt informatie over de volgende aspecten als 'heel belangrijk': kosten, rendement, hoeveel bijdragen er worden betaald, of er persoonlijke bijdragen worden betaald, ...

Informatie moet toegankelijk, duidelijk en kort zijn. De pensioenconsument wenst de informatie over het aanvullend pensioen makkelijk te kunnen terugvinden. Hij wil begrijpelijke informatie, die niet te algemeen geformuleerd wordt en niet teveel jargon bevat. Zijn voorkeur gaat uit naar korte informatie, die *to the point* is en in mensentaal is geschreven.

De pensioeninstelling is het eerste aanspreekpunt voor vragen en klachten. Ongeveer een vierde van de respondenten zal zich in de eerste plaats tot de pensioeninstelling richten met een vraag of klacht omtrent zijn pensioenplan.

Veertig procent van de slapers weet niet wie zijn pensioeninstelling is. Het is opvallend dat zestien procent van de respondenten niet weet welke pensioeninstelling zijn aanvullend pensioen beheert. Zelfs meer dan veertig procent van de slapers kent zijn pensioeninstelling niet. De verklaring hiervoor ligt waarschijnlijk in het feit dat slapers geen pensioenfiche meer ontvangen van hun pensioeninstelling. Hierdoor verwatert de band met hun pensioeninstelling. Deze informatie is wel terug te vinden op de website Mypension.be.

Op basis van de bevraging besluit de FSMA...

... dat voornamelijk pensioenconsumenten die de pensioenleeftijd naderen het meest belang hechten aan informatie over het aanvullend pensioen met het oog op hun pensioenplanning;

... dat sensibilisering samen met duidelijke communicatie over aanvullende pensioenen nodig is om mensen te helpen bij hun pensioenplanning.
