

# Consumentenbevraging aanvullende pensioenen

FSMA

AUTORITEIT  
VOOR FINANCIËLE  
DIENSTEN  
EN MARKTEN

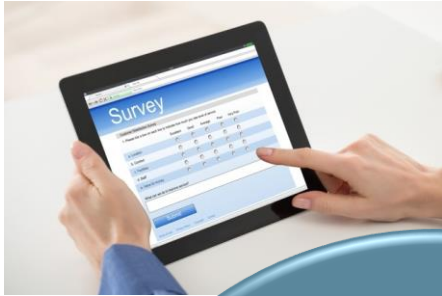
AUTORITÉ  
DES SERVICES  
ET MARCHÉS  
FINANCIERS



## Onderzoeksresultaten

2 september 2021

# Situering van de consumentenbevraging



De FSMA  
heeft eind 2020 een  
tevredenheidsonderzoek  
gehouden inzake  
informatie over  
aanvullende pensioenen

1. Wat is een aanvullend pensioen?

2. Scope  
consumentenbevraging

3. Onderwerp  
consumentenbevraging

4. Lancering via Mypension.be

5. Timing bekendmaking resultaten



# 1. Wat is een aanvullend pensioen?

- een aanvulling op het wettelijk pensioen die tijdens de beroepsloopbaan kan worden opgebouwd als werknemer of als zelfstandige.
- hiervoor worden door de onderneming/sector en/of door de aangeslotene bijdragen betaald aan een pensioeninstelling (verzekeringsonderneming of pensioenfonds).





## 2. Scope consumentenbevraging

- Enkel werknemers aangesloten bij een “WAP”-pensioenplan  
= aanvullend pensioen ingericht door een werkgever of een bedrijfssector
- 3 doelgroepen:

### Actieven

- werknemers die via hun huidige werkgever *actief* pensioenrechten opbouwen in slechts 1 pensioenplan

### Slapers

- werknemers die uit dienst zijn en *passief* pensioenrechten hebben in slechts 1 pensioenplan

### Multi

- werknemers die (*actief en/of passief*) pensioenrechten opbouwen/hebben in meerdere pensioenplannen



### 3. Onderwerp consumentenbevraging

- Focus op informatieverstrekking ten aanzien van werknemers

Vindt u het belangrijk om regelmatig een overzicht te krijgen van de stand van uw aanvullend pensioen?

Welke informatie vindt u belangrijk? Heeft u een duidelijk beeld over de informatie?

Bent u tevreden over de manier waarop u informatie over uw aanvullend pensioen ontvangt? Via welk kanaal zou u het liefst informatie ontvangen?



Tot wie zou u zich richten met vragen/klachten?



## 4. Lancering via mypension.be

- **Wat is Mypension.be?**
  - Online portaal waar consumenten geïndividualiseerde informatie over hun wettelijk pensioen én hun aanvullend pensioen kunnen raadplegen
  - Slapers krijgen geen pensioenfiche meer van hun pensioeninstelling: Mypension.be is hun enige bron van informatie
  - Deze informatie wordt jaarlijks in september geactualiseerd
- **100 dagen opengesteld**
  - Pop up op Mypension.be van 6 oktober 2020 tot 13 januari 2021
- **Gevolg**
  - Invloed op de representativiteit: enkel digitaal geletterden die interesse vertonen voor de pensioenmaterie werden bereikt



## 5. Timing bekendmaking resultaten

- **Waarom de onderzoeksresultaten bekendmaken?**
  - Consumentenbescherming: belang van informatie over aanvullende pensioenen met het oog op financiële planning
- **Waarom nu?**
  - Jaarlijks is vanaf 1 september geactualiseerde informatie over de stand van de aanvullende pensioenen beschikbaar op Mypension.be



# Onderzoeksresultaten

# Inzicht in respondenten



**5.147 RESPONDENTEN**

**Gedurende 100 dagen werd de enquête dagelijks gemiddeld 50 maal ingevuld**

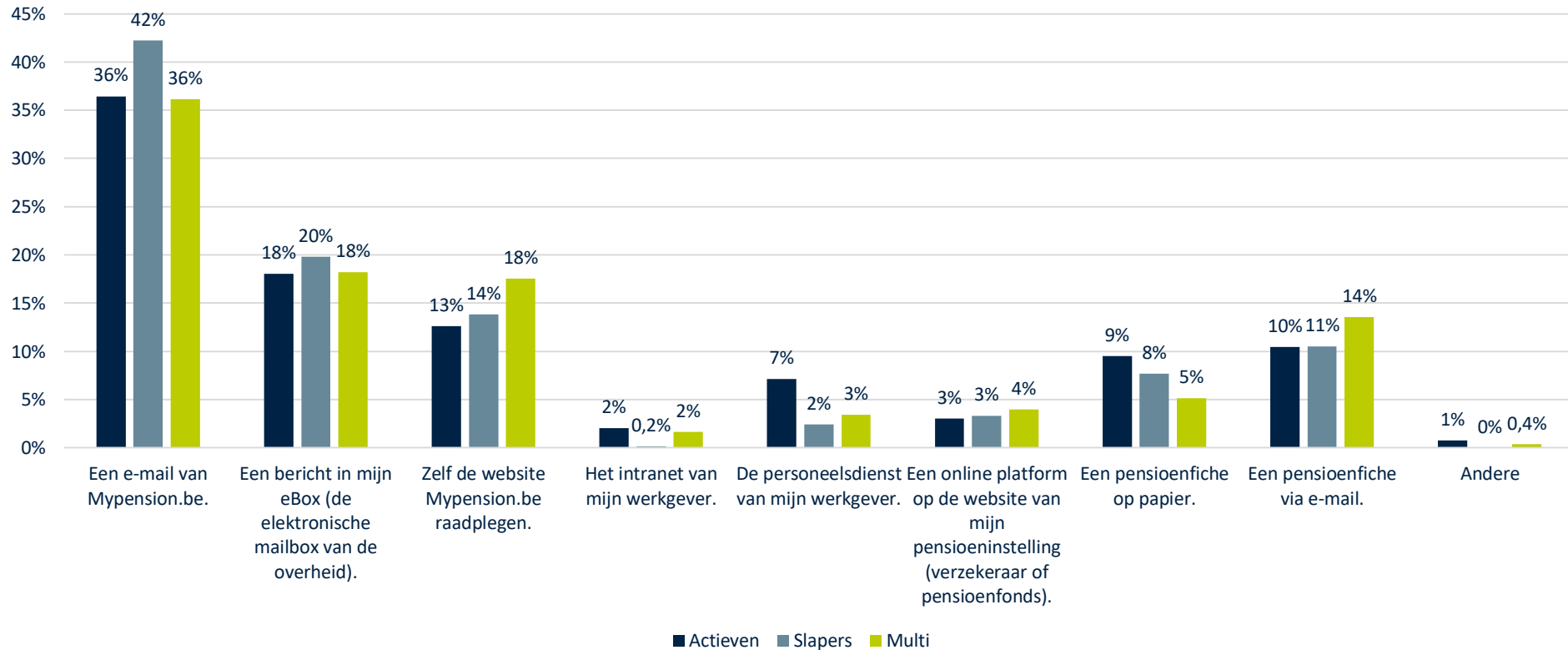


- Voornamelijk mannen
- Voornamelijk + 46-jarigen
- Voornamelijk een Nederlandstalig verhaal
- Opleidingsniveau gelijk verdeeld
- Enkel digitaal geletterden

# Informatiekanaal

**Mypension.be geniet de voorkeur als kanaal om informatie over het aanvullend pensioen te verwerven**

Via welk kanaal zou u het liefst informatie over uw aanvullend pensioen ontvangen?

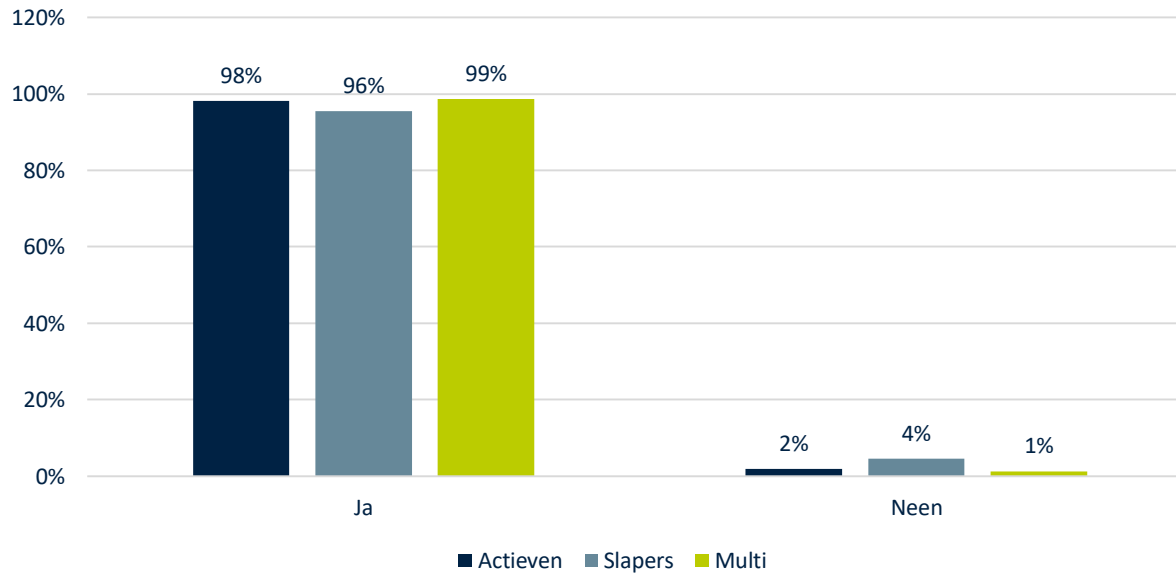


# Belang pensioeninformatie



**Quasi 100% van de respondenten is geïnteresseerd in informatie over het aanvullend pensioen**

Vindt u het belangrijk om regelmatig een overzicht te krijgen van de stand van uw aanvullend pensioen?



# Inhoud informatie

**Top-3 gewenste info betreft de *uitbetalingsfase***

**Minder dan de helft is geïnteresseerd in de *opbouwfase***



• Hoeveel aanvullend pensioen zal ik ontvangen?

• Hoeveel belastingen worden ingehouden op moment van uitbetaling?

• Wanneer kan het aanvullend pensioen worden uitbetaald?

• Kosten

• Rendement

• Bijdragen

# Kwaliteit inhoudelijke informatie



**Men heeft geen duidelijk beeld over de *uitbetalingsfase***



Oplossing:

- **Toegankelijke info**
- **Duidelijke info**
- **Korte info**

# Aanspreekpunt voor vragen/klachten



**Pensioeninstelling is eerste aanspreekpunt voor vragen/klachten**

**1/4<sup>e</sup> van de respondenten richt zich in de eerste plaats tot de pensioeninstelling met vragen of klachten**



**40% van de slapers kent zijn pensioeninstelling niet**

# Conclusie



# Besluit

Info over aanvullend pensioen is belangrijk voor financiële planning bij het naderen van de pensioenleeftijd



Maar de consument vindt niet altijd de weg naar de info of vindt de info onduidelijk



**Sensibilisering**, samen met **duidelijke communicatie** over aanvullende pensioenen is nodig om consumenten te helpen bij hun pensioenplanning



# Wat te doen als burger?

- Raadpleeg ieder jaar vanaf september de laatste stand van uw aanvullend pensioen op de website [www.mypension.be](http://www.mypension.be);
- Laat uw **e-mailadres** achter op Mypension.be om jaarlijks automatisch op de hoogte te worden gebracht van een update van uw aanvullende pensioenrechten;
- In geval van vragen, neem een kijkje:
  - op de **Wikifin-website**: [Pensioen en pensioenvoorbereiding](#)
  - op de **FSMA-website**: in onze [vragen-en antwoordenrubriek](#) kan u onder andere een antwoord vinden op de volgende vragen:
    - ❑ [Wat is een aanvullend pensioen?](#)
    - ❑ [Hoe weet ik of ik recht heb op een aanvullend pensioen? Wat is mypension.be?](#)
    - ❑ [Wanneer kan ik mijn aanvullend pensioen opvragen?](#)
    - ❑ [Hoe worden aanvullende pensioenen belast?](#)
    - ❑ [Hoe wordt mijn aanvullend pensioen uitbetaald: in een eenmalig kapitaal of in een periodieke rente?](#)
    - ❑ [Wat kan ik met mijn pensioenreserve doen op het ogenblik van mijn ontslag? Waarop moet ik letten wanneer ik een keuze maak?](#)

my **pension.be**



wikifin

FSMA

AUTORITEIT  
VOOR FINANCIËLE  
DIENSTEN  
EN MARKTEN

AUTORITÉ  
DES SERVICES  
ET MARCHÉS  
FINANCIERS

