

# Enquête auprès des consommateurs Pensions complémentaires

FSMA

AUTORITEIT  
VOOR FINANCIËLE  
DIENSTEN  
EN MARKTEN

AUTORITÉ  
DES SERVICES  
ET MARCHÉS  
FINANCIERS



## Résultats de l'enquête

2 septembre 2021

# Cadre de l'enquête auprès des consommateurs



Fin 2020, la FSMA a réalisé une enquête de satisfaction visant les informations relatives à la pension complémentaire

1. Qu'est-ce qu'une pension complémentaire?

2. Portée de l'enquête

3. Objet de l'enquête

4. Lancement via Mypension.be

5. Timing de la publication des résultats



# 1. Qu'est-ce qu'une pension complémentaire?

- un complément à la pension légale qui peut être constitué au cours de la carrière professionnelle, en tant que travailleur salarié ou indépendant.
- à cette fin, des contributions sont versées par l'entreprise/le secteur et/ou par l'affilié à un organisme de pension (entreprise d'assurance ou fonds de pension).





## 2. Portée de l'enquête

- Uniquement des travailleurs salariés qui sont affiliés à un plan de pension « LPC »  
= pension complémentaire mise en place par un employeur ou un secteur d'activité
- 3 groupes cibles:

### Actifs

- les travailleurs qui constituent *activement* des droits de pension auprès de leur employeur actuel dans un seul plan de pension

### Dormants

- les travailleurs dont le contrat de travail a pris fin et qui ont des droits de pension *passifs* dans un seul plan de pension

### Multi

- les travailleurs qui constituent/ont des droits de pension (*actifs et/ou passifs*) dans plusieurs plans de pension



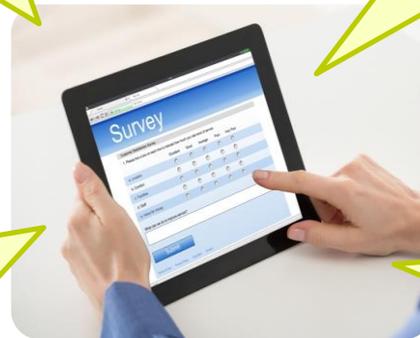
### 3. Objet de l'enquête

- Focus sur les informations aux travailleurs salariés

Pensez-vous qu'il est important de recevoir régulièrement un aperçu de votre pension complémentaire ?

Quelle information est importante pour vous?  
Avez-vous un aperçu clair de l'information?

Êtes-vous satisfait(e) de la manière dont vous recevez les informations concernant votre pension complémentaire ? Quel canal préférez-vous pour la réception de ces informations?



A qui vous adresseriez-vous en cas de questions ou plaintes?



## 4. Lancement via



- **Qu'est-ce que Mypension.be ?**
  - Portail en ligne où les consommateurs peuvent consulter des informations individualisées sur leur pension légale et leur pension complémentaire
  - Les dormants ne reçoivent plus de fiche de pension de leur organisme de pension : Mypension.be est leur seule source d'information
  - Ces informations sont mises à jour chaque année en septembre
- **Ouvert pendant 100 jours**
  - Pop up sur Mypension.be du 6 octobre 2020 au 13 janvier 2021
- **Impact**
  - Impact sur la représentativité: seules les personnes disposant de compétences numériques et intéressées par les pensions ont eu connaissance de l'enquête



## 5. Timing de la publication des résultats

- **Pourquoi publier les résultats de l'étude?**
  - Protection des consommateurs: importance de l'information relative aux pensions complémentaires pour la planification financière
- **Pourquoi maintenant?**
  - Des informations actualisées visant l'état de la pension complémentaire sont disponibles chaque année sur [Mypension.be](http://Mypension.be) à partir du 1<sup>er</sup> septembre

# Résultats de l'enquête

# Qui a participé à l'enquête?



**5.147 PARTICIPANTS**

**Pendant 100 jours, l'enquête a été remplie en moyenne 50 fois par jour**

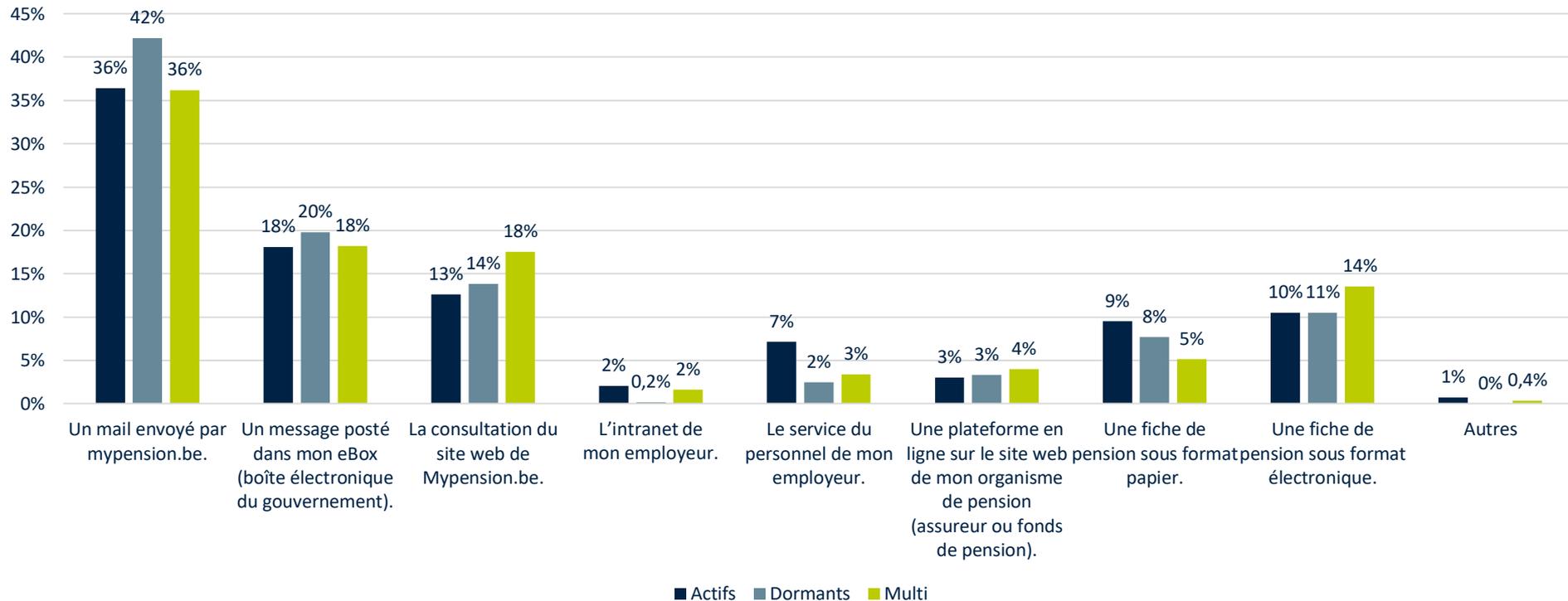


- Principalement des hommes
- Prédominance des + de 46 ans
- Prédominance néerlandophone
- Répartition égale du niveau d'éducation
- Uniquement des personnes ayant des connaissances numériques

# Quel canal d'information?

**Mypension.be est le canal privilégié pour obtenir des informations relatives aux pensions complémentaires**

Par quel(s) moyen(s) préféreriez-vous recevoir des informations sur votre pension complémentaire ?

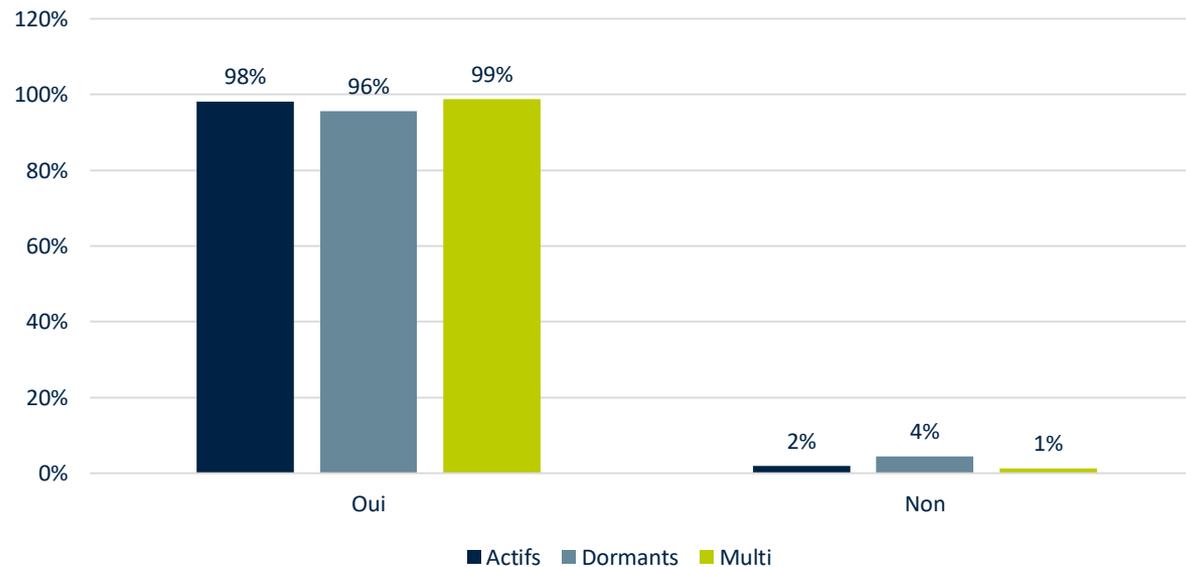


# Intérêt pour l'information en matière de pension

**Pratiquement 100% des répondants sont intéressés par des informations sur la pension complémentaire**



**Pensez-vous qu'il est important de recevoir régulièrement un aperçu de votre pension complémentaire ?**



# Contenu de l'information



**Les 3 principales informations souhaitées  
concernent *la phase de paiement***

**Moins de la moitié est intéressée par *la phase  
de constitution***



- Quel est le montant de la pension complémentaire que je recevrai ?



- Quel est le montant de l'impôt retenu au moment du paiement ?



- Quand la pension complémentaire peut-elle être versée ?



- Frais



- Rendement



- Cotisations

# Qualité des informations sur le contenu



Il n'y a pas de vue claire sur la *phase de paiement*



Solution: les informations doivent être

- **accessibles**
- **claires**
- **brèves**

# Point de contact pour questions/plaintes



**L'organisme de pension est le premier point de contact pour des questions/plaintes**

**1/4 des répondants adressent leurs questions ou leurs plaintes en premier lieu à l'organisme de pension**



**40% des dormants ne connaissent pas leur organisme de pension**

# Conclusion

# Conclusion

L'information relative à la pension complémentaire est importante pour la planification financière à l'approche de l'âge de pension



Mais le consommateur ne trouve pas toujours le chemin de l'information ou trouve que l'information n'est pas claire



la **sensibilisation** associée à une **communication claire** sur les pensions complémentaires est nécessaire pour aider les consommateurs à planifier leur pension



# Que faire en tant que citoyen?

- Chaque année, à partir de septembre, vous pouvez consulter l'état de votre pension complémentaire sur le site [www.mypension.be](http://www.mypension.be)
- Communiquez votre **adresse électronique** à Mypension.be pour recevoir des mises à jour annuelles automatiques sur vos droits de pension complémentaire
- En cas de questions, pensez à consulter:
  - **le site Wikifin:** [pension et préparation de la retraite](#)
  - **Le site de la FSMA:** dans les [FAQ](#), vous trouverez notamment une réponse aux questions suivantes:
    - ❑ [Qu'est-ce qu'une pension complémentaire ?](#)
    - ❑ [Comment savoir si j'ai droit à une pension complémentaire ? Qu'est-ce que MyPension.be ?](#)
    - ❑ [Quand puis-je demander le paiement de ma pension complémentaire ?](#)
    - ❑ [Comment sont taxées les pensions complémentaires ?](#)
    - ❑ [Comment est payée ma pension complémentaire : sous forme d'un capital unique ou d'une rente périodique ?](#)
    - ❑ [Que puis-je faire de ma réserve de pension au moment de ma démission ou mon licenciement ? A quoi dois-je faire attention lorsque je fais mon choix ?](#)

**my** pension.be



**wikifin**

**FSMA**

AUTORITEIT  
VOOR FINANCIËLE  
DIENSTEN  
EN MARKTEN  
  
AUTORITÉ  
DES SERVICES  
ET MARCHÉS  
FINANCIERS

