

---

FSMA\_2015\_15 du 5/10/2015

## Informations fournies en cas de sortie d'un engagement de pension complémentaire

---

### Champ d'application:

Les organismes de pension et les organisateurs qui sont soumis aux dispositions de la loi du 28 avril 2003 relative aux pensions complémentaires et au régime fiscal de celles-ci et de certains avantages complémentaires en matière de sécurité sociale, ainsi qu'aux arrêtés d'exécution de cette loi.

### Résumé/Objectifs:

La FSMA a effectué une analyse portant sur les informations fournies à l'affilié lors de sa sortie d'un engagement de pension complémentaire, le but étant d'examiner la qualité de ces informations et de vérifier si celles-ci étaient transmises dans les délais. La présente communication donne un aperçu des principales constatations de cette analyse et expose le point de vue de la FSMA sur chacune de ces constatations.

### Structure:

1. Introduction
    - 1.1 Cadre légal
    - 1.2 Objet, portée et méthodologie de l'analyse
  2. Respect des délais de transmission
  3. Contenu des fiches de sortie
    - 3.1 Réserves acquises
    - 3.2 Prestations acquises
    - 3.3 Possibilités de choix
      - 3.3.1 Généralités
      - 3.3.2 Transfert vers une structure d'accueil
      - 3.3.3 Organisme de pension du nouvel employeur
      - 3.3.4 Organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais
      - 3.3.5 Maintien de l'affiliation sans modification de l'engagement de pension
    - 3.4 Observations générales concernant la clarté et la précision des informations
  4. Conclusions et bonnes pratiques
-

## 1. Introduction

### 1.1 Cadre légal

En vertu des articles 31 et 32 de la LPC<sup>1</sup>, tout affilié à un engagement de pension a droit à certaines informations au moment de sa sortie<sup>2</sup>. Un affilié sortant doit être informé du montant de ses réserves acquises (majoré, le cas échéant, jusqu'à la garantie de rendement) et du montant de ses prestations acquises. Il doit également être informé de toutes les possibilités de choix dont il dispose pour la gestion future de ses réserves acquises. Il peut en effet choisir de laisser ses réserves acquises dans l'engagement de pension de son ancien employeur (ou secteur) ou opter pour un transfert de ces réserves à la structure d'accueil de son ancien employeur (ou secteur), à l'organisme de pension de son nouvel employeur (ou secteur) ou à un organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais. La présentation de chacune de ces options doit en outre préciser ce qu'il advient de la couverture décès.

Ces informations doivent être transmises assez rapidement à l'affilié sortant. La LPC prévoit un double délai de 30 jours. L'organisateur a 30 jours pour aviser l'organisme de pension de la survenance d'une sortie. L'organisme de pension a, à son tour, 30 jours pour communiquer à l'organisateur les données requises par la loi. Enfin, il revient à l'organisateur de transmettre ces informations 'immédiatement' à l'affilié sortant.

Il convient encore de noter qu'aux termes de l'article 4-15 de l'AR LPC<sup>3</sup>, toutes les informations relatives aux pensions complémentaires doivent être rédigées dans des termes clairs et précis.

L'objectif de ces obligations légales est de faire en sorte que l'affilié sortant puisse, en temps utile et en toute connaissance de cause - donc en disposant de toutes les informations pertinentes -, opérer un choix concernant la gestion future de ses réserves acquises.

### 1.2 Objet, portée et méthodologie de l'analyse

Objet de l'analyse – La FSMA a focalisé son analyse sur les informations que les entreprises d'assurances fournissent, lors de leur sortie, aux personnes affiliées à un régime de pension d'entreprise. Les régimes de pension sectoriels et les engagements de pension individuels n'ont pas été pris en considération. Comme les affiliés sortants figurant dans l'échantillon examiné étaient très peu nombreux à avoir demandé un transfert de leurs réserves acquises, la présente communication se limite à commenter les informations qui ont été fournies via la fiche de sortie. Vu le nombre peu élevé de demandes de transfert, la FSMA n'a pas lié de conclusions générales à la phase suivante du processus de sortie.

Portée de l'analyse – Dans le cadre de cette analyse, la FSMA s'est non seulement attachée à vérifier si toutes les informations légalement requises avaient bien été communiquées aux affiliés sortants, et ce dans les délais prescrits, mais a également examiné avec attention dans quelle mesure ces affiliés

---

<sup>1</sup> Loi du 28 avril 2003 relative aux pensions complémentaires et au régime fiscal de celles-ci et de certains avantages complémentaires en matière de sécurité sociale.

<sup>2</sup> L'on parlera dans la suite du texte d'un "affilié sortant".

<sup>3</sup> Arrêté royal du 14 novembre 2003 portant exécution de la loi du 28 avril 2003 relative aux pensions complémentaires et au régime fiscal de celles-ci et de certains avantages complémentaires en matière de sécurité sociale.

pouvaient, sur la base des informations qui leur étaient fournies, opérer un choix avisé. Elle s'est, pour ce faire, penchée plus concrètement sur un certain nombre de dossiers de sortie.

Méthodologie de l'analyse – L'analyse a été effectuée sur la base d'un échantillon.

Les sorties enregistrées par les entreprises d'assurances dans DB2P pour le mois de mars 2014 constituaient le point de départ de l'analyse. L'échantillon a ensuite été affiné en sélectionnant une centaine de sorties, réparties sur 17 entreprises d'assurances, compte tenu de leur taille.

La FSMA a demandé aux entreprises d'assurances de lui transmettre, pour chaque sortie sélectionnée par ses soins, les informations qui avaient été communiquées à l'affilié dans le cadre de cette sortie. Elle a ensuite examiné en détail les documents transmis.

Phases de l'analyse / Élaboration de la communication – La FSMA a tout d'abord vérifié si toutes les informations avaient été communiquées dans les délais, qu'il s'agisse de la survenance d'une sortie dont l'organisateur doit aviser l'organisme de pension, ou des fiches de sortie que l'organisme de pension doit transmettre à l'organisateur à la suite de cette notification. Les constatations opérées sur ce plan sont exposées dans la partie 2 'Respect des délais de transmission'.

La FSMA a ensuite examiné si les entreprises d'assurances communiquaient dans leurs fiches de sortie toutes les informations légalement requises d'une manière claire et précise. Les résultats de cet examen sont présentés dans la partie 3 'Contenu des fiches de sortie'.

Enfin, la dernière partie de cette communication résume les principales conclusions de l'analyse et présente la structure type que pourrait suivre une fiche de sortie.

## 2. Respect des délais de transmission

La loi – La LPC exige que les informations à fournir en cas de sortie soient communiquées en temps utile, et prévoit à cet effet un double délai de 30 jours (article 31, § 1<sup>er</sup>, LPC) :

- l'organisateur a 30 jours pour aviser l'organisme de pension de la survenance d'une sortie ;
- l'organisme de pension a, à son tour, 30 jours pour communiquer à l'organisateur les données requises par la loi ;
- enfin, il revient à l'organisateur de transmettre ces informations 'immédiatement' à l'affilié sortant.

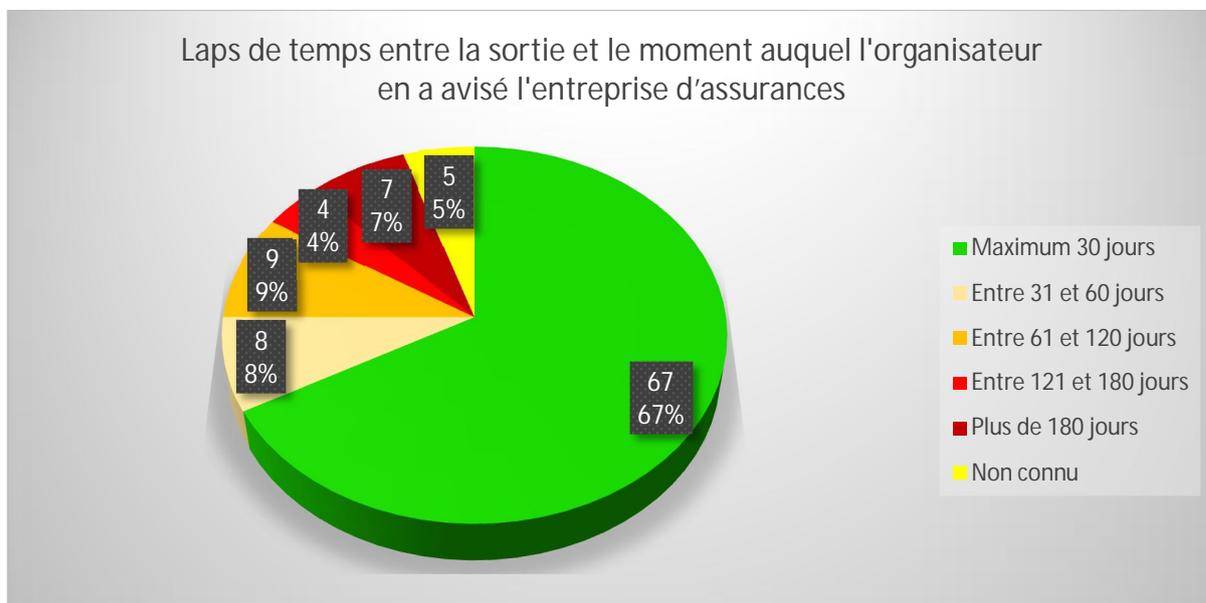
Il s'avère, dans la pratique, que la dernière étape est généralement ignorée et que la grande majorité des entreprises d'assurances communiquent les informations directement à l'affilié sortant.

*La FSMA n'a pas d'objection à ce que les entreprises d'assurances transmettent les informations visées aux articles 31 et 32 de la LPC directement à l'affilié sortant, au lieu de les communiquer d'abord (uniquement) à l'organisateur qui, à son tour, sera chargé de les transmettre immédiatement à l'affilié sortant, pour autant du moins que cette façon de procéder permette de garantir que ces informations seront reçues à temps par leur destinataire final.*

Organisateurs – Dans deux tiers des sorties examinées, l'organisateur a respecté le délai de 30 jours qui lui était imparti pour aviser l'entreprise d'assurances de la survenance de la sortie. Dans un tiers

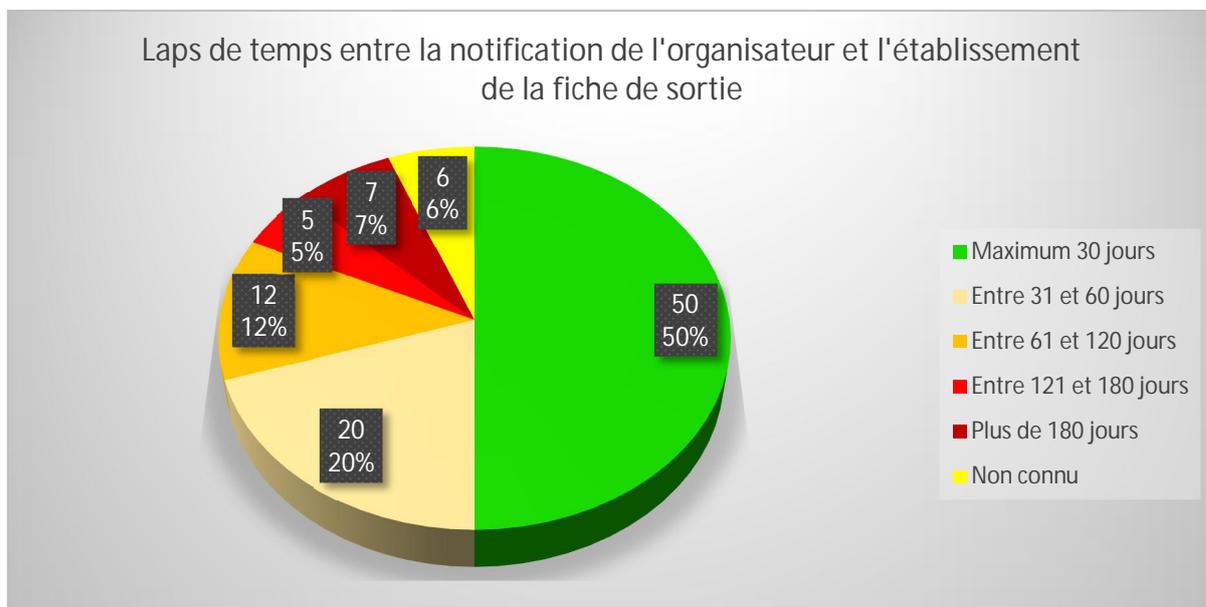
des cas, la FSMA a constaté un retard dans cette notification, ce retard allant de quelques jours à plus d'un an.

Le graphique ci-dessous fournit plus de détails à ce sujet.



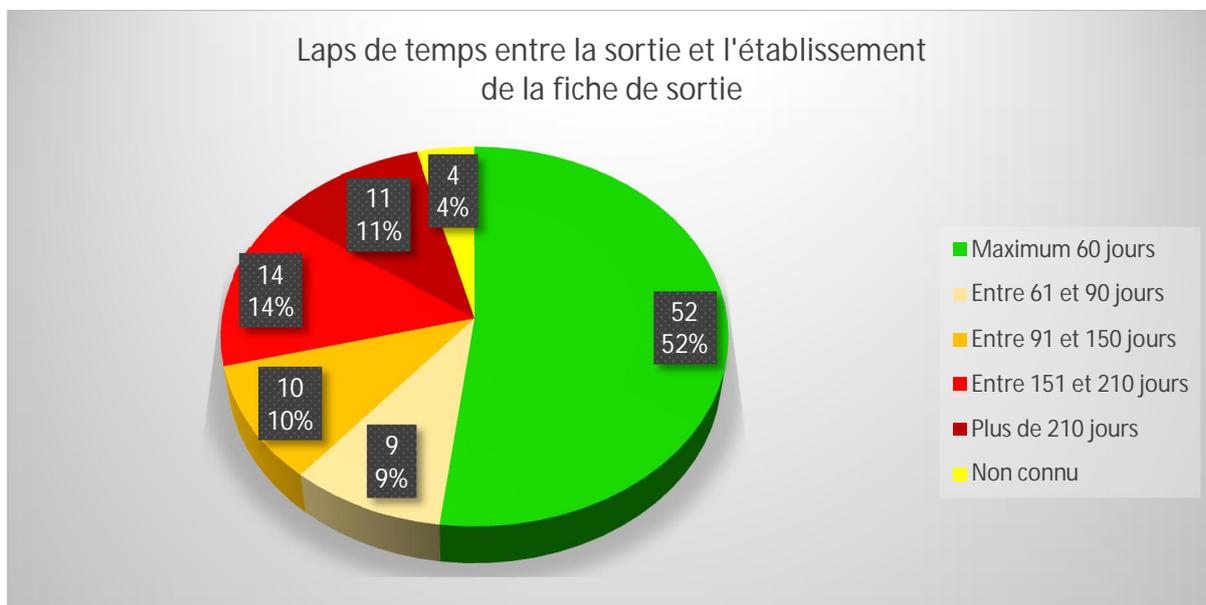
Entreprises d'assurances – Les entreprises d'assurances n'ont respecté le délai imposé de 30 jours que dans la moitié des sorties examinées. Sept des 17 entreprises d'assurances ont, dans plus de la moitié des cas, envoyé la fiche de sortie avec retard.

Le graphique ci-dessous fournit plus de détails à ce sujet.



Laps de temps total – L'objectif du double délai instauré par la loi est de faire en sorte que l'affilié sortant reçoive les informations requises au plus tard dans les 2 mois de sa sortie. La FSMA constate, sur la base du laps de temps cumulé, que cet objectif n'a été atteint que dans 52 % des sorties examinées. Dans 4 cas, il n'y a même eu aucune communication et l'entreprise d'assurances

concernée n'a établi une fiche de sortie qu'à la suite du contrôle effectué par la FSMA. Dans ces dossiers, le laps de temps total dépassait largement un an. Le graphique ci-dessous fournit plus de détails à ce sujet.



*Les constatations opérées sur la base de l'échantillon examiné laissent supposer que bon nombre d'organismes et d'entreprises d'assurances ne respectent pas suffisamment les délais imposés par la LPC. La FSMA attend des organismes de pension et des organismes qu'ils prennent les mesures nécessaires pour que les informations à fournir à l'affilié en cas de sortie puissent lui être communiquées en temps utile. Ils doivent, à cet effet, établir des procédures et adopter des mesures de contrôle interne aptes à garantir de manière suffisante que l'enregistrement, la communication (par l'organisateur à l'organisme de pension) et le traitement (par l'organisme de pension) des sorties seront effectués dans les délais.*

*La FSMA attend en outre des organismes de pension qu'en tant que parties professionnelles, ils attirent l'attention des organismes qui leur confient la gestion de leurs engagements de pension, sur l'existence des délais légaux et l'importance du respect de ceux-ci.*

### 3. Contenu des fiches de sortie

En vertu de l'article 31, § 1<sup>er</sup>, de la LPC, un affilié a droit, au moment de sa sortie, aux informations suivantes :

1° le montant des réserves acquises, majoré le cas échéant jusqu'aux montants garantis en application de l'article 24 (c'est-à-dire la garantie de rendement) ; => Voir le point 3.1 ;

2° le montant des prestations acquises ; => Voir le point 3.2 ;

3° les différentes possibilités de choix visées à l'article 32, § 1<sup>er</sup>, avec la mention que la couverture décès est ou n'est pas maintenue." => Voir le point 3.3.

Ces informations doivent en outre être rédigées "dans des termes clairs et précis" (article 4-15 AR LPC).

### 3.1 Réserves acquises

Terminologie – De nombreuses entreprises d’assurances n’utilisent pas - ou pas exclusivement - les termes “réserves acquises”, mais recourent (en outre) à des dénominations propres à elles, comme ‘het rekeningtegoed’, ‘les réserves’, ‘les réserves constituées’, ‘het spaartegoed’, ‘de premiereserve’, ‘les droits de pension’, ‘het geld’, etc.

Réserves acquises ou mathématiques ? – Les organismes de pension doivent en tout cas mentionner dans la fiche de sortie les réserves acquises au sens de la LPC et ne peuvent se borner à y indiquer les réserves mathématiques. Ces montants ne sont pas nécessairement identiques, en particulier dans le cadre d’engagements de type prestations définies.

Lorsqu’une entreprise d’assurances ne parle pas dans ses fiches de sortie de ‘réserves acquises’ et ne s’y réfère pas davantage dans un commentaire explicatif, l’on est en droit de se demander si elle a bien communiqué les réserves acquises au sens de la LPC. Il est possible que, pour déterminer les droits des affiliés, elle se soit limitée à calculer les ‘réserves mathématiques’ selon la technique des assurances, sans comparer le résultat de ce calcul avec le montant des ‘réserves acquises’ au sens de la LPC. Les fiches de sortie qui utilisent uniquement des notions relevant de la technique des assurances (‘réserves mathématiques’), donnent en tout cas cette impression.

Cohérence des termes – Certaines entreprises d’assurances utilisent, dans une seule et même fiche de sortie, plusieurs termes différents pour parler des réserves acquises, sans fournir d’autres explications ni situer le contexte. Cette multitude de termes peut semer la confusion dans l’esprit de l’affilié sortant.

*La FSMA attend des organismes de pension qu’ils mentionnent en tout cas les réserves acquises au sens de la LPC dans la fiche de sortie et ne se bornent pas à y indiquer les réserves mathématiques.*

*La FSMA recommande vivement de ne pas utiliser dans la fiche de sortie la notion de ‘réserves mathématiques’ ou d’autres notions relevant purement de la technique des assurances. Non seulement les réserves mathématiques ne correspondent pas nécessairement aux réserves acquises au sens de la LPC, mais en plus, même si les deux montants s’avèrent identiques, cette notion ne contribue pas à une meilleure compréhension de l’affilié sortant parce qu’elle ne fait pas allusion au caractère acquis des réserves.*

*La FSMA considère qu’un affilié doit clairement savoir, à la lecture de sa fiche de sortie, lequel des montants mentionnés correspond au montant de ses réserves acquises au sens de la LPC. C’est pourquoi elle recommande fortement de faire figurer dans la fiche de sortie la notion de “réserves acquises”. Si la fiche de sortie utilise sa propre terminologie pour qualifier les réserves acquises, il convient d’indiquer dans le commentaire explicatif que ce sont les réserves acquises qui sont ainsi visées.*

*La FSMA déconseille d’utiliser dans une seule fiche de sortie trop de dénominations différentes pour la même notion. Il est important d’éviter toute confusion dans l’esprit de l’affilié sortant.*

Précisions sur la garantie de rendement – Conformément à l'article 31 de la LPC, "*le montant des réserves acquises, majoré le cas échéant jusqu'aux montants garantis en application de l'article 24*" doit être communiqué.

Environ la moitié des entreprises d'assurances mentionnent le montant de la garantie de rendement à côté du montant des réserves acquises. La FSMA considère qu'il s'agit là d'une bonne pratique. Accompagner systématiquement le montant des réserves acquises du montant exact de la garantie de rendement favorise incontestablement la clarté et la précision de l'information fournie. Les deux montants ont en effet leur importance, que la garantie de rendement soit supérieure ou inférieure au montant des réserves acquises :

- si l'affilié choisit le maintien de ses réserves dans l'engagement de pension, aucun apurement ne sera effectué et les droits de l'affilié continueront à évoluer en fonction du niveau des *réserves acquises* au moment de sa sortie. Ce montant est donc pertinent pour lui, même si la garantie de rendement devait s'avérer plus élevée ;
- si l'affilié décide par la suite de transférer ses réserves, le montant à transférer sera au moins égal au montant de la garantie de rendement au moment de la sortie (la garantie dite de 0 %). Ce montant est donc lui aussi pertinent, même si le montant des réserves acquises devait s'avérer supérieur à la garantie de rendement. Dans certains engagements de pension, il n'est en effet pas à exclure que le montant des réserves acquises subisse une baisse après la sortie.

La manière dont le montant et le fonctionnement de la garantie de rendement sont communiqués n'est toutefois pas toujours aussi claire. Ainsi, les entreprises d'assurances, lorsqu'elles donnent l'aperçu des possibilités de choix, s'expriment souvent en termes génériques, par exemple "*les réserves acquises, majorées, si nécessaire, jusqu'au montant de la réserve minimale garantie*", l'affilié sortant étant alors obligé de chercher lui-même le montant de la garantie de rendement dans une annexe pour savoir si cette garantie s'applique à son engagement de pension et, dans l'affirmative, si le montant de ses réserves acquises continuera à être majoré ou non. Il est préférable de fournir dans la fiche de sortie même de bonnes explications concernant le montant de la garantie de rendement, de façon à ce que l'affilié comprenne bien la portée de ce montant et sache dans quels cas il peut y prétendre. La simple communication des réserves acquises et de la garantie de rendement, sans autre explication, ne suffit pas pour permettre à l'affilié de saisir la pertinence de la garantie de rendement légale au moment d'opérer un choix parmi les options qui lui sont proposées.

L'autre moitié des entreprises d'assurances ne mentionnent qu'un seul montant et ne fournissent aucune information sur la garantie de rendement. L'affilié n'est donc pas en mesure de savoir si ce montant a été établi en tenant compte de la garantie de rendement légale. Eu égard à l'article 4-15 de l'AR LPC, qui exige que toutes les informations soient rédigées dans des termes clairs et précis, il convient à tout le moins d'indiquer explicitement, dans pareil cas, que la garantie de rendement légale a été prise en compte dans le calcul de ce montant. Notons en outre que si la garantie de rendement devait s'avérer supérieure au montant des réserves acquises, la simple mention du montant des réserves acquises, non majoré jusqu'à la garantie de rendement, serait contraire à l'article 31 de la LPC.

*La FSMA attend des organismes de pension, s'ils ne mentionnent qu'un seul montant dans la fiche de sortie, qu'ils indiquent clairement que ce montant a été établi en tenant compte de la garantie de rendement.*

*La FSMA recommande vivement de communiquer à l'affilié sortant aussi bien le montant des réserves acquises que le montant de la garantie de rendement et de lui expliquer la portée des deux montants, en attirant son attention sur le fait qu'en cas de transfert, les réserves acquises seront, le cas échéant, majorées jusqu'au montant de la garantie de rendement légale indiquée.*

### 3.2 Prestations acquises

Terminologie – Les prestations acquises sont le montant auquel l'affilié sortant peut prétendre à l'âge de la retraite s'il décide de ne pas transférer ses réserves acquises après sa sortie. Tout comme dans le cas des 'réserves acquises', les entreprises d'assurances utilisent pour les 'prestations acquises' plusieurs termes en sus ou à la place de la terminologie LPC ('prognose rekeningtegoed op pensioenleeftijd', 'geschat aanvullend pensioen op X', 'capital en cas de vie', 'capital acquis', 'kapitaal leven op eindleeftijd', 'capital assuré', 'prestations prévues', 'prestations assurées', 'verzekerde prestaties in functie van de reglementaire premie', etc.).

Prestations acquises ou assurées ? – La FSMA ne peut, ici non plus, affirmer avec certitude que, dans tous les dossiers examinés, le montant mentionné dans la fiche de sortie concerne bien les prestations acquises au sens de la LPC et pas uniquement la prestation garantie en vertu du contrat d'assurance, laquelle est susceptible, dans certains cas, de différer des 'prestations acquises'.

Cette constatation vaut principalement pour les fiches de sortie établies dans le cadre d'engagements de type prestations définies. Lorsque le terme 'capital assuré' est utilisé en combinaison avec des termes faisant allusion à une réduction opérée par l'entreprise d'assurances, la FSMA ne peut exclure que la prestation acquise au sens de la LPC ait été remplacée - à tort - par un capital assuré réduit.

Prestations acquises ou estimées ? En ce qui concerne les engagements de pension de type contributions définies, les fiches de sortie de certaines entreprises ne mentionnent pas des prestations acquises, mais communiquent, au lieu de celles-ci, une 'prévision', un 'capital estimé', une 'estimation', etc. Ces montants tiennent compte de participations bénéficiaires futures et ne sont donc pas "acquis". Cette façon d'opérer s'explique probablement par le fait que l'affilié, dans ce type d'engagements de pension, ne peut prétendre à des prestations acquises *à charge de l'organisateur*.

Il convient toutefois de tenir compte du fait que les prestations acquises que le citoyen pourra consulter via DB2P comprennent non seulement les prestations acquises à charge de l'organisateur, mais également les obligations (à l'âge de la retraite) *de l'organisme de pension*. Les prestations acquises sont, dans ce cas, égales aux capitaux réduits<sup>4</sup>. Ce n'est que si des prestations ne sont pas garanties à l'âge de la retraite et que les prestations acquises ne sont pas calculables, que la mention de celles-ci peut être omise.

<sup>4</sup> Article 306/6 de la loi-programme du 27 décembre 2006, tel qu'inséré par l'article 23 de la loi du 15 mai 2014 portant des dispositions diverses. Voir en particulier l'exposé des motifs de cette loi : *Doc. parl.*, Chambre 2013-14, 3500/001, 40.

Pour des raisons de cohérence entre les fiches de sortie, d'une part, et les données contenues dans DB2P, d'autre part, il est nécessaire, selon la FSMA, que les données communiquées dans les fiches de sortie soient alignées sur celles que l'affilié pourra consulter dans DB2P.

Cohérence des termes ? – Pour décrire les prestations acquises, certaines entreprises d'assurances utilisent dans la même fiche de sortie plusieurs termes différents, ce qui est source d'imprécision et doit donc être évité.

*La FSMA attend des organismes de pension qu'ils mentionnent en tout cas les prestations acquises au sens de la LPC dans la fiche de sortie et ne se bornent pas à y indiquer les prestations assurées.*

*La FSMA considère qu'un affilié doit clairement savoir, à la lecture de sa fiche de sortie, lequel des montants communiqués correspond au montant de ses prestations acquises au sens de la LPC. C'est pourquoi elle recommande fortement de faire figurer dans la fiche de sortie la notion de "prestation acquise". Si la fiche de sortie utilise sa propre terminologie pour qualifier les prestations acquises, il convient d'indiquer dans le commentaire explicatif que ce sont les prestations acquises qui sont ainsi visées.*

*La FSMA recommande vivement de restreindre à un minimum le nombre de notions différentes qui sont utilisées dans la même fiche de sortie pour dénommer les prestations acquises. Il est important d'éviter toute confusion dans l'esprit de l'affilié sortant.*

*La FSMA considère que, dans le cas d'engagements de pension de type contributions définies sans rendement garanti à charge de l'organisateur et dans lesquels c'est l'entreprise d'assurances qui garantit les bases techniques jusqu'à l'âge de la retraite, le capital réduit doit être communiqué au titre de prestation acquise.*

Prestations acquises sous forme de rente – Si l'engagement de pension prévoit le versement d'une rente périodique à partir de l'âge de la retraite, les prestations acquises en cas de sortie du plan de pension doivent également être décrites sous forme de rente. Tel n'était pas le cas dans toutes les sorties examinées.

*La FSMA considère que si l'engagement de pension prévoit le versement d'une rente, les prestations acquises doivent être décrites dans la fiche de sortie non pas comme capital mais comme rente.*

Moment précis du versement du capital de pension – Dans la majorité des sorties examinées, le moment précis auquel les prestations acquises pourront être versées était clairement indiqué. Quelques fiches de sortie étaient toutefois muettes sur ce point.

*La FSMA recommande de communiquer la date exacte à laquelle les prestations acquises pourront être versées.*

### 3.3 Possibilités de choix

#### 3.3.1 Généralités

Communication de toutes les possibilités de choix – Près d'un tiers des entreprises d'assurances utilisent au moins un modèle de fiche dans laquelle toutes les possibilités de choix prévues par l'article 32 de la LPC ne sont pas énumérées. C'est souvent la possibilité de transférer les réserves acquises à un 'organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais' qui n'est pas mentionnée.

Seules les possibilités de choix effectivement ouvertes à l'affilié concerné doivent évidemment être présentées. Si, par exemple, l'engagement de pension de son ex-employeur ne prévoit pas de structure d'accueil, il n'est pas nécessaire de mentionner cette option.

A l'inverse, il faut éviter de faire état de possibilités auxquelles l'affilié n'a pas accès. Des formules standard précisant à l'affilié qu'il est "possible" qu'il existe une structure d'accueil, mais lui laissant ensuite le soin de vérifier s'il est effectivement question d'une telle structure dans son cas, ne constituent pas un exemple de bonne pratique.

*La FSMA considère que chaque fiche de sortie doit mentionner toutes les possibilités de choix visées à l'article 32 de la LPC si elles sont ouvertes à l'affilié sortant concerné. A l'inverse, les organismes de pension doivent éviter de faire état, en utilisant des clauses standard, de possibilités de choix auxquelles l'affilié sortant n'a en réalité pas accès.*

Formulaire de réponse – La plupart des entreprises d'assurances prévoient un formulaire de réponse dans lequel l'affilié sortant peut indiquer celle des options qui emporte sa préférence. Pour la FSMA, il s'agit là d'une bonne pratique, car cela facilite les choses pour l'affilié sortant. Dans un certain nombre de cas, toutefois, le formulaire de réponse ne mentionne pas toutes les possibilités de choix. Il arrive parfois aussi que l'entreprise d'assurances ait déjà complété la date du formulaire de réponse.

*La FSMA recommande vivement de joindre à la fiche de sortie un formulaire de réponse.*

*La FSMA considère que ce formulaire doit mentionner toutes les possibilités de choix prévues par la loi, y compris l'option consistant à laisser les réserves acquises sans modification de l'engagement de pension<sup>5</sup>.*

*La FSMA recommande d'indiquer clairement, auprès de chaque option, les informations et/ou documents dont l'organisme de pension a besoin pour exécuter l'option en question.*

*La FSMA recommande de préciser dans le formulaire de réponse à quelle adresse ce formulaire doit être renvoyé.*

*La FSMA recommande de laisser à l'affilié sortant le soin d'indiquer la date à laquelle il a rempli le formulaire de réponse.*

<sup>5</sup> Ceci afin d'éviter que l'affilié sortant passe à côté de cette possibilité. Le formulaire de réponse peut rappeler que l'affilié sortant, s'il choisit cette option, ne doit pas nécessairement renvoyer le formulaire.

Possibilités de choix soumises à des conditions – Les fiches de sortie d'une des entreprises d'assurances subordonnent la possibilité de demander un transfert des réserves acquises à l'obligation de passer un examen médical si le montant de ces réserves est plus élevé que celui du capital en cas de décès. Pareille condition limite de manière illégitime les possibilités de choix des affiliés sortants concernés et est donc contraire à la LPC.

*Le droit de transférer les réserves de pension après la sortie ne peut être soumis à des conditions. La FSMA attend des organismes de pension qu'ils suppriment de leurs fiches de sortie toute allusion faite à des conditions qui limiteraient de manière illégitime les possibilités de choix de l'affilié sortant.*

Maintien du droit de choisir – L'article 32, § 3, de la LPC prévoit que l'affilié sortant reste affilié à l'engagement de pension de son ex-employeur s'il n'a pas fait part d'un autre choix à l'organisateur ou à l'organisme de pension dans les 30 jours de la réception de la fiche de sortie. Cette disposition précise que l'affilié sortant, après l'expiration de ce délai de 30 jours, conserve le droit d'opter pour un transfert (vers une structure d'accueil, vers l'organisme de pension de son nouvel employeur/secteur ou vers un organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais). Le droit de transfert existe donc de manière illimitée dans le temps. Ce droit vaut évidemment aussi pour l'affilié sortant qui choisit expressément de laisser dans un premier temps ses réserves acquises dans le plan de pension existant.

Quelques entreprises d'assurances indiquent de manière explicite que le droit de transfert n'est valable que pendant le délai de 30 jours. Ceci est évidemment contraire à la LPC.

D'autres entreprises d'assurances ne limitent pas explicitement le délai prévu pour opérer un choix, mais la manière dont la fiche est formulée donne l'impression que l'affilié n'a que 30 jours pour choisir le transfert de ses réserves acquises. Ainsi, de nombreuses entreprises d'assurances reprennent la première partie de l'article 32, § 3, de la LPC aux termes de laquelle l'affilié qui n'exprime pas un autre choix dans les 30 jours est présumé opter pour le 'maintien des réserves acquises dans l'engagement de pension existant', mais ne précisent pas que l'affilié, passé ce délai, conserve à tout moment le droit d'opter pour un transfert de ses réserves acquises. L'affilié sortant peut ainsi avoir l'impression qu'il n'a que 30 jours pour choisir un transfert.

*Le droit de transférer les réserves acquises ne peut être limité dans le temps. La FSMA estime dès lors que les mentions qui limitent explicitement la validité du droit de transfert au délai de 30 jours (ou à un autre délai) ou qui donnent l'impression que ce droit n'est valable que durant ce délai, doivent être supprimées des fiches de sortie.*

*La FSMA recommande vivement de préciser formellement dans la fiche de sortie que l'affilié sortant qui choisit de laisser ses réserves acquises dans l'engagement de pension sans modification de ce dernier (que ce soit de manière explicite ou tacite en ne communiquant pas d'autre choix dans les 30 jours) conserve le droit de choisir un transfert par la suite. Cela vaut en particulier dans le cas où la fiche de sortie mentionne explicitement que l'affilié sortant, au terme du délai de 30 jours, est présumé avoir opté pour le maintien de ses réserves dans l'engagement initial.*

Précisions sur la couverture décès – La loi exige de mentionner, auprès de chaque possibilité de choix, si la couverture décès est maintenue ou non.

Selon une lecture stricte de la loi, l'organisme de pension doit également signaler que la couverture décès n'est en tout cas pas maintenue de son côté si l'affilié choisit de transférer ses réserves acquises à un autre organisme de pension (à celui du nouvel employeur/secteur ou à un organisme qui répartit les bénéfiques et limite les frais). Une seule entreprise d'assurances délivre clairement ce message.

Plusieurs entreprises d'assurances n'expliquent pas non plus ce qu'il advient concrètement de la couverture décès lorsque l'option choisie implique une poursuite de l'affiliation auprès de ces entreprises ('maintien de l'affiliation sans modification de l'engagement de pension' ou 'transfert vers la structure d'accueil').

Lorsque la couverture décès disparaît, une partie des entreprises d'assurances le signalent de manière très explicite. D'autres le font comprendre au travers d'un tableau mentionnant les montants prévus 'en cas de vie' et 'en cas de décès', le montant indiqué 'en cas de décès' étant égal à "0". La FSMA estime que ce dernier mode de présentation peut prêter à confusion pour l'affilié, dans la mesure où il n'en ressort pas clairement qu'en cas de décès, aucune prestation ne sera versée. L'affilié pourrait, à tort, avoir l'impression qu'en cas de décès, les réserves acquises continueront à être versées ou que le montant de la couverture décès pourra encore évoluer. La FSMA marque dès lors sa préférence pour la première méthode qui est d'indiquer clairement que la couverture décès disparaît définitivement.

Lorsque l'affilié peut prétendre à une couverture décès, cette information est souvent communiquée par le biais d'un tableau indiquant le montant de cette couverture. Il n'est pas toujours précisé s'il s'agit d'un montant fixe, qui reste inchangé jusqu'à l'âge de la retraite, ou d'un montant qui évoluera encore, ce qui est par exemple le cas pour un produit d'assurance qui prévoit le remboursement des réserves acquises en cas de décès. Il est recommandé de faire la clarté à ce sujet dans la fiche de sortie.

*La FSMA attend des organismes de pension qu'ils mentionnent explicitement, dans la fiche de sortie, le sort de la couverture décès auprès de chaque possibilité de choix.*

*La FSMA recommande de fournir à l'affilié des informations claires et précises sur la présence ou non d'une prestation en cas de décès et, s'il n'est versé aucune prestation en cas de décès, de l'indiquer de manière explicite dans la fiche de sortie.*

*La FSMA recommande d'indiquer clairement si le montant de la couverture décès communiqué est un montant fixe ou un montant qui évoluera encore en fonction des réserves acquises.*

Frais – Peu d'entreprises d'assurances fournissent des informations sur les frais liés à chaque possibilité de choix. Seules quelques entreprises d'assurances expliquent que si l'affilié sortant demande un transfert de ses réserves acquises vers son nouvel employeur, ce nouvel employeur et son organisme de pension devront accepter les réserves cédées sans facturer de frais pour le transfert (article 32, § 1<sup>er</sup>, LPC).

Pour les autres options, presque aucune entreprise d'assurances ne communique d'informations au sujet des frais y afférents.

*La FSMA recommande d'indiquer le plus correctement possible auprès de chaque possibilité de choix les frais y afférents ou de préciser qu'il n'y a pas de frais.*

Orientation du choix – Pour permettre à l'affilié sortant d'opérer correctement son choix, il est nécessaire que toutes les options possibles lui soient présentées de manière suffisamment neutre. La fiche de sortie ne peut, en d'autres termes, avantager certains choix. Les entreprises d'assurances qui ne communiquent pas toutes les possibilités de choix, écartent forcément déjà l'affilié sortant de certaines options. Quelques entreprises d'assurances, par leur langage suggestif, orientent en outre le choix des affiliés sortants dans une direction bien déterminée. Faire allusion à un organisme propre ou lié qui répartit les bénéfices et limite les frais, sans indiquer à l'affilié l'endroit où il peut consulter la liste complète des organismes de ce type, oriente aussi le choix de l'affilié sortant dans un sens bien précis.

*La FSMA considère que toutes les possibilités de choix doivent être présentées à l'affilié sortant de manière suffisamment neutre.*

Proposition de versement supplémentaire à titre individuel – La moitié des entreprises d'assurances proposent également à l'affilié, dans sa fiche de sortie, de continuer à épargner à titre individuel pour une pension. Quelques entreprises d'assurances présentent même cette proposition comme l'une des options légales prévues pour la gestion future des réserves acquises. Très peu d'entreprises d'assurances préviennent l'affilié qu'il ne s'agit pas d'un versement opéré dans le cadre du deuxième pilier et que tout versement supplémentaire peut, en d'autres termes, avoir un impact fiscal sur son épargne dans le troisième pilier.

*La FSMA déconseille fortement de formuler dans la fiche de sortie une proposition invitant l'affilié à continuer à épargner à titre individuel pour une pension.*

*Si l'entreprise d'assurances formule néanmoins une proposition de versement supplémentaire à titre individuel, la FSMA attend d'elle :*

- *qu'elle ne présente pas cette possibilité comme l'une des options légales prévues pour la gestion future des réserves acquises, mais qu'elle la distingue clairement de ces options ;*
- *qu'elle prévienne explicitement l'affilié qu'il ne s'agit pas d'un versement opéré dans le cadre du deuxième pilier ;*
- *qu'elle informe l'affilié que cette nouvelle épargne ne lui procurera pas nécessairement un avantage fiscal si les seuils prévus par la législation fiscale sont déjà atteints en raison d'autres contrats d'assurance du troisième pilier.*

Avance/Mise en gage – Un affilié peut demander une avance sur prestations ou la mise en gage de ses droits de pension en vue de garantir un prêt, pour autant (i) que cela lui permette d'acquérir, de construire, d'améliorer, de réparer ou de transformer des biens immobiliers situés sur le territoire de l'Espace économique européen et productifs de revenus imposables et (ii) que le règlement de pension prévoie cette possibilité (article 27, § 2, LPC).

Quelques entreprises d'assurances avertissent l'affilié sortant que, s'il a fait usage de cette possibilité, un transfert des réserves acquises ne portera pas sur la partie qu'il a déjà utilisée dans ce cadre.

*La FSMA recommande d'avertir l'affilié sortant qui a utilisé (une partie de) ses réserves acquises pour acheter un bien immobilier qu'un transfert de ses réserves acquises ne portera pas sur la partie qu'il a déjà utilisée à cet effet.*

### 3.3.2 Transfert vers une structure d'accueil

Portée et conditions contractuelles – De nombreuses fiches de sortie n'expliquent pas suffisamment la portée d'un transfert vers une structure d'accueil, à savoir que ce transfert signifie pour l'affilié qu'il s'engage dans une nouvelle relation contractuelle avec l'assureur, assortie de conditions spécifiques et indépendante de l'engagement de pension initial.

Or, une fiche de sortie, pour être qualifiée de claire et précise, doit mentionner auprès de chaque possibilité de choix les caractéristiques essentielles de celle-ci, de manière à ce que l'affilié sortant puisse évaluer correctement la portée de son choix. Citons, à titre d'exemple, le moment auquel le capital assuré devient payable. Il s'agit d'une information utile, voire essentielle, si ce moment diffère de celui prévu par l'engagement de pension existant.

Quelques entreprises d'assurances seulement avertissent l'affilié sortant que, même si - en choisissant un transfert vers une structure d'accueil - il reste affilié au même organisme de pension, il ne pourra plus, par la suite, faire valoir de droits à l'égard de son ex-employeur.

L'affilié sortant a en tout cas le droit de connaître le cadre contractuel complet avant de prendre la décision de transférer ou non ses réserves acquises à la structure d'accueil et doit donc pouvoir obtenir cette information aisément. Les entreprises d'assurances qui précisent que l'affilié sortant peut, s'il le souhaite, demander les conditions contractuelles, sont pourtant fort peu nombreuses.

*La FSMA attend des organismes de pension qu'ils exposent dans la fiche de sortie les principales caractéristiques de la structure d'accueil.*

*La FSMA recommande d'attirer l'attention de l'affilié sortant sur le fait que, s'il opte pour un transfert vers la structure d'accueil, il quitte l'engagement de pension initial et se retrouve dans un nouveau cadre contractuel (distinct), perdant ainsi toute possibilité de faire valoir par la suite des droits à l'égard de son ex-employeur.*

*La FSMA attend des organismes de pension qu'ils signalent à l'affilié sortant qu'il peut, s'il le souhaite, demander les conditions contractuelles de la structure d'accueil.*

Options possibles et montants concrets – Certaines entreprises d'assurances mentionnent dans leurs fiches de sortie, en ce qui concerne la structure d'accueil, plusieurs options possibles quant à la répartition souhaitée vie/décès. La plupart du temps, elles communiquent les montants assurés en cas de vie et en cas de décès pour chaque option présentée. La FSMA considère qu'il s'agit là d'une bonne pratique, car elle permet d'emblée à l'affilié de comparer entre elles les différentes options et de comparer les montants cités avec celui des prestations acquises et des prestations en cas de décès qui sont garanties dans le cadre de l'option 'maintien de l'affiliation sans modification de l'engagement de pension'. Une des entreprises de l'échantillon communique les montants assurés pour l'un des choix proposés et précise à l'affilié sortant qu'il peut prendre contact avec elle pour d'autres options.

Dans près de la moitié des entreprises d'assurances dotées d'une structure d'accueil, cette dernière ne semble prévoir qu'une seule option. Deux de ces entreprises indiquent les montants concrets auxquels l'affilié sortant peut s'attendre en cas de vie à l'âge de la retraite et en cas de décès prématuré. Comme on l'a déjà dit, la FSMA considère qu'il s'agit là d'une bonne pratique.

La fiche de sortie utilisée par quelques entreprises d'assurances ne permet pas à l'affilié sortant de déterminer ce à quoi il peut prétendre dans le cadre de la structure d'accueil, ni si plusieurs choix sont possibles au sein de cette structure d'accueil. L'entreprise indique uniquement que l'affilié sortant peut prendre contact avec elle s'il envisage la possibilité d'adhérer à la structure d'accueil.

*La FSMA considère que la fiche de sortie doit mentionner clairement les options possibles qui s'offrent à l'affilié dans le cadre de la structure d'accueil.*

*La FSMA recommande vivement d'indiquer explicitement dans la fiche de sortie les montants auxquels l'affilié pourrait prétendre, dans le cadre de la structure d'accueil, à l'âge de la retraite et en cas de décès prématuré.*

Conditions médicales – Seules quelques entreprises d'assurances précisent à l'affilié sortant si des conditions médicales déterminées doivent ou non être remplies pour pouvoir passer à la structure d'accueil. Si de telles conditions sont applicables, il est utile que l'affilié sortant en soit déjà informé par le biais de sa fiche de sortie.

*La FSMA recommande, si des conditions médicales doivent être remplies pour pouvoir passer à la structure d'accueil, de le mentionner explicitement dans la fiche de sortie.*

### 3.3.3 Organisme de pension du nouvel employeur

Informations nécessaires – Un certain nombre d'entreprises d'assurances font état des données dont elles ont besoin pour réaliser le transfert des réserves acquises vers l'organisme de pension du nouvel employeur. Il s'agit là d'une bonne pratique, qui éclaire l'affilié sur ce qu'il doit encore faire s'il opte pour cette possibilité.

*La FSMA recommande de préciser les informations et/ou documents dont l'organisme de pension a besoin pour effectuer le transfert des réserves acquises vers l'organisme de pension du nouvel employeur.*

### 3.3.4 *Organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais*

Commentaire explicatif – Peu d'entreprises d'assurances fournissent des précisions sur cette option. Il est donc possible que de nombreux affiliés sortants soient censés deviner ce qu'implique le choix fait pour un 'organisme qui répartit la totalité des bénéfices et limite les frais'. Or, comme on l'a déjà indiqué, une fiche de sortie, pour être qualifiée de claire et précise, doit mentionner auprès de chaque possibilité de choix les caractéristiques essentielles de celle-ci, de manière à ce que l'affilié sortant puisse évaluer correctement la portée de son choix. La fiche de sortie pourrait expliquer à l'affilié sortant qu'en opérant ce choix, il s'engage dans un nouveau contrat individualisé avec un organisme de pension qui limite les frais et répartit les bénéfices entre ses affiliés proportionnellement à leurs réserves.

*La FSMA considère que la fiche de sortie doit expliquer clairement l'option consistant à transférer les réserves acquises à un organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais, de manière à ce que l'affilié sortant puisse se faire une idée précise des conséquences liées à cette option.*

Liste sur le site web de la FSMA – Pour permettre à l'affilié sortant d'en savoir plus sur l'organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais, de très nombreuses entreprises d'assurances lui suggèrent de s'adresser directement à cet organisme de pension. Il est toutefois évident que l'affilié sortant doit d'abord savoir de quels organismes de pension il s'agit concrètement. Quatre entreprises d'assurances renvoient l'affilié sortant vers le site web de la FSMA, où il trouvera la liste de ces organismes. La FSMA considère qu'il s'agit là d'une bonne pratique.

*La FSMA recommande de renvoyer l'affilié sortant à son site web pour consulter la liste des organismes qui répartissent les bénéfices et limitent les frais. Il pourra y accéder en suivant le chemin suivant : 'Contrôle > Pensions > Pensions complémentaires > Travailleurs salariés > Listes > Institutions art. 22 Loi 12-07-1957'.*

Informations nécessaires – Un certain nombre d'entreprises d'assurances font état des données dont elles ont besoin pour réaliser le transfert des réserves acquises vers un organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais. Il s'agit là d'une bonne pratique, qui éclaire l'affilié sur ce qu'il doit encore faire s'il opte pour cette possibilité.

*La FSMA recommande de préciser les informations et/ou documents dont l'organisme de pension a besoin pour effectuer le transfert des réserves acquises vers un organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais.*

### 3.3.5 *Maintien de l'affiliation sans modification de l'engagement de pension*

Option standard mais ... avec maintien d'un droit de choix – La FSMA considère qu'il est de bonne pratique de signaler à l'affilié sortant qu'il ne doit entreprendre aucune démarche s'il souhaite rester affilié au plan de pension de son ex-employeur. Mais lorsqu'une fiche de sortie mentionne cette "option standard", elle doit également préciser que l'affilié sortant, s'il choisit explicitement ou implicitement de maintenir ses réserves acquises dans l'engagement de pension non modifié, conserve le droit d'opter ultérieurement pour un transfert (vers une structure d'accueil, vers l'organisme de pension de son nouvel employeur/secteur ou vers un organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais). Voir le point 3.3.1 pour une description plus détaillée de cet aspect.

Implication de l'ex-employeur – Aucune entreprise d'assurances ne précise que - ou dans quelle mesure - l'organisateur (l'ex-employeur) reste partie prenante jusqu'au moment de la mise à la retraite, si les réserves acquises sont maintenues dans son engagement de pension. Il s'agit pourtant d'une information qui peut influencer le choix de l'affilié sortant.

*La FSMA recommande d'informer l'affilié sortant clairement du fait que, s'il laisse ses réserves acquises dans l'engagement de pension existant, l'organisateur reste impliqué dans le processus.*

### 3.4 Observations générales concernant la clarté et la précision des informations

L'objectif de cette partie est d'identifier un certain nombre de points qui sont susceptibles soit de nuire au caractère compréhensible des informations fournies en cas de sortie, soit au contraire de l'améliorer. Elle concerne la manière dont sont communiquées, d'une part, les informations légalement requises et, d'autre part, les informations qui, même si elles ne sont pas explicitement prévues par la loi, contribuent incontestablement à une bonne compréhension de la situation par l'affilié sortant. L'objectif principal de la fiche de sortie reste en effet de permettre à l'affilié sortant d'opérer un choix avisé sur la base des informations fournies.

Suffisamment d'informations ... – Les informations dont la loi impose la communication doivent être claires pour l'affilié sortant. Certaines fiches de sortie sont à ce point sommaires que leur clarté laisse nettement à désirer. La simple mention de certaines notions et de certains montants ne permet pas à l'affilié sortant d'évaluer correctement la portée des possibilités de choix et des montants qui lui sont communiqués. Un commentaire succinct expliquant la portée des rubriques et des options possibles est indispensable.

... mais pas trop d'informations – L'inverse peut toutefois aussi porter préjudice à la clarté du message. Il arrive que la même information soit répétée plusieurs fois, mais sous différentes formes (par exemple, dans la lettre d'accompagnement, puis aussi - mais formulée autrement – dans une ou plusieurs annexes). Cette façon d'opérer peut être source de confusion pour l'affilié sortant.

*La FSMA recommande vivement d'établir la fiche de sortie en veillant tout particulièrement au caractère compréhensible des informations fournies. Vu la complexité de la matière, il est indispensable, pour que la fiche de sortie soit bien claire, d'y insérer des explications supplémentaires, mais ces informations doivent rester bien structurées, utiliser une terminologie univoque et n'être répétées que si cela est nécessaire pour permettre une bonne compréhension.*

Jargon – Bon nombre d'entreprises d'assurances utilisent dans leurs fiches de sortie un jargon propre à la technique des assurances ('réduction des garanties assurées', 'wiskundige reserves', 'mise en valeur de réduction de votre contrat', 'premiervrije aanspraak', 'vervaldag' (alors qu'il s'agit de l'âge terme prévu par le règlement de pension), 'verzekeringscombinatie', etc). De nombreux termes juridiques et spécifiques à la technique des assurances ne sont pas faciles à comprendre par un affilié moyen et ne favorisent pas le caractère compréhensible du message délivré. La FSMA attend des organismes de pension qu'ils communiquent les informations aux affiliés d'une manière compréhensible, en utilisant une terminologie univoque et adaptée au public cible. L'utilisation inutile de termes du métier doit être évitée.

Termes légaux – Cela ne veut évidemment pas dire que la mention de certains termes légaux (par exemple, 'réserves acquises' et 'prestations acquises'; voir également les points 3.1 et 3.2) n'a pas son utilité, si elle est accompagnée d'explications suffisantes. En effet, en cas de litige ou de demande par l'affilié d'un complément d'information auprès d'une autre instance ou d'un autre organisme, le fait de ne pas avoir utilisé la terminologie légale pourrait s'avérer gênant.

*La FSMA considère que le jargon relevant de la technique des assurances doit être évité et que la terminologie utilisée doit être univoque et adaptée au public cible.*

*La FSMA recommande de faire également figurer, dans la fiche de pension, les termes légaux tels que 'réserves acquises' et 'prestations acquises'. Si la fiche de sortie utilise une terminologie simplifiée qui lui est propre, il est conseillé de mentionner les termes légaux dans le commentaire explicatif.*

Données utilisées pour les calculs – La moitié des entreprises d'assurances mentionnent dans la fiche de sortie les données qui ont servi de base au calcul des réserves et prestations acquises (il s'agit des éléments dits 'variables' : carrière, date de naissance, date de sortie de service, pourcentage d'emploi, etc.). La FSMA considère qu'il s'agit là d'une bonne pratique. La communication de ces données permet en effet à l'affilié sortant de détecter et de faire corriger rapidement d'éventuelles erreurs.

*La FSMA recommande vivement que toutes les données qui ont été utilisées pour le calcul des droits acquis de l'affilié sortant soient mentionnées dans sa fiche de sortie.*

Informations pertinentes et concrètes – Un certain nombre d'entreprises d'assurances utilisent des clauses standard qui sont formulées de manière telle que c'est à l'affilié sortant de déterminer si leur contenu s'applique ou non dans son cas. Une de ces entreprises d'assurances cite une clause mentionnant qu'il est 'possible' qu'il y ait une structure d'accueil. Pour savoir si cette possibilité existe réellement, l'affilié sortant doit contacter l'entreprise. Une autre entreprise d'assurances utilise une clause qui informe l'affilié sortant qu'il est 'possible' qu'il bénéficie d'une couverture décès. Pour savoir si tel est le cas, l'affilié doit lui-même chercher dans les annexes.

*La FSMA considère que l'affilié sortant doit, en consultant sa fiche de sortie, avoir une vision correcte et complète de sa situation et des possibilités qui s'offrent à lui. L'utilisation de clauses standard qui demandent à l'affilié sortant de contacter lui-même l'organisme de pension pour obtenir certaines informations de base, ne satisfait pas à cette exigence.*

Interlocuteur personnel – Il est important qu'un affilié sortant sache à qui il peut s'adresser pour poser des questions sur les informations qui lui ont été fournies :

- plus de la moitié des entreprises d'assurances communiquent à l'affilié sortant les coordonnées du gestionnaire chargé de son dossier ;
- presque toutes les entreprises d'assurances mentionnent l'adresse et le numéro de téléphone du siège central ;
- une seule entreprise d'assurances ne fournit aucune donnée de contact.

*La FSMA attend des organismes de pension qu'ils mentionnent leurs données de contact dans la fiche de sortie.*

*La FSMA recommande de communiquer à l'affilié sortant les coordonnées du gestionnaire chargé de son dossier.*

#### 4. Conclusions et bonnes pratiques

##### Principales conclusions

- Les constatations opérées sur la base de l'échantillon examiné permettent de penser que bon nombre d'organismes et d'entreprises d'assurances ne respectent pas toujours les délais imposés par la loi.
- Certaines entreprises d'assurances ne communiquent pas toutes les possibilités de choix dont l'affilié sortant dispose pour la gestion future de ses réserves.
- Selon la loi, chaque possibilité de choix doit être accompagnée d'une mention précisant si la couverture décès est maintenue ou non. Peu d'entreprises d'assurances respectent cette exigence de manière conséquente.
- La fiche de pension propose régulièrement à l'affilié sortant de continuer à épargner à titre individuel pour une pension. Très peu d'entreprises d'assurances l'avertissent qu'il ne s'agit plus alors du deuxième pilier et qu'un versement complémentaire peut, en d'autres termes, avoir un impact fiscal sur son épargne personnelle constituée dans le troisième pilier. Dans certains cas, cette offre est même présentée comme l'une des options prévues par la loi pour la gestion future des réserves acquises.
- De nombreuses entreprises d'assurances donnent, à tort, l'impression que l'affilié sortant n'a que 30 jours pour choisir le transfert de ses réserves vers un autre organisme de pension.
- Les fiches de sortie utilisent une multitude de termes pour décrire les réserves et prestations acquises. Cela crée deux problèmes :
  - le montant des réserves et prestations acquises au sens de la LPC peut différer de celui des réserves et prestations calculées selon la technique des assurances. Si la fiche de sortie utilise uniquement le jargon propre à la technique des assurances, il n'est pas possible d'en déduire si les réserves et prestations communiquées sont bien celles au sens de la LPC ;
  - il arrive que la fiche de sortie utilise plusieurs termes différents pour qualifier la même notion, ce qui peut être source de confusion.
- Le fonctionnement de la garantie de rendement est rarement décrit de manière claire. La moitié des entreprises d'assurances communiquent uniquement le montant des réserves, sans préciser si ce montant tient compte ou non de la garantie de rendement.
- La portée de l'option consistant à transférer les réserves à une structure d'accueil n'est souvent pas expliquée de manière suffisante. Plusieurs assureurs mentionnent, certes, les montants concrets auxquels l'affilié peut prétendre dans le cadre de la structure d'accueil, ce qui est considéré comme une bonne pratique.
- Peu d'assureurs, en revanche, fournissent des explications sur l'option consistant à transférer les réserves à un organisme de pension qui répartit la totalité des bénéficiaires et limite les frais. Les informations communiquées à l'affilié ne lui permettent souvent pas de se faire une idée

précise des conséquences liées à cette option et de savoir à quels organismes il peut s'adresser à cet effet.

- La plupart des fiches de sortie sont susceptibles d'amélioration en ce qui concerne le caractère compréhensible du message délivré. Un juste équilibre dans la quantité d'explications complémentaires fournies n'est pas toujours trouvé. L'utilisation d'un jargon technique propre aux assurances est fréquente et n'est pas propice à la transparence.
- Les frais - ou l'absence de frais - liés aux diverses options font l'objet de peu de transparence.

Modèle de fiche – Compte tenu des différents points d'attention mentionnés ci-dessus, la structure type d'une fiche de sortie pourrait se présenter comme suit :

### *Introduction*

- identification de toutes les parties concernées ;
- mention des données qui ont été utilisées pour le calcul des montants cités dans la fiche ;
- montant des réserves acquises pour lesquelles l'affilié sortant doit faire un choix quant à leur gestion future (pas encore majoré jusqu'au montant de la garantie de rendement) ;
- montant de la garantie de rendement légale (si d'application) + brève description du contenu et des conséquences concrètes de ce concept (mention du fait que cette garantie peut avoir pour effet que le montant cessible est supérieur aux réserves acquises) ;
- phrase introductive sur les possibilités de choix.

### *Description des possibilités de choix*

- Maintien de l'affiliation sans modification de l'engagement de pension :
  - mention des prestations acquises + brève description du contenu et des conséquences concrètes de ce concept (notamment le fait que l'ex-employeur reste impliqué, montant brut, ...) ;
  - date à laquelle la pension complémentaire peut normalement être versée (+ âge de l'affilié sortant à ce moment-là) ;
  - sort de la couverture décès ;
  - mention du fait que ce choix n'occasionne aucun frais.
- Autres options (transfert) :
  - explication introductive :
    - indication du montant qui peut être transféré ;
    - mention du fait que l'affilié quitte dans ce cas le plan de pension de son ancien employeur ou secteur et que les réserves acquises ne s'accroîtront plus selon les règles initiales, mais selon les règles du nouveau plan choisi + mention du fait que la couverture décès du plan de l'ancien organisateur disparaît ;
    - passage précisant que le transfert sera limité à la partie des réserves qui n'a pas fait l'objet d'une avance ou d'une mise en gage (*si d'application*).
  - structure d'accueil (*si d'application*) :
    - brève description ;
    - montant à l'âge de la retraite et en cas de décès avant l'âge de la retraite (le cas échéant, les deux montants pour chaque option) ;
    - date à laquelle la pension complémentaire peut normalement être versée + âge de l'affilié sortant à ce moment-là ;

- mention de la possibilité de demander les conditions contractuelles de la structure d'accueil ;
- conditions (médicales) éventuelles ;
- informations et/ou documents nécessaires pour effectuer le transfert ;
- existence ou non de frais liés à ce choix.
- organisme de pension du nouvel employeur ou secteur :
  - brève description ;
  - informations et/ou documents nécessaires pour effectuer le transfert ;
  - mention du fait que le transfert qui résulte de ce choix n'entraîne pas de frais.
- organisme qui répartit les bénéfices et limite les frais :
  - brève description ;
  - informations et/ou documents nécessaires pour effectuer le transfert ;
  - renvoi au site web de la FSMA pour la liste de tels organismes ;
  - mention du fait que ce nouvel organisme de pension peut éventuellement facturer certains frais.
- Passage précisant que l'affilié, s'il ne fait pas part de son choix dans les 30 jours, sera présumé avoir opté pour le maintien de l'affiliation sans modification de l'engagement de pension, mais qu'en cas de choix fait (implicitement ou explicitement) pour le maintien de l'affiliation sans modification de l'engagement de pension, il pourra encore à tout moment opérer et communiquer un autre choix + mention du fait que l'affilié sortant pourra également transférer, dans le futur, au moins le montant de la garantie de rendement, tel qu'établi au moment du transfert.

### *Fin*

- Coordonnées de la personne de contact de l'organisme de pension à laquelle l'affilié sortant peut adresser ses questions.
- Formulaire de réponse à compléter par l'affilié sortant et reprenant toutes les possibilités de choix (même l'option par défaut, à savoir le 'maintien de l'engagement de pension existant de l'ex-employeur').

La fiche de sortie doit utiliser une terminologie univoque et éviter dans la mesure du possible des termes de jargon ou - s'ils sont nécessaires - les expliquer brièvement. Cette fiche doit en outre présenter toutes les possibilités de choix de manière neutre. Enfin, elle doit bien entendu être envoyée dans les délais (cf. point 2).