



## WTP: aandacht voor Closed Book, DIP en Communicatie

Op 1 juli 2023 trad de Wet Toekomst Pensioenen (WTP) in werking. Deze wet omvat een transitiekader tot uiterlijk 1 januari 2028, waarna de grootste transitie ooit in de Nederlandse financiële industrie moet zijn afgerond. Is er daarmee duidelijkheid? Helaas niet. Een nieuw kabinet zal zich buigen over de noodzaak om per pensioenfonds een referendum te organiseren over het invaren in de nieuwe regeling. Daarnaast zijn er losse eindjes zoals de eenmalige uitkering van maximaal 10% uit het ouderdomspensioen op de pensioendatum. Ook is de eerste reparatie maatregel (overgangsrecht arbeidsongeschiktheidspensioen) al in voorbereiding. Hoewel de impact van de WTP op pensioenfondsen veel groter is dan op pensioenverzekeraars en PPI's<sup>1</sup>, moeten ook deze partijen aan de slag. Vanaf uiterlijk 2028 worden de kaarten geschud voor een nieuw speelveld. Verzekeraars kunnen er juist nu voor zorgen dat ze goed voorbereid zijn op de mogelijkheden die dat nieuwe speelveld biedt.

### In het kort

- De Buy-out markt wordt ingeschat op circa 40 - 60 miljard in de komende 5 jaar.
- Groei in de buy-out markt hangt af van een aantal kritische factoren.
- De DIP-markt zal groeien en biedt verzekeraars mogelijkheden voor AUM-groei.
- Er is een wettelijke plicht en maatschappelijke verantwoordelijkheid om deelnemers te ondersteunen bij pensioenkeuzes.
- Digitalisering en AI zijn noodzakelijk om pensioencommunicatie conform WTP-eisen vorm te geven.

### Buy-out of carve-out?

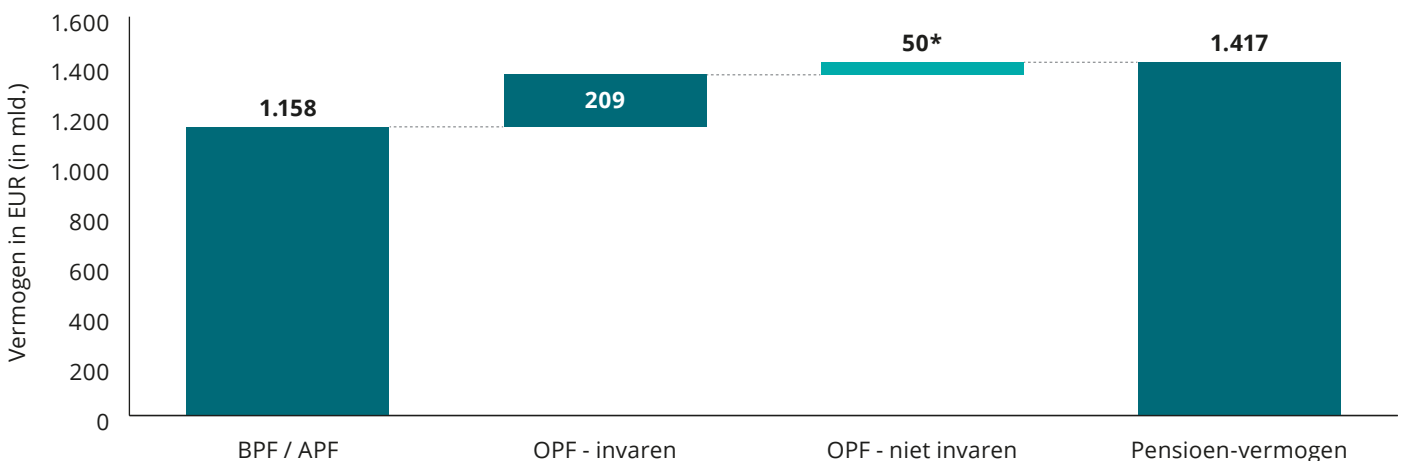
Naar verwachting besluiten in de komende 5 jaar een kwart van de pensioenfondsen / Algemeen Pensioenfonds (APF) kringen om niet in te varen<sup>2</sup>. Wanneer dit vooral de kleinere Ondernemings Pensioen Fondsen (OPF) en APF-en zijn dan komt er circa 50 miljard (met een bandbreedte van + / - 10 miljard) euro aan vermogen op de markt uit OPF-en. Deze buy-out markt is in de praktijk veelal een carve-out markt. Hierbij worden de verplichtingen van gepensioneerden en/of slapers vanuit (bijvoorbeeld) een OPF aan een verzekeraar worden overgedragen (closed book).

Dit kan bijvoorbeeld met een opt-out regeling. Oud-deelnemers en pensioengerechtigden krijgen de keuze tussen een gegarandeerd (vast) pensioen bij een verzekeraar en een variabele regeling bij een andere pensioenuitvoerder. Zo'n maatwerkoplossing is toegepast bij het Pensioenfonds AON. Hier wordt een standaard collectieve waardeoverdracht van alle deelnemers naar het Algemeen

Pensioenfonds Stap gerealiseerd, waarbij pensioengerechtigden en slapers de mogelijkheid hebben van een opt-out voor een levenslang gegarandeerd pensioen bij Zwitserleven. Deelnemers krijgen zo een keuzemogelijkheid en het Pensioenfonds AON kan worden geliquideerd.

Er zijn diverse redenen waarom een OPF-overdracht van het closed book aantrekkelijker kan zijn dan invaren. Zo kunnen de karakteristieken van de populatie (leeftijd, aantal inactieven) aanleiding geven tot overdracht. Maar ook de kosten van beheer, de complexiteit van deelnemerscommunicatie, de transitiekosten en de omvang van de portefeuille (in relatie tot de noodzakelijke kosten) kunnen aanleiding geven tot overdracht van het closed book en/of liquidatie van het OPF.

### Marktpotentieel



\* marge tussen 40 – 60 miljard (+/- 10 miljard) afhankelijk van omvang OPF / APF

Bron: DNB staten Q3 2023. Aanname: Minimaal 25% van de kleinere pensioenfondsen / Algemeen Pensioenfonds (APF) kringen besluiten om niet in te varen

### Succesfactoren

Voor verzekeraars die hun portefeuille willen uitbreiden door het overnemen van closed book pensioenportefeuilles gelden een aantal succesfactoren:

- **Portefeuille-analyse.** De verzekeraars moeten een goede inschatting kunnen maken van de huidige exposure en de mogelijkheden voor het opnemen van de nieuwe langlevens risico exposure in de portefeuille.
- **Solvabiliteit.** De solvabiliteit moet toereikend zijn voor de overname van (meerdere) portefeuilles.
- **Deelnemerscommunicatie.** Een goede klantreputatie en accurate en relevante klantbediening kunnen bij deelnemers het draagvlak voor een buy-out vergroten en de kosten van klantinteractie beperken.

- **Efficiënte uitvoering.** Lage kosten voor administratie, vermogensbeheer en het uitvoeren van transacties, ondersteund door een goed IT-platform, zijn noodzakelijk om te concurreren.
- **Rendement.** Het rendement op het vermogen moet voldoende zijn voor het realiseren van een marge en indexering. Hiervoor moet de verzekeraar een voldoende hoge solvabiliteit hebben. Ook het hedgen van langlevens risico scheidt ruimte voor meer beleggingsrisico en potentieel indexering.
- **Projectmanagement.** Goed projectmanagement om de transitiefase te sturen voorkomt hoge transitiekosten.

### DIP-consolidator

Deelnemers aan een pensioenfonds dat een solidaire premieregeling uitvoert, kunnen niet 'shoppen' met hun Direct Ingaand Pensioen (DIP). Zij krijgen als standaard een variabele (individuele of collectieve) pensioen-uitkering aangeboden waarvan niet mag worden afgeweken.

Deelnemers aan de pensioenfonds die een flexibele premieregeling uitvoeren, kunnen wél hun pensioenuitkering onderbrengen bij een andere pensioenuitvoerder, zoals een verzekeraar. Zij kunnen kiezen voor een vaste of variabele pensioenuitkering.

De mogelijkheid voor pensioenfondsdeelnemers om binnen de WTP te shoppen met hun pensioenkapitaal zal leiden tot nieuwe instroom in de verzekeringsmarkt. Maar ook de verhoging van het pensioenbewustzijn zet deelnemers er toe aan om actiever op zoek te gaan naar de beste aanbieding. Verzekeraars op zoek naar groei in AUM (Assets Under Management) kunnen daar hun voordeel mee doen.

### Pensioendeelnemer is consument

EIOPA, de Europese toezichthouder op verzekeringen en pensioenen, stelde in 2023 in haar advies over IORP II duidelijk dat pensioendeelnemers consumenten zijn<sup>3</sup>. Met de lessen van woekerpolissen in het achterhoofd legt de uitspraak van EIOPA de lat hoog voor pensioencommunicatie. Deze moet duidelijk en begrijpelijk zijn en transparant over alle kosten. Ook moeten deelnemers voldoende rechtsbescherming genieten. Prof. dr. Hans van Meerten constateert terecht<sup>5</sup> dat het dan ook verwonderlijk is dat de Nederlandse rechter eerder heeft aangegeven dat consumenten "geen rechten kunnen ontlenen"<sup>5</sup> aan de UPO (Uniform Pensioen Overzicht). Voor pensioenuitvoerders is communicatie richting werkgevers en deelnemers een complexe taak.

### Complexe keuzes

De WTP bevat de verplichting tot het inrichten van een (digitale) tool voor keuzebegeleiding bij pensioenkeuzes. De AFM<sup>6</sup> heeft inmiddels al een eerste leidraad voor keuzebegeleiding gepubliceerd. De keuzes die een deelnemer moet maken zijn dan ook omvangrijk en van grote invloed op de pensioenuitkering:

1. Wel/niet doorbeleggen na de pensioendatum.
2. Eerder of later het ouderdomspensioen laten uitkeren.
3. Wel/niet het ouderdomspensioen (gedeeltelijk) uitruilen voor een hoger partnerpensioen.
4. Wel/niet het partnerpensioen (gedeeltelijk) uitruilen voor een hoger ouderdomspensioen.
5. Wel/niet variëren in de hoogte van de uitkering van het ouderdomspensioen (bijvoorbeeld hoog/laag uitkering).
6. AOW-overbruggingspensioen of tijdelijk ouderdomspensioen aanvragen.
7. Wel/niet gegarandeerd indexeren (alleen mogelijk bij verzekeraars).
8. Wel/niet voor de uitkeringsfase een andere pensioenuitvoerder kiezen met een passende pensioenuitkering ('shoppen').
9. En, afhankelijk van de uitkomst van de discussie in het parlement in 2024: wel/niet 10% van het pensioen in één keer opnemen.

Deze keuzes zijn relevant in het jaar voordat de deelnemer met pensioen gaat of zelfs eerder. Maar tijdens de opbouwfase zijn er ook andere belangrijke keuzes, zoals de uitruil van het opgebouwd pensioenvermogen voor vrijwillige voortzetting van het nabestaandenpensioen op risicobasis. Bij een keuze voor uitruil moet dit gedurende maximaal 15 jaar ieder jaar weer bij de pensioendeelnemer worden gevalideerd.

Dit zijn alleen nog maar de 'technische' pensioenkeuzes. De 'echte' levenskeuzes, zoals 'hoe ziet mijn leven er uit als ik met pensioen ben' en 'hoeveel geld heb ik daarvoor nodig' zijn hierin nog niet meegenomen. Voor een pensioenspecialist zijn de keuzevragen al lastig, laat staan voor een consument die niet alle risico's kan overzien (en mogelijk bij meerdere uitvoerders pensioen heeft opgebouwd).

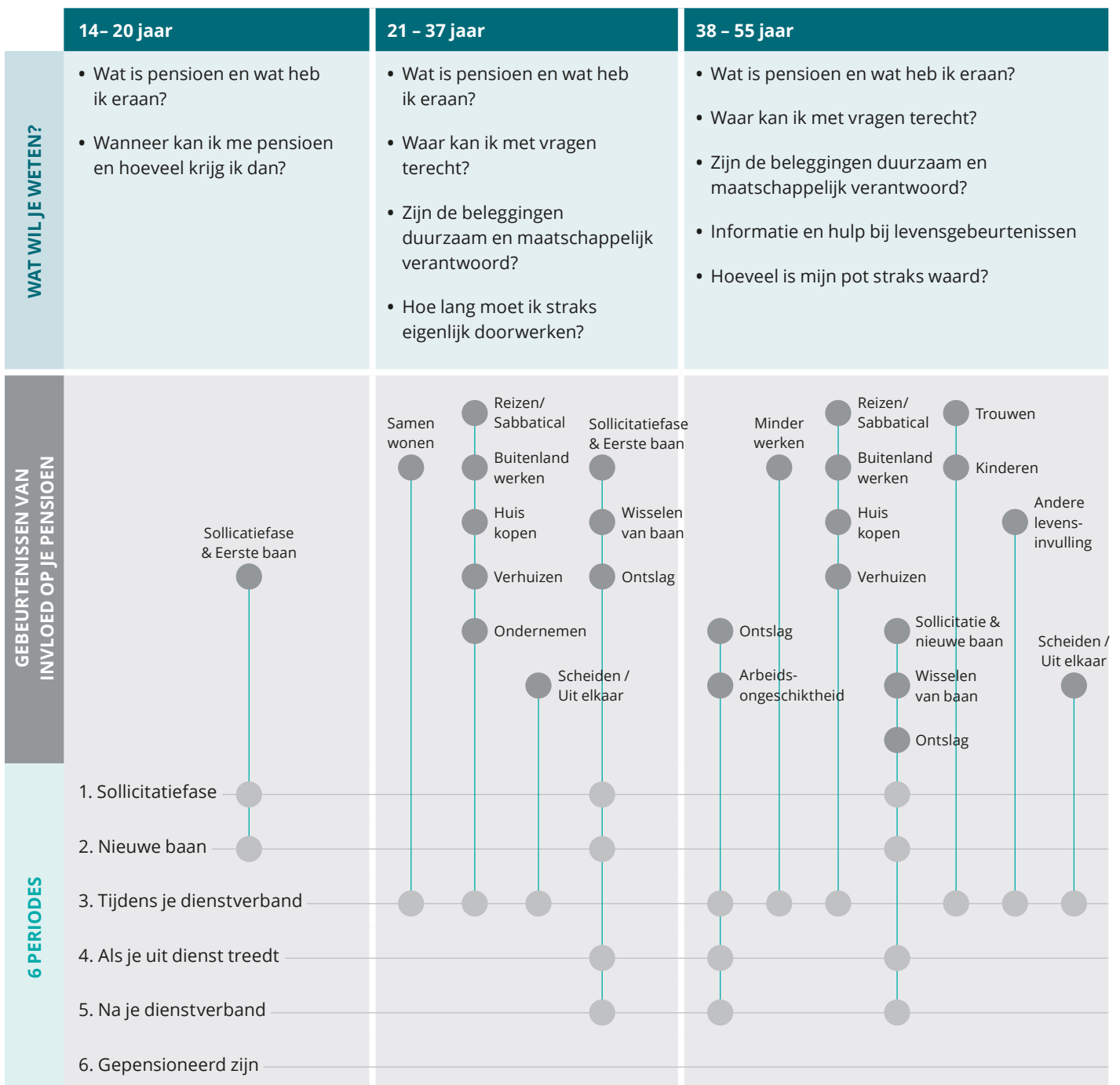


### Vragen van deelnemers

Wat de consument wil weten over het pensioen komt voort uit drie perspectieven:

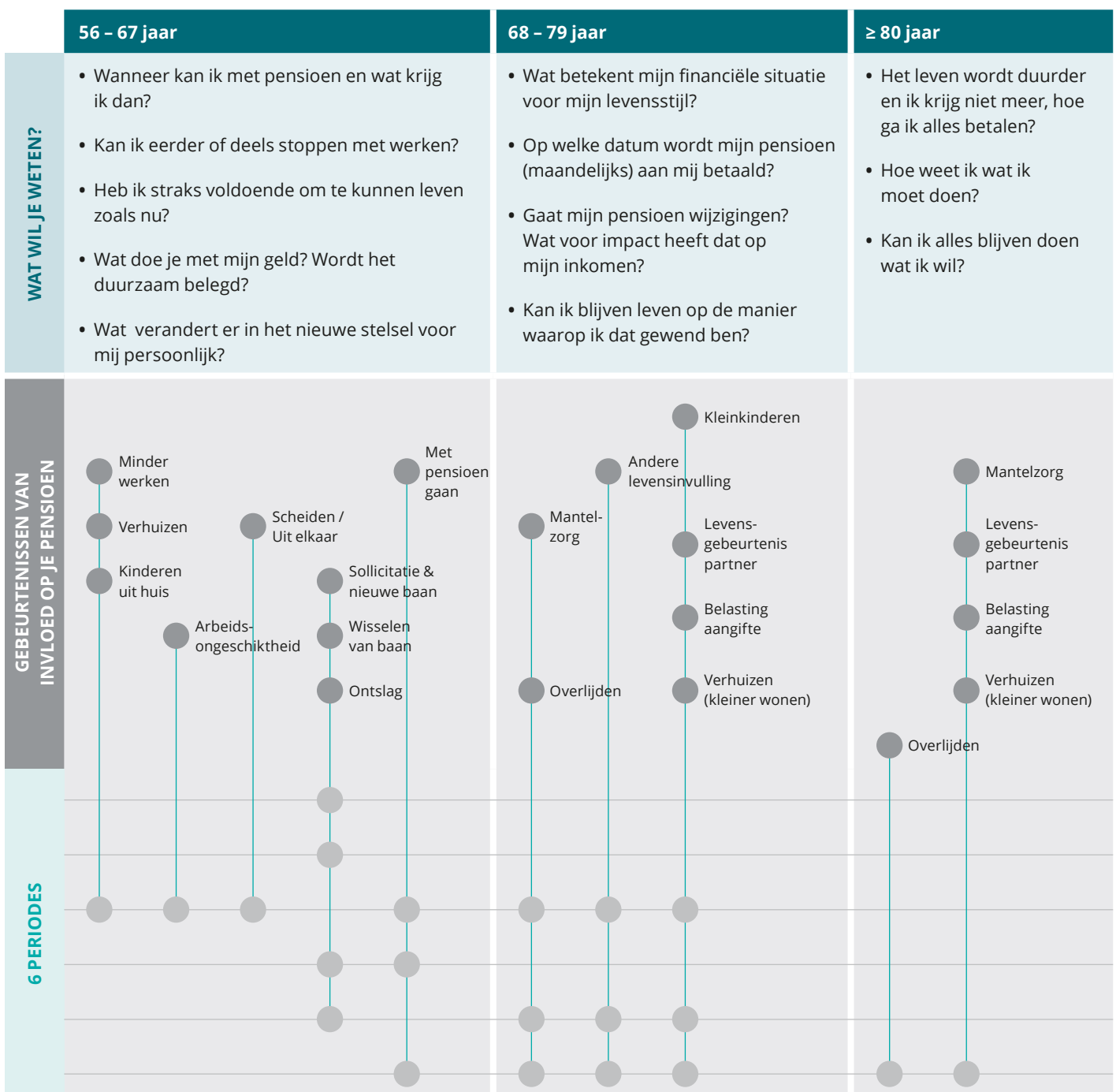
1. **Carrièrefase**, bijvoorbeeld een nieuwe baan, zoektocht naar een baan of pensioen. We hebben deze fase in onderstaand overzicht opgedeeld in 6 periodes.
2. **Leeftijd**. Wie bijna met pensioen gaat heeft andere vragen dan een starter.
3. Wat gebeurt er in het **persoonlijk leven**? Denk aan echtscheiding, arbeidsongeschiktheid of tijdelijk verlof.

### Klantcommunicatie richting deelnemers vergt een 'systeem' aanpak...



Bron: Deloitte

We hebben de klantvragen rond pensioencommunicatie vanuit de drie perspectieven in onderstaand overzicht in kaart gebracht. Uit het overzicht wordt duidelijk dat een 'systeem aanpak' nodig is om de communicatie consistent en relevant uit te kunnen voeren voor de verschillende doelgroepen op verschillende momenten.



Bron: Deloitte

## Digitalisering en AI

Er is een wettelijke verplichting en een maatschappelijke verantwoordelijkheid om klanten goed te begeleiden en te adviseren. De complexiteit is aanzienlijk en de impact van keuzes op de persoonlijke situatie van klanten groot. De WTP-transitie raakt miljoenen klanten. Er zijn eenvoudigweg te weinig pensioenadviseurs zijn om alle vragen te beantwoorden.

Met de inzet van digitale middelen en AI kan pensioencommunicatie klantgerichter, effectiever en efficiënter worden. De WTP zelf, art. 48 en 48a, hint al op een 'digitale tool'<sup>7</sup>. Dankzij digitalisering en AI kunnen pensioenuitvoerders de communicatie personaliseren, 'wat als' scenario's interactief uitrekenen en een filter toepassen voor klantcontacten waarbij een persoonlijk gesprek gewenst is.

De mogelijkheden van GenAI gaan nog wat verder. Klantcommunicatie kan proactief (outbound) worden opgezet in de vorm van een echte dialoog, content (teksten en visuals) kan worden gepersonaliseerd en keuzes kunnen worden samengevat en gedocumenteerd. Ook de medewerker in het klant contact centrum kan hiermee worden ondersteund of ontlast.

Omdat veel keuzes van deelnemers generiek zijn over pensioenuitvoerders heeft Deloitte de 'pensioen experience engine' ontwikkeld, waarin digitale en AI-technieken worden toegepast om de klantcommunicatie sneller en kostenefficiënt vorm te geven. Ook heeft Deloitte een WTP Knowledge Assistant ontwikkeld. Dit is een chatbot die WTP-specifieke vragen beantwoordt met behulp van geverifieerde bronnen en eerdere conversaties voor persoonlijke antwoorden. De WTP Knowledge Assistant, verwerkt vragen, vermindert druk op het klantcontactcentrum en kan direct worden ingezet zonder een eigen kennisbank of chatbot op te zetten.

## Drie focusgebieden in 2024

Tot 2028 is er sprake van een transitieperiode. Pensioenverzekeraars bieden reeds decennia DC regelingen aan. De transitie naar persoonlijk pensioenvermogen is voor pensioenfondsen veel groter en ingrijpender. Pensioenfondsen hebben daarom al diverse initiatieven opgezet om de transitie vorm te geven. Maar ook voor verzekeraars is dit niet het moment om af te wachten. Verzekeraars hebben een beperkte periode om strategische keuzes te maken en op basis daarvan te investeren. De drie belangrijke focusgebieden voor 2024 zijn:

1. **Strategie bepalen t.a.v. de closed book markt** en de noodzakelijke succesvoorwaarden inrichten.
2. **Gewenste positionering in de DIL/DIP markt bepalen** en de juiste vaardigheden hiervoor inrichten.
3. Alle pensioenverzekeraars en PPI's: **pensioencommunicatie voor werkgevers, deelnemers & slapers herijken en digitaliseren.**

Nederland staat aan de vooravond van de grootste financiële transitie ooit. Werkgevers, ondernemingsraad en deelnemers moeten actiever worden. Pensioenfondsen richten zich op het realiseren van de transitie naar persoonlijk pensioenvermogen. Verzekeraars moeten juist nu hun dienstverlening op orde hebben om nieuwe klanten te verwelkomen en alle klanten optimaal te ondersteunen bij het maken van belangrijke pensioenkeuzes.



Scan de QR-code voor meer informatie over onze AI pensioenoplossingen, zoals de WTP Knowledge Assistant.



Tip: Zoom in om de QR-code te kunnen scannen

1. Premie Pensioen Instelling
2. DNB Transitienieuws, 'Belangrijke rol fondsen bij keuze om niet in te varen'
3. EIOPA, 'Technical advice for the review of the IORP II Directive', september 2023
4. Prof. dr. Hans van Meerten, blog 'De betonrot van de Nederlandse financiële sector', oktober 2023
5. Pensioen Pro, 'Hof oordeelt: deelnemer kan geen rechten ontfemen aan upo', maart 2023
6. Autoriteit Financiële Markten
7. [Keuzebegeleiding, Informatieplatform WTP transitie van sociale partners en overheid](#)

# Deloitte.

Onder Deloitte wordt verstaan één of meer van Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL” of “Deloitte Global”), haar wereldwijde netwerk van member firms en aan hen verbonden entiteiten (tezamen, de “Deloitte-organisatie”). DTTL en haar wereldwijde netwerk van member firms en aan hen verbonden entiteiten zijn juridisch gescheiden en onafhankelijke entiteiten, die elkaar niet kunnen verplichten of binden ten aanzien van derden. DTTL en iedere DTTL member firm en aan hen verbonden entiteiten zijn aansprakelijk voor hun eigen handelen en nalaten, en niet voor het handelen of nalaten van een andere entiteit. DTTL verleent geen diensten aan cliënten. Raadpleeg [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) voor meer informatie.

Deloitte levert toonaangevende audit- en assurance-, belastingadvies- en juridische diensten, en diensten op het gebied van consulting, financial advisory, en risk advisory aan bijna 90% van de Fortune Global 500® en duizenden particuliere bedrijven. Onze professionals leveren meetbare en blijvende resultaten die het vertrouwen van het publiek in kapitaalmarkten helpen versterken, klanten in staat stellen te transformeren en bloeien, en de weg wijzen naar een sterkere economie, een meer rechtvaardige samenleving en een duurzame wereld. Voortbouwend op haar meer dan 175-jarige geschiedenis, omvat het bereik van Deloitte meer dan 150 landen en gebieden. Ontdek hoe de meer dan 415.000 mensen van Deloitte wereldwijd een impact maken die ertoe doet op [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com).

Deze communicatie bevat louter algemene informatie en noch DTTL, noch haar wereldwijde netwerk van member firms of aan hen verbonden entiteiten verleent door middel van deze communicatie professioneel advies of diensten. Voordat u een beslissing neemt of actie onderneemt die van invloed kan zijn op uw financiën of uw bedrijf, dient u een gekwalificeerde professionele adviseur te raadplegen. Geen enkele entiteit in de Deloitte-organisatie is verantwoordelijk voor enig verlies dat wordt geleden door een persoon die op deze communicatie vertrouwt.

© 2024. Neem voor informatie contact op met Deloitte Nederland.

Designed and produced by CoRe Creative Services RITM1619240