

Undersøgelse af pensions- selskabernes dækningsoversigter

Undersøgelse af pensionssekskabernes
dækningsoversigter

Publikationen kan hentes på
www.pengeogpensionspanelet.dk

ISBN elektronisk udgave: 87-7985-063-4

Design: Advice Digital

Alle rettigheder forbeholdes. Mekanisk,
fotografisk eller anden gengivelse eller
mangfoldiggørelse af denne rapport eller dele
heraf er uden Penge- og Pensionspanelets
samtykke ikke tilladt ifølge gældende dansk lov
om ophavsret.

Penge- og Pensionspanelet
c/o Finanstilsynet
Århusgade 108
2100 København Ø

Indholdsfortegnelse

Undersøgelse af pensionsselskabernes dækningsoversigter	4
Indledning	4
Resumé	5
Anbefalinger	8

Undersøgelse af pensionssekskabernes dækningsoversigter

Indledning

Penge- og Pensionspanelets barometerundersøgelse har vist, at forbrugere opfatter markedet for pensionsydelse som værende komplekst og svært at gennemskue. Derfor besluttede panelet at gennemføre en undersøgelse af forbrugernes brug af og behov for i forhold til pensionssekskabernes dækningsoversigter, og herunder hvordan dækningsoversigterne kan udformes, så de i højere grad imødekommer disse behov.

Undersøgelsen er foretaget af Capacent på vegne af Penge- og Pensionspanelet ved hjælp af fire fokusgrupper, som blev gennemført i maj 2009 i København og Århus. Fokusgrupperne blev gennemført med mellem fire og seks respondenter.

Fokusgrupperne er gennemført som semistrukturerede interviews, hvor moderator, med udgangspunkt i en spørgeramme, har ledet en diskussion om respondenternes holdning til opbygningen af dækningsoversigter. Diskussionen i fokusgrupperne har blandt andet været bygget op omkring tre konkrete, men anonymiserede, dækningsoversigter fra tre udvalgte pensionssekskaber.

De konkrete dækningsoversigter er brugt for at skabe et udgangspunkt for diskussionen om respondenternes præferencer med hensyn til indhold og struktur.

Fokusgrupperne behandlede følgende overordnede temaer:

- Fokusgruppemedtagernes umiddelbare erfaringer med pensionssekskabernes dækningsoversigter. Hvordan bruger de dem, hvor lang tid bruger de på dem, hvilken information orienterer de sig særligt imod og hvad bruger de den information til?
- Fokusgruppemedtagernes vurdering og præferencer med hensyn til dækningsoversigternes form og indhold.
- Hvordan er den gode dækningsoversigt?

Resumé

Undersøgelsen afdækkede, at det er meget forskelligt, hvor grundigt og hvor meget fokusgruppetagerne læser i deres dækningsoversigter. Generelt ses en tendens til, at jo tættere deltagerne er på pensionering, jo grundigere læser de deres dækningsoversigt. Omvendt fortæller de yngre fokusgruppetagere, at de mest af alt blot skimmer deres dækningsoversigt for at se, hvor meget de har sparet op, og hvor meget de kan forvente at få, når tiden kommer.

Der er mange, der har svært ved at forstå, hvad der står, og ligeledes mange som mener, at der ikke er nogen grund til at bruge tid på dækningsoversigten, fordi man ikke har nogen indflydelse på ordningen.

Der er nogle respondenter, der har været på Pensionsinfo.dk. Det havde været en positiv oplevelse, fordi Pensionsinfo.dk gav et bedre overblik end pensionsoversigten.

Der er kun få, der har studeret deres pensionsoversigt udover de breve, der er modtaget. Der er flere af de personer, som har været i kontakt med deres pensionsselskab, der har en oplevelse af, at den rådgivning, de har modtaget, har været mangelfuld og utilfredsstillende. Flere af respondenterne fortæller om oplevelser, hvor de ikke har fået den hjælp eller afklaring, de har efterspurgt, eller hvor de har oplevet at blive "sendt rundt" i pensionsselskabets telefonsystem.

Uanset de forskellige behov er fokusgruppetagerne dog enige om, at dækningsoversigten som udgangspunkt bør være så kort og overskuelig som muligt. Overordnet betragter respondenterne overskuelighed og kortfattetthed som de vigtigste egenskaber ved dækningsoversigten. Oftest indeholder dækningsoversigten meget mere information, end respondenterne føler, at de har behov for.

Følgende betragtes som de mest centrale informationer i dækningsoversigten:

- Hvor meget der er indbetalt i løbet af året
- Hvor meget der står på kontoen
- Administrationsomkostninger som er forbundet med pensionsordningen, herunder hvor meget af hver krone der bruges på administrationsomkostninger.
- Prognosen for udbetaling ved pension. Herunder hvor meget man får alt efter, hvornår man går på pension
- Hvor meget ens pensionsordning er blevet forrentet med over året

Følgende opfattes som problematisk eller overflødig indhold i mange dækningsoversigter:

- Skattekode i dækningsoversigten er svære at forstå og forvirrer mere, end de gavner.
- Følgebrevet må ikke være for langt og indeholde for mange forskellige informationer.
- Sondringen mellem forsikringer og pensioner i dækningsoversigten er ofte uklar. Det kan være svært for respondenterne at se, hvad der er pensioner, og hvad der er forsikringer.
- De pensionsaftaler, der gives oversigt over i dækningsoversigten er ofte identificeret med deres aftale-nummer. Dette bør erstattes af mere selvforklarende betegnelser, enten aftalens fulde navn, eller evt. pension 1, pension 2 osv.
- Hyppig brug af fodnoter efterlader et forvirrende indtryk. Desuden bliver respondenterne mistænksomme over tilstedeværelsen af fodnoter – "Hvad er det pensionselskabet vil skjule?"
- Udelukkende centrale beløb bør fremgå. Eventuelle mellemregninger og irrelevante tal er ofte uden betydning og forvirrende for modtageren.

Fokusgruppeditagerne blev i grupperne bedt om at forholde sig til, hvordan de foretrækker at få formidlet de fire elementer, som dækningsoversigter typisk indeholder, henholdsvis:

- Kontooversigten
- Prognosen for pensionen
- Dækning på forsikringsdelen og
- Forudsætninger for prognosen

Kontooversigten

Kontooversigten skal – ifølge fokusgruppeditagerne - give et overblik over årets indbetalinger og tilskrevne renter og vise, hvor meget der er brugt til administration.

Generelt modtages tabeller og skemaer positivt af fokusgruppeditagerne. Således også i forhold til kontooversigten, som ifølge flere fokusgruppeditagere bør være samlet i et skema, som giver et nemt og grafisk overskueligt overblik over pensionens beløbsstørrelser.

Kontooversigten kan derudover være visuelt fremstillet i form af eksempelvis et diagram, der grafisk giver et overblik over, hvordan pensions-

bidraget fordeler sig i forhold til betaling til forsikringer, indbetaling til opsparing og betaling til administration.

Kontooversigten opfattes sammen med prognosen for pensionen som det vigtigste element i dækningsoversigten, hvorfor den bør komme først i dækningsoversigten.

Prognosen for pensionen

Prognosen for pensionen bør være meget kortfattet. Det er vigtigt for fokusgruppeditagerne, at der ikke er for meget tekst i prognosen. Samtidig bør prognosen ikke være angivet i forskellige enheder (nutids-kroner og fremtidsværdi), fordi respondenterne simpelthen ikke forstår disse begreber. Prognosen bør derfor fremstilles mere simpelt. Ligeledes peger flere på, at betegnelsen 'forventninger' med fordel kunne anvendes i stedet for ordet 'prognose'.

Prognosen bør sammen med kontooversigten komme først i dækningsoversigten.

Dækning på forsikringsdelen

Dækning på forsikringsdelen bør være letforståelig og overskuelig, bør indeholde mindst mulig tekst og være struktureret i rubrikker. Deltagerne tog særlig positivt imod en dækningsoversigt, som med sigende overskrifter – a la 'hvis du bliver syg', 'hvis du taber arbejdsevne' o.l. - på tabelform lister forsikringssummerne ud for hver hændelse.

Dækning på forsikringsdelen betragtes som mindre vigtigt end pensionen. Samtidig er forsikringen i sagens natur kun relevant i "worst case", hvorfor fokusgruppeditagerne mener, at den ikke bør vises som det første i dækningsoversigten. Endvidere var der enkelte respondenter, som havde den opfattelse, at forsikring ikke havde noget at gøre med pension.

Forudsætninger for prognosen

Forudsætninger for prognosen bør være kortfattet beskrevet og ikke blive for detaljeret. Derudover bør flere ord, som forstyrrer meningen, udelades. Eksempler, som respondenterne nævner, er ord som 'bonus', 'afkast' og 'skatteforhold ved udbetaling'.

Såfremt mere detaljerede elementer af forudsætningerne skal medtages, kan de med fordel integreres som en slags 'bilag'. Flere deltagere peger i det hele taget på, at forudsætningerne bør have karakter af bilag. Deltagerne ønsker dog ikke, at forudsætningerne udelukkende gøres tilgængelige ved hjælp af en henvisning til websider eller lignende. Flertallet

ønsker, at forudsætningerne fremgår kortfattet, men *"... lidt mere beskrivende end blot en henvisning til en hjemmeside"*.

Anbefalinger

Penge- og Pensionspanelet har diskuteret denne rapport og agter på denne baggrund at invitere samtlige pensionselskaber til en gennemgang og drøftelse af panelets rapport om pensionsdækningsoversigter. Formålet med drøftelserne er at diskutere, om og hvordan pensionselskaberne kan informere og rådgive forbrugerne bedre.

Penge- og Pensionspanelet vil i samarbejde med pensionsbranchen og øvrige interessenter tage initiativ til at udbrede kendskabet til Pensionsinfo. Én mulighed er via bannerreklamer på internettet.

Penge- og Pensionspanelet opfordrer pensionsbranchen til at sætte sig sammen og prøve at ensrette de "svære ord". I rapporten nævnes som eksempel fagtermer som 'livrente', 'kundekapital' og 'driftsherretillæg'. Også ord som 'præmiefritagelse' har flere respondenter svært ved at forstå betydningen af.

Flere respondenter bemærker, at deres pensionselskab har vedhæftet en ordliste, hvilket de mener, er meget positivt. I samme åndedrag fremhæver flere dog, at det burde kunne lade sig gøre at anvende forståelige ord, så det ikke var nødvendigt med en ordliste.