



Comisión
Europea



Evaluación por expertos en
protección social
e inclusión social

El derecho a información en materia de pensiones de jubilación

INFORME RESUMIDO

España, 2 y 3 de julio de 2013

La presente publicación ha recibido apoyo del Programa de la Unión Europea para el Empleo y la Solidaridad Social, PROGRESS (2007-2013).

La Comisión Europea es la encargada de aplicar este programa, que fue establecido para dar apoyo financiero a la consecución de los objetivos de la Unión Europea en materia de empleo, asuntos sociales e igualdad de oportunidades y contribuir así al logro de los objetivos de la Estrategia Europa 2020 en estos ámbitos.

Este programa septenal está dirigido a todas las partes interesadas que puedan ayudar a conformar una legislación y unas políticas sociales y de empleo adecuadas y efectivas en los veintisiete Estados miembros de la UE, los países de la AELC y del EEE, y los países candidatos y precandidatos a la adhesión a la UE.

Para más información, consulte: <http://ec.europa.eu/progress>

El derecho a información en materia de pensiones de jubilación

PROF. DR. YVES STEVENS Y LEEN VAN ASSCHE
FACULTAD DE DERECHO, UNIVERSIDAD DE LEUVEN

INFORME RESUMIDO

Comisión Europea

Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión
Documento completado en octubre de 2013

Esta publicación ha sido elaborada para la Comisión Europea por



© Ilustración de portada: Unión Europea

Ni la Comisión Europea ni ninguna persona que actúe en su nombre son responsables del uso que pueda hacerse de cualquier información contenida en esta publicación.

Para más información sobre evaluaciones por expertos consulte la página web:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1024&langId=en>.

*Europe Direct es un servicio que le ayudará a encontrar respuestas
a sus preguntas sobre la Unión Europea*

**Número de teléfono gratuito (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas
(excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Más información sobre la Unión Europea, en el servidor Europa de internet (<http://europa.eu>).
Al final de la obra figura una ficha catalográfica.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013

ISBN 978-92-79-31174-1

doi: 10.2767/55902

© Unión Europea, 2013

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

Índice

Resumen	5
A. Contexto político a escala europea	6
B. El derecho a información sobre las pensiones de jubilación en España	9
C. Políticas y experiencias en países homólogos y contribuciones de las partes interesadas	11
D. Principales temas debatidos durante la reunión	18
E. Conclusiones y elementos fundamentales de aprendizaje	20
F. Relación y contribución de la evaluación por expertos a la Estrategia Europa 2020	26
Anexo: Descripción general de las cinco cuestiones sobre la política de comunicación en materia de pensiones	28
Referencias bibliográficas	29
Notas al final	32





Resumen

Prácticamente todos los Estados miembros están acometiendo reformas de sus sistemas de pensiones. Mejorar la sostenibilidad de los sistemas de pensiones europeos al mismo tiempo que se garantiza un nivel de vida digno para las personas mayores no es tarea fácil. En este contexto, a los ciudadanos les resulta cada vez más complicado entender cómo les afectan estos cambios y saber cómo deberían responder ante ellos.¹ La naturaleza a menudo compleja de la normativa en materia de pensiones, así como el nivel de (des) conocimiento en el ámbito financiero y de las pensiones, hacen que sea aún más urgente desarrollar (el derecho a) información en materia de pensiones de jubilación.

Este informe es el resultado de una evaluación por expertos en la que se exploraron cinco preguntas fundamentales con respecto a la política referente a la información en materia de pensiones de jubilación:

1. ¿Por qué comunican los Estados miembros información referente a las pensiones (objetivos y propósito de la comunicación en materia de pensiones)?
2. ¿Qué comunican los Estados miembros en este ámbito (contenido)?
3. ¿Cómo comunican los Estados miembros esta información (medios utilizados)?
4. ¿A quién va dirigida la información que comunican los Estados miembros?
5. ¿Qué valor legal y autenticidad tiene la información en materia de pensiones?

Desde el primer momento resultó evidente que todos los países que participaban en la evaluación por expertos (Alemania, Austria, Bélgica, Hungría, los Países Bajos y el Reino Unido) están desarrollando (el derecho a) información en materia de pensiones a diferente ritmo.

Lo ideal es que cada Estado miembro desarrolle una política de comunicación en materia de pensiones que siga un ciclo de tres fases unidas de forma inextricable.

1. Durante la primera de estas fases deben definirse con claridad los objetivos de la comunicación. Los responsables de la formulación de políticas y otras partes interesadas en el campo de las pensiones deben, ante todo, ser conscientes de los motivos por los que comunican esta información.
2. En la segunda fase deberían desarrollarse herramientas y métodos adecuados que respondan a las necesidades de información y al resto de características de los receptores de esa información.
3. La tercera fase consiste en una evaluación continua.

En este informe se explica la importancia de definir los objetivos, las herramientas y un proceso de evaluación adecuados para desarrollar una comunicación eficaz en materia de pensiones.

A. Contexto político a escala europea

La modernización de los Estados del bienestar en Europa

La Comisión Europea apoya y complementa las políticas de los Estados miembros en los ámbitos de la inclusión social y la protección social. La **Estrategia Europa 2020** para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador establece cinco objetivos principales de aquí a 2020, entre los que figuran la reducción en al menos 20 millones del número de personas que sufren o corren el riesgo de sufrir pobreza y exclusión social, y garantizar una tasa de empleo del 75 % para la población de entre 20 y 64 años.² Para apoyar los esfuerzos encaminados al logro de estos cinco objetivos, la Unión Europea ha identificado siete iniciativas emblemáticas, que incluyen la «Plataforma europea contra la pobreza y la exclusión social»³ y la «Agenda de nuevas cualificaciones y empleos».⁴ A través de su paquete de inversión social, la Comisión Europea ofrece orientaciones a los Estados miembros de cara a la modernización de sus sistemas de bienestar.⁵

Objetivos y reformas de los sistemas de pensiones

Los sistemas de pensiones pueden contribuir al crecimiento a través de la promoción del envejecimiento activo, manteniendo al mismo tiempo los niveles de vida de los ciudadanos de edad avanzada y ofreciendo protección contra la pobreza.⁶ Sin embargo, el envejecimiento de la población y la repercusión de la crisis económica y financiera plantean retos para la sostenibilidad de las finanzas públicas y, por tanto, para la viabilidad de las pensiones como herramientas de protección social.⁷ En la actualidad es más necesario que nunca reformar los sistemas de pensiones y elevar las tasas de empleo para mejorar las perspectivas de crecimiento a escala europea.⁸

Una comunicación clara y transparente en materia de pensiones

De acuerdo con la Estrategia Europa 2020, el **Libro Verde** de la Comisión Europea «En pos de unos sistemas de pensiones europeos adecuados, sostenibles y seguros» plantea una serie de propuestas para mejorar la coordinación de las iniciativas de los Estados miembros.⁹ Unos sistemas de pensiones más seguros y transparentes, unidos a una mejor información y una mayor concienciación, constituyen una de las prioridades para modernizar las políticas de pensiones en toda la UE.¹⁰ La información en materia de pensiones es un tema de actualidad, sobre todo si se tiene en cuenta que el nivel de complejidad de las pensiones aumenta sin cesar. Una consecuencia de ello –al menos en parte– ha sido que la responsabilidad y la elección se han transferido a los particulares. Por consiguiente, es fundamental que los ciudadanos europeos obtengan toda la información que necesiten para adoptar decisiones bien informadas.

En consecuencia, la Comisión defendió la necesidad de garantizar una comunicación clara y transparente con objeto de facilitar la toma de decisiones informadas.¹¹ El **Libro Blanco** posterior presenta una estrategia para desarrollar unos sistemas de pensiones adecuados, seguros y sostenibles a largo plazo.¹² El enfoque europeo se centra tanto en la creación de las condiciones para un elevado nivel de participación de hombres y mujeres en la población activa a lo largo de su vida y en la mejora de las oportunidades para generar unos ahorros complementarios y seguros para la jubilación. La información en materia de



pensiones es fundamental para (las iniciativas de la UE en apoyo a) los esfuerzos de los Estados miembros por desarrollar unos sistemas de pensiones sostenibles y unos ahorros privados complementarios de cara a la jubilación.¹³

Protección e información

En 2012, Año Europeo del **Envejecimiento Activo** y de la Solidaridad Intergeneracional, la necesidad de mejorar la protección de los consumidores y la información sobre los planes de pensiones complementarios se situó en primer plano de la atención pública.¹⁴ Se ha hecho hincapié, como esferas susceptibles de mejora, en los planes de pensiones y los sistemas de rastreo, dado que podrían poner de manifiesto los beneficios de trabajar durante más tiempo proporcionando a los ciudadanos de la UE información precisa y actualizada sobre sus derechos de pensión, así como estimaciones de sus ingresos procedentes de planes de pensiones reglamentarios y de empleo tras la jubilación.¹⁵ En el plano político se han abordado, por tanto, dos cuestiones específicas en relación con la comunicación en el ámbito de las pensiones: en primer lugar, la movilidad y los servicios de rastreo de pensiones, y, en segundo lugar, los aspectos relativos al género.

Movilidad y servicios de rastreo de las pensiones

Con respecto a la movilidad de las pensiones, la Comisión Europea fomenta el desarrollo de servicios de rastreo en toda la UE similares a los que ya existen en algunos Estados miembros.¹⁶ Los servicios de rastreo pueden proporcionar a los ciudadanos información precisa y actualizada sobre sus derechos de pensión adquiridos en diferentes puestos de trabajo, y tanto en el marco de planes de pensiones reglamentarios como complementarios. Es igualmente importante que los proveedores de pensiones rastreen a sus asociados cuando estos se desplacen a otros países. Con este fin, la Comisión Europea apoya un proyecto piloto sobre el rastreo transfronterizo, cuyo objetivo es ayudar a las partes interesadas (privadas) de diversos Estados miembros a desarrollar un sistema de rastreo de los derechos de pensión (complementarios).¹⁷

Marco europeo para la igualdad de género

Los sistemas de pensiones tradicionales en Europa van quedando obsoletos a medida que arraigan los cambios sociales, como el aumento de los índices de divorcio o separación familiar o el número cada vez mayor de modelos diferentes de hogar, como los hogares unipersonales o de parejas de hecho. Además, algunos tipos (no todos) de uniones extramaritales, como las parejas homosexuales, han obtenido reconocimiento legal, al tiempo que en algunos Estados miembros el matrimonio civil también está permitido entre personas del mismo sexo. Por lo tanto, el modelo tradicional en el que el hombre era el único sostén económico de la familia y en el que se inspiraron numerosos sistemas de pensiones, ha dejado de reflejar la realidad.

La evolución social anteriormente mencionada resulta especialmente importante en el caso de los planes de pensiones que están (parcialmente) basados en derechos derivados, y que afectan particularmente a las mujeres. Con ocasión del Día Internacional de la Mujer en 2010 y del 15º aniversario de la Conferencia Mundial sobre la Mujer, la Comisión Europea adoptó la Carta de la Mujer.¹⁸ Esta declaración política reitera el compromiso de la Comisión con la igualdad entre hombres y mujeres, tanto en el seno de la UE como en todo el mundo.



El objetivo de la Carta es desarrollar una perspectiva de género en todas las políticas de la Comisión para los próximos cinco años, prestando especial atención a la igualdad de género. La Carta propone cinco esferas concretas de actuación, entre las que figuran la independencia económica y la igualdad salarial.

Basándose en las prioridades recogidas en la Carta de la Mujer y en el Plan de trabajo para la igualdad entre las mujeres y los hombres¹⁹, la Estrategia para la igualdad entre mujeres y hombres 2010-2015 establece el compromiso de la Comisión de promover la igualdad de género en todas sus políticas.²⁰ Una vez más figuran entre sus prioridades temáticas la independencia económica y el principio de igualdad de retribución para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor. Asimismo, la estrategia sobre la igualdad de género también se apoya en el Pacto Europeo por la Igualdad de Género (2011-2020), que insta a terminar con las brechas de género y a luchar contra la segregación de género en el mercado de trabajo.²¹ Con especial hincapié en la contribución que hace la igualdad de género al crecimiento económico y al desarrollo sostenible, la Estrategia europea sobre igualdad de género respalda la aplicación de la dimensión de igualdad de género en la Estrategia Europa 2020.

Cerrar la brecha de género en el ámbito de las pensiones

En toda la UE existen diferencias considerables entre las pensiones que perciben las mujeres y las que cobran los hombres.²² Además, el riesgo de pobreza tiende a ser más elevado entre las ancianas, lo que se debe en parte a su mayor esperanza de vida.²³ Las diversas diferencias existentes entre hombres y mujeres -en términos de empleo, retribución, salario, contribuciones e interrupciones o rupturas de las trayectorias profesionales- dan lugar a diferencias de género en los planes de pensiones, tanto en los reglamentarios como en los complementarios.²⁴ Estas desigualdades se ven agravadas por las que afectan a la participación en el mercado de trabajo y al reparto de funciones de cuidado, que contribuyen a crear la llamada «brecha de género en el ámbito de las pensiones» (diferencia porcentual entre la pensión media que perciben las mujeres y la que cobran los hombres). Se calcula que este diferencial asciende al 39 % en el conjunto de la UE-27, más del doble que la brecha media salarial de género (situada en el 16 %).²⁵ Cerrar la brecha de género en el ámbito de las pensiones y promover una mayor duración de la vida laboral constituyen, por tanto, retos clave para las reformas de los sistemas de pensiones, tal como subraya el Libro Blanco de la Comisión Europea Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles.²⁶



B. El derecho a información sobre las pensiones de jubilación en España

Cuatro tipos de provisión de pensiones

En España, la provisión de pensiones reglamentarias es competencia del sistema público de Seguridad Social, tal como establece el artículo 41 de la Constitución española.²⁷ Existen en esencia cuatro tipos diferentes de provisión de pensiones en España:

1. un sistema público de pensiones no contributivas en función de los ingresos, financiado a través de impuestos;
2. un sistema público de reparto de pensiones relacionado con los ingresos, financiado mediante aportaciones de los trabajadores y las empresas y gestionado por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (pensión de la Seguridad Social o del Pilar I);
3. pensiones profesionales (Pilar II);
4. pensiones privadas (Pilar III).

Tasas de reemplazo descendentes

Hasta fechas recientes, el Pilar I proporcionaba unas tasas de reemplazo muy elevadas (porcentaje de ingresos anteriores a la jubilación), que alcanzaban el 82 % de media.²⁸ En este contexto, muchos ciudadanos españoles no sentían una necesidad real de contratar un plan de pensiones individual. El descenso de las tasas de reemplazo de las pensiones públicas y las recientes reformas en este ámbito hacen que sea aún más urgente desarrollar (el derecho a) información en materia de pensiones de jubilación.

Las reformas de los sistemas de pensiones en España

La reforma del sistema de pensiones en España se basa en el Pacto de Toledo de 1995, que se actualizó posteriormente en 2003 y 2011. La reciente reforma del sistema de pensiones introducida en 2011 (en virtud de la Ley 27/2011), que prevé una entrada en vigor progresiva a partir de 2013, tiene la finalidad de estimular el envejecimiento activo y lograr la sostenibilidad del sistema de pensiones a medio y largo plazo.²⁹ Entre las principales novedades que introdujo esta ley figuran la restricción del acceso a la prejubilación y la jubilación parcial, una elevación gradual de la edad legal para tener derecho a percibir una pensión de jubilación (de los 65 años actuales hasta los 67 años a partir de 2027) y la modificación del sistema de cálculo de las pensiones.

El derecho a información en materia de pensiones de jubilación

En la actualidad se está desarrollando en España la política referente al derecho a la información en esta materia, cuya entrada en vigor está prevista para mediados de 2014.³⁰ El objetivo del gobierno español es proporcionar a los ciudadanos información fiable sobre sus derechos de pensión futuros, que les permita adoptar decisiones clave sobre sus ingresos en la vejez.³¹ Este derecho a información en materia de pensiones contiene, por un lado, el derecho de los trabajadores y/o ciudadanos a conocer sus derechos de pensión

(futuros) y, por otro, la obligación de las autoridades competentes de desarrollar esta información y de ponerla periódicamente a disposición de los interesados, como establece el artículo 14, párrafo 2 de la Ley General de la Seguridad Social.³²

Esta provisión de información contemplada en la ley se limita a la pensión pública de jubilación de carácter ordinario, uno de los tipos de pensiones públicas de acuerdo con la ley de la Seguridad Social española.³³ En la actualidad concierne a información (individualizada) anual y específica, como muy pronto, dos años antes de la edad de jubilación.³⁴ Los cálculos anticipados del importe de la pensión pública de jubilación de carácter ordinario se realizan a petición de la persona interesada, como muy pronto, dos años antes de la edad de jubilación.³⁵ El proyecto «derecho a información» prevé proporcionar información a petición de los interesados con una antelación mayor que los dos años mencionados.³⁶ La información se enviará a todos los trabajadores cuando cumplan 50 años de edad.³⁷ En fases posteriores se irá reduciendo esta edad progresivamente.

Hoy en día el Gobierno de España no proporciona información alguna sobre las pensiones del Pilar II y/o III. No obstante, en el marco del proyecto «derecho a información» está previsto proporcionar información sobre los planes de pensiones complementarios.³⁸

Actualmente los funcionarios públicos están excluidos de la comunicación de información referente a las pensiones.³⁹ Se está estudiando una consolidación e integración de esta comunicación, pero por el momento está pendiente de determinar.⁴⁰ En el futuro se proporcionarán simulaciones de acuerdo con una serie de parámetros que establecerá el Gobierno de España.⁴¹ Dichas simulaciones carecerán de valor legal; constituirán únicamente una proyección de la expectativa del derecho de pensión. Por consiguiente, no generarán un derecho exigible. En el futuro, la comunicación de información sobre pensiones será integral y contendrá la edad de jubilación, la cuantía de la prestación y el período de contribución.⁴²

La información referente a la pensión pública de jubilación de carácter ordinario se enviará por correo postal, de manera que aquellas personas con menores conocimientos informáticos también puedan acceder a esta información.⁴³ La información remitida en papel se completará con información disponible en Internet.⁴⁴ Asimismo, se elaborará un «modelo estándar» para la comunicación de todos los posibles escenarios por parte de los diversos actores en el ámbito de las pensiones.⁴⁵ Se entiende por «modelo estándar» una plantilla uniforme (similar o idéntica en formato) con parámetros predefinidos (como la edad de jubilación, el período de contribución, la tasa de acumulación, etc.). Esta misma información se pondrá simultáneamente a disposición del público a través del sitio web de la Seguridad Social.⁴⁶ La privacidad de los destinatarios estará garantizada a través de un sistema de acceso seguro a los datos personales mediante certificado electrónico.⁴⁷



C. Políticas y experiencias en países homólogos y contribuciones de las partes interesadas

Es bien sabido que las políticas de pensiones, y, por tanto, los planes de pensiones presentan amplias diferencias de unos Estados miembros de la UE a otros. En consecuencia, es natural que no exista un modelo armonizado de comunicación de la información en materia de pensiones. Se puede llegar a una política de comunicación equilibrada en este ámbito de diversas formas. Asimismo, resulta evidente que los países homólogos que han participado en la evaluación por expertos están desarrollando su comunicación en materia de pensiones a diferente ritmo. Mientras algunos Estados miembros acaban de comenzar a reflexionar sobre (el derecho a) la información sobre pensiones, otros han adquirido una experiencia amplia en el campo de la comunicación de información sobre pensiones a lo largo de los años.

En esta sección se exponen las políticas y experiencias de comunicación en materia de pensiones de los países participantes en la evaluación por expertos y las contribuciones de las partes interesadas. El análisis se centra en los elementos claves; se puede consultar información más detallada en los amplios cuestionarios y respuestas obtenidos durante la evaluación por expertos así como en las contribuciones de las partes interesadas.⁴⁸

Para cada Estado miembro, el perfil comienza con una breve descripción de la legislación vigente y futura (prevista) sobre comunicación en materia de pensiones. También se presenta el contenido y alcance del derecho a información sobre pensiones en los diferentes pilares. En segundo lugar se determina si la comunicación de información sobre pensiones está integrada o consolidada y en qué medida lo está, o si cada pilar recibe un trato independiente desde el punto de vista de la comunicación. En tercer lugar se abordan los grupos destinatarios de la comunicación en materia de pensiones. También se presta atención a si la información se proporciona de manera automática o bien a petición de los interesados. En cuarto lugar se investiga la posibilidad de realizar simulaciones, expectativas y/o estimaciones de pensiones en los diferentes pilares. Por último, se analiza brevemente en qué medida los gobiernos y otras partes interesadas en el ámbito de las pensiones tienen en cuenta el nivel de comprensión así como el nivel de (des)conocimiento en el ámbito financiero y de las pensiones de los destinatarios de la información sobre pensiones.

En **Austria**, el derecho a información en materia de pensiones está recogido en la Ley general de pensiones (Allgemeines Pensionsgesetz) § 13: «(...) A petición de la persona interesada, el proveedor de seguro de pensión responsable tiene el deber de informarle sobre (...).»⁴⁹ La información sobre pensiones en este país va dirigida a todas las personas aseguradas nacidas en 1955 o con posterioridad a dicho año y que hayan cotizado como mínimo un mes.⁵⁰ En la actualidad, la información sobre pensiones en Austria abarca únicamente las pensiones reglamentarias, pero incluye todas las categorías del sistema de seguridad social.⁵¹ La información se puede obtener en línea por medio de una tarjeta personal (Bürgerkarte) o bien acudiendo a las instituciones de la seguridad social.⁵² La información está disponible en todo momento a través de Internet.⁵³ En la actualidad, la información sobre pensiones se proporciona a petición de las personas interesadas.⁵⁴ Hasta 2014, toda persona nacida antes de 1955 recibirá información individualizada sobre su

cuenta de pensión. A partir de 2014, el sistema austriaco de cuentas de pensión individuales (Pensionskonto) se ampliará a las personas nacidas entre 1955 y 1987.⁵⁵

En **Bélgica**, el primer pilar de las pensiones está obligado por ley a proporcionar estimaciones a todos los ciudadanos al cumplir los 55 años de edad.⁵⁶ Las instituciones de pensiones pertenecientes al segundo pilar deben enviar extractos anuales de prestaciones a todos sus afiliados. El contenido de dichos extractos viene determinado de forma detallada por la legislación.⁵⁷ A partir de los 45 años de edad, la persona afiliada recibe cada 5 años información sobre la renta prevista que cobrará cuando se jubile. Además, los afiliados (sean trabajadores por cuenta propia o por cuenta ajena) pueden solicitar un historial de las reservas (y prestaciones) consolidadas. Dado que por el momento la comunicación de información sobre pensiones no está integrada en Bélgica, los diferentes regímenes de pensiones (para trabajadores por cuenta ajena, autónomos y funcionarios públicos) están colaborando en un proyecto cuyo objetivo es crear un sitio web o portal común para proporcionar información individualizada en materia de pensiones («www.my-pension-on-web.be»).⁵⁸ No obstante, la información individualizada que podrá consultarse en este sitio web no estará consolidada en el sentido de que no ofrecerá la cuantía total de la pensión. En la actualidad, los tres planes de pensiones diferentes que existen comunican la información de forma independiente a sus respectivos colectivos destinatarios, a saber, trabajadores asalariados, funcionarios públicos y trabajadores por cuenta propia.⁵⁹ En el futuro se podrá realizar la comunicación de manera conjunta, gracias al nuevo proyecto titulado «Motor de pensiones». ⁶⁰ La información referente a pensiones del primer y segundo pilares se comunica tanto en papel (por correo postal) como en línea, a través del sitio web general y de «MyPension», un archivo de pensiones en línea que actualmente solo está disponible para empleados por cuenta ajena, pero que más adelante lo estará también para los autónomos y los funcionarios públicos.⁶¹ El primer pilar ofrece además la posibilidad de contacto personal cara a cara («Pensioenpunten») y un centro de contacto. Ambos servicios son gratuitos. En estos momentos se están investigando las posibilidades de utilizar dispositivos móviles para la comunicación de información en materia de pensiones, sobre todo los aspectos relativos a la seguridad del acceso. La comunicación de información sobre pensiones pertenecientes al primer pilar incluye resúmenes de la vida laboral y estimaciones automáticas.⁶² Los resúmenes de la vida laboral tanto anuales como globales (cada 5 años) permiten a los ciudadanos verificar regularmente si la información referente a su trayectoria profesional es correcta. A los 55 años se envía por correo postal una estimación automática de la pensión junto con un resumen global de la vida laboral. Estas estimaciones automáticas se actualizan anualmente y se pueden consultar en línea, aunque únicamente a través de «MyPension». ⁶³ Los ciudadanos que deseen jubilarse antes o después de los 65 años también pueden solicitar una estimación «bajo demanda». ⁶⁴ Con respecto a las pensiones pertenecientes al segundo pilar, las instituciones de pensiones están obligadas por ley a enviar extractos anuales de prestaciones a todos sus afiliados.⁶⁵ A partir de los 45 años de edad, la persona afiliada recibe cada 5 años información sobre la renta prevista que cobrará cuando se jubile. Además, los afiliados pueden solicitar un historial de las reservas (y prestaciones) consolidadas. Para finales de 2015, todos los datos relativos a las pensiones del segundo pilar deberán centralizarse en una base de datos de pensiones complementarias.⁶⁶ Existen planes que ya están muy avanzados para abrir esa base de datos a los afiliados en 2014.⁶⁷ En estos momentos ya no es posible efectuar simulaciones para las pensiones del primer pilar, puesto que el simulador en línea («KenUwPension – Toutsurmapension») ha sido deshabilitado con motivo de las recientes reformas introducidas en el sistema de pensiones.⁶⁸ No obstante, «MyPension» permitirá



más adelante realizar simulaciones de elecciones profesionales futuras sobre la base de escenarios básicos predeterminados.⁶⁹ En el segundo pilar solo se ofrece una estimación para la renta prevista; no hay obligación de ofrecer la posibilidad de realizar estimaciones o simulaciones basadas en otras hipótesis.⁷⁰ Con respecto al nivel de comprensión de los destinatarios no se explicita hipótesis alguna, si bien se asume un nivel de dominio de la lengua correspondiente al nivel B1 del Marco común europeo de referencia para las lenguas.⁷¹ No se establece diferenciación en lo tocante a la alfabetización financiera.⁷²

En **Alemania**, el contenido y alcance de las comunicaciones de información sobre las pensiones están definidos por ley para los tres pilares.⁷³ La información sobre las pensiones reglamentarias («Renteninformatio») es asimismo obligatoria por ley para las instituciones responsables.⁷⁴ Por lo que respecta a los planes de pensiones de empresas, en Alemania las empresas o las instituciones de pensiones externas (fondos de pensiones o seguros directos) también tienen la obligación legal de proporcionar información sobre las pensiones.⁷⁵ En lo referente a la provisión de pensiones personales individuales, la ley exige a los proveedores de planes de pensiones que informen anualmente a sus inversores del volumen de los activos de pensiones acumulados durante la fase de acumulación.⁷⁶ Al inicio de la fase de reembolso, el proveedor de pensiones proporciona información sobre el volumen de las prestaciones de pensión pagaderas.⁷⁷ En la actualidad, la comunicación de información sobre pensiones no está integrada en Alemania.⁷⁸ Cada sistema de pensiones de jubilación, seguro de pensión reglamentario, plan de pensiones de empresa y plan personal de pensiones ofrece la información por separado del resto.⁷⁹ El plan de seguro de pensión reglamentario en Alemania («Deutsche Rentenversicherung») envía por correo postal todos los años comunicaciones referentes a las pensiones.⁸⁰ La información sobre las pensiones reglamentarias («Renteninformatio») se facilita anualmente a las personas aseguradas mayores de 27 años que hayan cotizado al menos durante 5 años.⁸¹ A partir de los 55 años, en lugar de enviarse la comunicación sobre las pensiones, se remite un extracto más detallado («Rentenauskunft») cada tres años. La comunicación sobre las pensiones complementarias debe efectuarse por escrito, generalmente por correo postal.⁸² No obstante, existe la posibilidad de realizar la comunicación por medios electrónicos en el caso de las pensiones privadas siempre que el miembro del plan así lo haya autorizado.⁸³ Con respecto a los planes de pensiones de empresa alemanes, las instituciones de pensiones externas envían comunicaciones anuales, mientras que las empresas solo están obligadas a proporcionar información a petición de la persona trabajadora cuando exista un motivo legítimo para ello.⁸⁴ En relación con el seguro de pensión reglamentario, no se realizan proyecciones, estimaciones o simulaciones aparte de las proyecciones y cálculos incluidos en la comunicación y el extracto sobre pensiones, respectivamente («Renteninformatio» y «Rentenauskunft»).⁸⁵ Los proveedores de pensiones complementarias no tienen la obligación de proporcionar ese tipo de proyecciones, estimaciones o simulaciones.⁸⁶ En lo que atañe al seguro de pensión reglamentario, las comunicaciones son claras y fáciles de entender, tal como confirman las encuestas realizadas entre la población por el «Deutsche Rentenversicherung».⁸⁷

Hungría se encuentra actualmente en las fases iniciales de desarrollo de la comunicación de información en materia de pensiones. El sistema de pensiones húngaro se reformó en 2011-2012 y hoy en día se basa en un único pilar.⁸⁸ En la actualidad la comunicación en materia de pensiones se realiza a través de una cuenta personal. A partir del 1 de enero de 2013, los ciudadanos tienen la posibilidad de verificar en Internet las contribuciones que han abonado.⁸⁹ Existe un procedimiento específico de «conciliación» de la información

que permite a los usuarios armonizar todos los datos necesarios para el cálculo de la pensión.⁹⁰ Dado que el sistema húngaro está basado en un solo pilar, la cuestión de la integración y la consolidación no es aplicable en este caso. Aunque la cuenta personal está disponible a través de Internet, el procedimiento de armonización de los datos puede ser automático o a petición del interesado.⁹¹ Para obtener información en línea sobre la pensión es necesario registrarse en el sitio web de la Administración; a partir de ese momento, los ciudadanos pueden acceder a su cuenta personal de pensiones utilizando su número de la seguridad social.⁹² En estos momentos no se ofrece la posibilidad de calcular la pensión (ya sea en el procedimiento de conciliación o en la cuenta personal).⁹³ El modelo actual de comunicación sobre las pensiones que aplica Hungría no incluye proyecciones, estimaciones o simulaciones.⁹⁴ Por el momento la información no está diferenciada según el nivel de comprensión o los conocimientos financieros o sobre pensiones de los destinatarios.⁹⁵

Los Países Bajos cuentan con un sistema de pensiones que se sustenta en tres pilares. La pensión del primer pilar es una pensión mínima garantizada reglamentariamente (AOW), que está relacionada con la antigüedad de la residencia del interesado en el país.⁹⁶ Más del 91 % de los trabajadores por cuenta ajena acumulan una pensión complementaria en el segundo pilar además de la AOW.⁹⁷ Por lo que respecta a las pensiones profesionales, la Ley de pensiones (PW) y la Ley de pensiones para colectivos profesionales (WVB) contiene una serie de disposiciones de obligatorio cumplimiento referentes a la comunicación.⁹⁸ Por ejemplo, dentro de los tres meses siguientes al inicio de la acumulación de los derechos de pensión, la persona trabajadora tiene derecho a recibir una «carta inicial» de su empresa en la que se ofrece información sobre el contenido del plan de pensiones.⁹⁹ En estos momentos se está elaborando una nueva «carta inicial», puesto que ha quedado demostrado que la versión anterior resultaba compleja y no siempre era fácil de entender por parte de las personas con bajos conocimientos de los asuntos relacionados con las pensiones.¹⁰⁰ La nueva carta se centrará en dar respuesta a las necesidades de información del participante y no en la integridad de la información. Los participantes que realizan aportaciones a un plan de pensiones reciben un resumen anual uniforme del proveedor de pensiones de su empresa actual.¹⁰¹ El formato de este extracto anual está armonizado con objeto de resumir los diferentes extractos de pensiones en el portal «mijnpensioenoverzicht.nl», un sistema de rastreo de las pensiones que proporciona a los participantes una descripción general en línea de sus derechos de pensión acumulados.¹⁰² Esto significa que todos los fondos de pensiones y todas las compañías de seguros de los Países Bajos utilizan el mismo modelo para informar a sus respectivos participantes.¹⁰³ En la actualidad se está revisando el contenido del resumen anual uniforme.¹⁰⁴ Desde 2011, el sistema de rastreo de las pensiones neerlandés, «mijnpensioenoverzicht.nl», muestra en línea a los ciudadanos los derechos que tienen acumulados en el primer y segundo pilares; todavía no se han incluido las pensiones personales pertenecientes al tercer pilar.¹⁰⁵ El objetivo de este portal es mejorar la transparencia en relación con los derechos de pensión individuales.¹⁰⁶ En un futuro próximo está previsto ampliar las funciones de este portal de pensiones, y más adelante se integrarán las funciones de este portal en algún tipo de sistema de planificación financiera.¹⁰⁷ La comunicación engloba las pensiones estatales y las profesionales. El portal de información sobre las pensiones «mijnpensioenoverzicht.nl» abarca los derechos acumulados de la AOW así como en concepto de pensiones complementarias. En la actualidad es obligatorio enviar una copia impresa de la información al participante, si bien la mayoría de los proveedores de pensiones también se comunican con sus afiliados a través de Internet.¹⁰⁸ Además, los proveedores de pensiones se están anticipando a los cambios legislativos, proporcionando información por correo postal, sitios web, correo electrónico,



aplicaciones para teléfonos móviles, etc.¹⁰⁹ La información adicional sobre los derechos de pensión se ofrece a través de diversos medios. Los fondos de pensiones sectoriales, por ejemplo, se comunican con los participantes mediante centros de llamadas, sesiones de chat y reuniones informativas. La información referente a la pensión del primer pilar (AOW) está disponible en inglés, francés, alemán, español, polaco y turco.¹¹⁰ La elección de estas lenguas se realiza en función del número de personas jubiladas residentes en el extranjero con derecho a una pensión AOW. Se parte de la hipótesis de que los destinatarios de la comunicación tienen un nivel de comprensión correspondiente al nivel B1 del Marco común europeo de referencia para las lenguas.¹¹¹ El grado de (des)conocimiento de los aspectos financieros y del ámbito de las pensiones se tiene en cuenta en el sentido de que la comunicación sobre las pensiones debe ir dirigida al destinatario y ser de interés para este.¹¹² Los Países Bajos subrayan que es importante que los participantes sean capaces de entender la cuantía y la pertinencia de su ingreso en concepto de pensión, de modo que puedan saber si necesitan o no adoptar medidas adicionales para mantener su nivel de vida cuando alcancen la edad de jubilación.¹¹³ En ese sentido, este país hace hincapié en la importancia de utilizar un lenguaje sencillo y conceptos visuales en la comunicación de información en materia de pensiones.¹¹⁴

En el **Reino Unido**, la pensión del primer pilar tiene dos niveles: una pensión de jubilación básica estatal, que está basada en el historial de cotización de cada persona a la Seguridad Social, y una «pensión adicional» dependiente del nivel de ingresos.¹¹⁵ En el marco de las reformas del sistema de pensiones del Reino Unido, el Parlamento británico está estudiando actualmente una serie de propuestas para implantar una pensión estatal de un solo nivel y de cuantía fija.¹¹⁶ Por lo que respecta a las pensiones complementarias, el Reino Unido comenzó a poner en marcha a partir de octubre de 2012 un programa de inscripción automática en los planes de pensiones de las empresas.¹¹⁷ En virtud de la tradición que emana del derecho consuetudinario, no existen leyes específicas referentes a la información en materia de pensiones estatales, aspecto que se considera una competencia administrativa del gobierno.¹¹⁸ Sin embargo, los requisitos concernientes a la información sobre las pensiones complementarias están regulados por ley (Ley de planes de pensiones de 1993).¹¹⁹ El Reino Unido ofrece información personalizada sobre las pensiones estatales a todos los ciudadanos en edad de trabajar.¹²⁰ Además, existe la posibilidad de solicitar el envío por correo (para residentes en el Reino Unido) o de consultar en línea (www.gov.uk) extractos (previsiones) sobre las pensiones estatales, siempre que al interesado le falten al menos cuatro meses para alcanzar la edad de percepción de una pensión estatal.¹²¹ Asimismo, una calculadora en línea permite calcular tanto la edad de percepción de una pensión estatal como la cuantía de una pensión estatal básica (expresada en valor monetario actual).¹²² Con respecto a las pensiones complementarias, la ley simplemente exige «proporcionar» la información. Por lo tanto, los proveedores de pensiones complementarias pueden utilizar el medio que deseen para comunicar dicha información.¹²³ Por lo general suelen enviar un extracto anual por correo, facilitando además un código de acceso al sitio web del proveedor de pensiones en cuestión para que el interesado pueda acceder a su información personal sobre pensiones. En la actualidad no se ofrecen proyecciones, estimaciones o simulaciones.¹²⁴ El Reino Unido no formula hipótesis alguna en relación con el «nivel de comprensión» de los destinatarios.¹²⁵ La comunicación debe efectuarse en inglés «sencillo», pero el nivel de alfabetización financiera de los interesados no se tiene en cuenta.¹²⁶



Además de los países homólogos descritos anteriormente, participaron en el proceso de evaluación por expertos dos organizaciones interesadas, la Plataforma Europea de las Personas Mayores (AGE) y la Plataforma Europea del Seguro Social (ESIP).

La **Plataforma Europea de las Personas Mayores (AGE)** reitera que la información relativa a los derechos de pensión debería englobar todas las fuentes de ingreso en concepto de pensiones (planes de pensiones estatales, profesionales o privados), comunicarse de manera simultánea, ser dinámica y estar disponible desde el inicio de la vida laboral de cada persona.¹²⁷ Con respecto a la forma que debería adoptar dicha comunicación, la AGE recomienda, entre otras cosas, establecer un sistema de rastreo a escala de la UE y diversificar las herramientas informativas. Además, la AGE hace hincapié en la necesidad de adaptar el contenido de la información, las herramientas divulgativas y los canales de difusión de la información para dirigirla a colectivos con necesidades y prioridades conocidas, como las mujeres, las generaciones más jóvenes y las personas que presenten una vida laboral atípica. La información en materia de pensiones debería proporcionarse a lo largo de toda la vida profesional así como en momentos cruciales de la vida, como el matrimonio, el divorcio o el fallecimiento del cónyuge o pareja. Con respecto al valor legal y la autenticidad de la comunicación de información sobre las pensiones, la AGE recomienda, por ejemplo, desarrollar directrices a escala nacional y de la UE así como la formulación y verificación por parte de un organismo independiente de normas comunes relativas a la información en materia de pensiones. Asimismo, la AGE subraya que la mejora de la alfabetización financiera y la garantía del acceso a información fiable constituyen requisitos previos para llevar a cabo una planificación prospectiva y convenientemente informada de la jubilación, y para proteger la seguridad financiera de los ciudadanos y su calidad de vida en la vejez. La AGE destaca también que las organizaciones de la sociedad civil, incluidas las organizaciones de jóvenes y de personas mayores, pueden contribuir a mejorar el grado de comprensión de las reformas de los sistemas de pensiones.

La **Plataforma Europea del Seguro Social (ESIP)** no ha adoptado por el momento una posición oficial sobre la información referente a las pensiones, aunque sus miembros trabajan activamente en este campo.¹²⁸ Los comentarios de la ESIP en relación con la comunicación en materia de pensiones se centraron en dos temas: tensiones/mecanismos de compensación y la creación de un servicio de rastreo a escala de la UE. Con respecto al primer tema, la ESIP señala que los diversos objetivos de la comunicación en materia de pensiones, unidos a los diferentes enfoques de dicha comunicación, puede provocar la aparición de tensiones y mecanismos de compensación. La ESIP hace hincapié en que no existe una respuesta concreta a las preguntas referentes a la comunicación en materia de pensiones. En consecuencia, los responsables de la formulación de políticas de los distintos Estados miembros deberán buscar un equilibrio. El enfoque adoptado guarda una relación estrecha con la finalidad de la información. La ESIP plantea la cuestión de a qué edad deben incluirse previsiones en la comunicación de información sobre las pensiones. Cuanto antes comience a proporcionarse dicha información, más improbable será que la cifra mostrada se aproxime a la realidad. Por otro lado, cuanto más tarde empiece a facilitarse, menos oportunidades tendrá el cliente para modificar su comportamiento. Por lo que respecta al segundo tema, la instauración de un servicio de rastreo a escala de la UE, la ESIP no ha adoptado por el momento una postura global a favor ni en contra. Sus reservas provienen de la preocupación por la protección de los datos y el temor de que dicho servicio suponga una carga y un coste administrativos adicionales significativos e injustificables desde el punto de vista del análisis coste/beneficio para las instituciones de pensiones de menor



tamaño. No obstante, la ESIP y algunas de las organizaciones asociadas a ella están involucradas en cierta medida en la puesta en marcha de un portal de información sobre pensiones (denominado Find your Pension, es decir, «Encuentre su pensión»), un proyecto que persigue eliminar los obstáculos a la movilidad de los investigadores que trabajan en el sector público con respecto a sus pensiones.¹²⁹



D. Principales temas debatidos durante la reunión

Cuatro cuestiones de política interrelacionadas

En varios Estados miembros, el sistema de suministro de información sobre las pensiones está siendo objeto de un intenso debate, sobre todo teniendo en cuenta las recientes reformas de los sistemas de pensiones. Los Estados miembros están desarrollando sus políticas de comunicación en esta materia de diferentes maneras y a distinto ritmo. Durante el proceso de evaluación por expertos se celebraron cuatro mesas redondas en las que se abordaron cuatro cuestiones de política fundamentales:

- ¿Qué comunican los Estados miembros en este ámbito?
- ¿Cómo comunican esta información los Estados miembros?
- ¿A quién envían la información?
- ¿Qué valor legal y autenticidad tiene la información en materia de pensiones?

La evaluación por expertos sostiene que estos cuatro temas están unidos de manera inextricable. El aspecto técnico del mensaje (la cuestión del «qué») plantea un desafío evidente para el éxito de la comunicación de la información sobre pensiones a todos los participantes de manera que esta sea comprensible para ellos. Los métodos o medios de comunicación (el «cómo») pueden ayudar a superar parcialmente el problema del nivel técnico de estas comunicaciones. Además, el nivel de comprensión del receptor es un factor crucial en este sentido («a quién»). Toda información (o la falta de ella) genera expectativas legítimas; por ello, esta información debe ser correcta y, en consecuencia, surge la cuestión del valor legal de la comunicación.

Equilibrar los riesgos de la comunicación de información sobre las pensiones

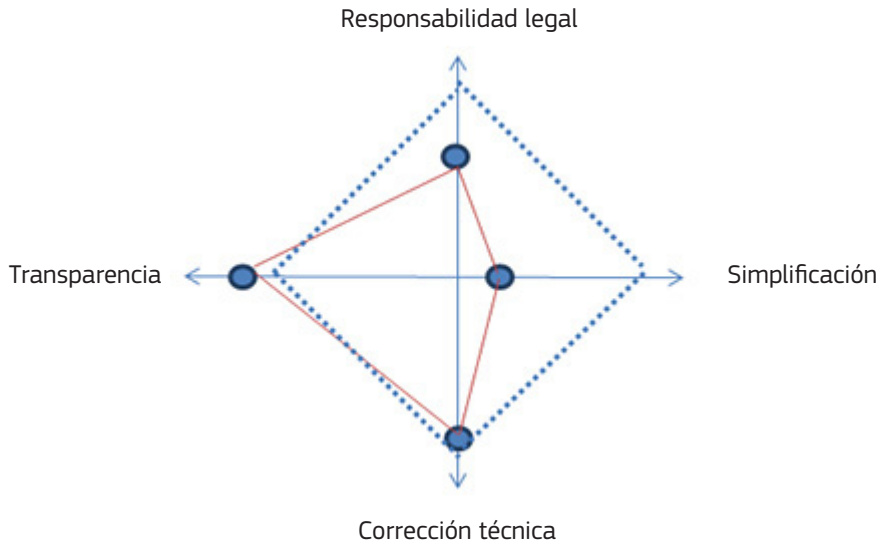
Es preciso equilibrar los costes económicos y sociales vinculados a las pensiones con la confianza de los ciudadanos en sus planes de pensiones y en las reformas conexas. También deben tenerse en cuenta los objetivos e intereses del gobierno, de las administraciones e instituciones responsables en materia de pensiones y del resto de agentes que intervienen en este campo. Además, deben equilibrarse las necesidades de información y las expectativas de los ciudadanos europeos.

Equilibrar las tensiones políticas: la rosa de la comunicación en materia de pensiones

La llamada «rosa de la comunicación en materia de pensiones» (figura 1) puede resultar una herramienta muy útil para el desarrollo de una política equilibrada de comunicación en este ámbito. Es preciso destacar que no existe una solución única, por lo que este tipo de política se puede diseñar a través de diversas vías. La rosa de la comunicación en materia de pensiones representa visualmente las tensiones políticas inherentes a la simplificación, la corrección técnica, la transparencia y la responsabilidad legal.



Figura 1: La rosa de la comunicación en materia de pensiones



Cada uno de estos elementos representa un eje; entre todos ellos conforman una «rosa» con forma de cruz. Para garantizar una adecuada comprensión, debe tenerse en cuenta que los elementos que se cruzan con otros no son (necesariamente) diametralmente opuestos, es decir, no trabajan en direcciones opuestas. En consecuencia, no debe considerarse que la corrección técnica y la responsabilidad legal sean variables opuestas. La intersección de la cruz representa el cero absoluto, que es la menor puntuación concebible. Cuanto más nos aproximemos a la punta de la flecha de uno de los ejes, mayor es el grado de consecución del objetivo correspondiente por parte de la comunicación en materia de pensiones. Utilizando la rosa como herramienta de evaluación, cada uno de los cuatro elementos de la política de comunicación de un Estado miembro recibe una valoración con un punto en el eje en cuestión. A continuación se unen los cuatro puntos y la figura geométrica resultante ofrece una representación gráfica de la política de comunicación de ese Estado en materia de pensiones. Los responsables de la formulación de políticas pueden servirse de esta ilustración para identificar fácilmente los ejes inestables que es preciso equilibrar.

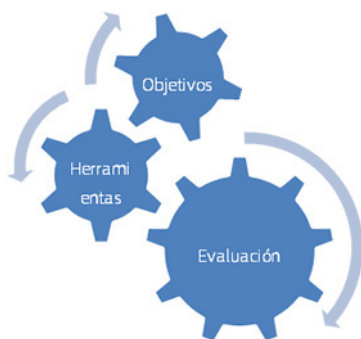
E. Conclusiones y elementos fundamentales de aprendizaje

Ciclo de la política de comunicación de información sobre las pensiones

Las conclusiones y los elementos fundamentales de aprendizaje se exponen en relación con el denominado «Ciclo de la política de comunicación de información sobre las pensiones», que consta de tres fases principales: objetivos, herramientas y evaluación (figura 2). Estos elementos fundamentales de aprendizaje son cruciales, por lo que deben tenerse en consideración en cualquier planteamiento de comunicación. Los responsables de la formulación de políticas y otras partes interesadas en el campo de las pensiones deben, ante todo, ser conscientes de los motivos por los que comunican esta información. En consecuencia, es preciso dejar bien claro cuál es el objetivo perseguido al comunicar cualquier información sobre las pensiones. Además, es necesario desarrollar herramientas y métodos adecuados, que estén armonizados con estos objetivos y respondan a las necesidades de información y al resto de características de los receptores de la información. El hecho de proporcionar información sobre pensiones no significa necesariamente proporcionar conocimiento sobre estas. Dado que la planificación de la jubilación y la conducta de ahorro reales pueden desviarse de las hipótesis teóricas sobre adopción racional de decisiones, deberían tenerse en cuenta las lecciones de la economía del comportamiento en todas las fases del ciclo de comunicación en materia de pensiones. Por consiguiente, la evaluación continua es un aspecto clave de cualquier comunicación eficaz en este campo.

20

Figura 2: Ciclo de la política de comunicación de información sobre las pensiones



Se ha elegido conscientemente este modelo cíclico de ruedas dentadas para ilustrar que la comunicación de información sobre las pensiones es un trabajo continuado. Las tres ruedas representan las tres fases principales del ciclo, que están unidas de manera inextricable. Por ejemplo, la evaluación implica valorar si las herramientas y los métodos utilizados son adecuados para lograr los objetivos de la comunicación en materia de pensiones.

Lecciones de la economía del comportamiento

Es necesario tener presentes las implicaciones desde el punto de vista de la economía del comportamiento (a saber, que las personas no siempre actúan de la forma más



racional que cabe esperar) en todas las fases del diseño y la evaluación de la política de comunicación en materia de pensiones. En la práctica, la planificación de la jubilación puede diferir de un modo sustancial de los modelos teóricos que parten de la hipótesis de que los individuos, objetivos y racionales, planifican su jubilación con un horizonte de largo plazo.¹³⁰ En realidad, son muchos los retos y obstáculos conductuales que comprometen una adopción de decisiones sensata en el ámbito financiero o en el de las pensiones. Entre ellos pueden figurar, por ejemplo, los siguientes: exceso de información y de opciones disponibles, preferencias inestables y poco definidas, «efectos de encuadre» con respecto a la forma en que se presentan las opciones de ahorro e inversión, procrastinación, inercia y exceso de confianza (es decir, tendencia de las personas a sobrestimar sus capacidades y la exactitud de su información).¹³¹

Descripción general de las cinco preguntas fundamentales con respecto a la política referente a la información en materia de pensiones de jubilación

Como anexo al presente informe, se incluye un resumen de las reflexiones en el que se presentan algunas cuestiones tentativas destinadas a alimentar el debate sobre la política de comunicación en materia de pensiones en las cinco áreas clave identificadas (por qué, qué, cómo, a quién y la cuestión referente al valor legal). Esta descripción general pretende ofrecer una herramienta útil para reflexionar sobre la comunicación de información en materia de pensiones tanto a escala europea como de los Estados miembros, si bien no debe considerarse exhaustiva.

Objetivos

Cuestión preliminar: ¿Por qué es necesaria la comunicación de información sobre las pensiones?

A la hora de diseñar una comunicación eficaz en materia de pensiones, es preciso dejar bien claro cuál es el objetivo perseguido. Sin embargo, dado que cada vez la importancia de esta comunicación se considera evidente en sí misma, sus objetivos subyacentes se van desvaneciendo. Se llegó a la conclusión de que el hecho de dar por supuesta la comunicación en materia de pensiones representa un escollo significativo. Este valioso elemento de aprendizaje emergió de la propia evaluación por expertos. Durante el proceso de evaluación por expertos se celebraron cuatro mesas redondas en las que se abordaron las cuatro cuestiones de política fundamentales identificadas en el documento de reflexión. Una de las conclusiones de esta experiencia de aprendizaje es la necesidad de añadir explícitamente la cuestión referente a los objetivos de la comunicación, lo que conduce a las cinco cuestiones clave en relación con esta política:

- ¿Por qué comunican información los Estados miembros (objetivos y finalidad de la comunicación en materia de pensiones)?
- ¿Qué comunican los Estados miembros en este ámbito?
- ¿Cómo comunican esta información los Estados miembros?
- ¿A quién envían la información?
- ¿Qué valor legal y autenticidad tiene la información en materia de pensiones?

Formular los objetivos de la comunicación en materia de pensiones

A lo largo de todo el proceso de comunicación, los responsables de la formulación de políticas, los organismos reguladores y el resto de partes interesadas en el ámbito de las pensiones deben conocer, ante todo, los motivos por los que comunican información sobre las pensiones de jubilación. Los objetivos y propósitos de la comunicación deben definirse de forma clara y concreta. Los objetivos de la comunicación pueden ser diversos y evolucionar con el tiempo. Estos objetivos pueden incluir, entre otros:

- proporcionar información sobre contribuciones pasadas y prestaciones futuras;
- informar sobre (las reformas de) los sistemas de pensiones;
- generar y/o mejorar la confianza en el sistema de pensiones;
- suministrar información transparente y accesible;
- crear conciencia en materia de pensiones;
- destacar la importancia de planificar la jubilación;
- aclarar el modo en que determinados acontecimientos vitales (como la discapacidad, la muerte, el desempleo involuntario, etc.) y decisiones profesionales (cambios de trabajo, disfrute de permisos de paternidad, etc.) pueden afectar a las prestaciones futuras en concepto de pensiones;
- advertir sobre la posibilidad de que los ingresos que se percibirán en la jubilación sean insuficientes;
- modificar los comportamientos, facilitar y/o estimular una planificación sensata de la jubilación;
- dirigirse y/u orientar proactivamente a los ciudadanos en la planificación de su jubilación y la obtención de unos ingresos adecuados durante la jubilación;
- concienciar a los ciudadanos sobre el nivel real de cobertura de riesgos tales como la muerte o la discapacidad;
- verificar si la información que obra en poder de las administraciones de la seguridad social o de otros proveedores de pensiones, relativa, por ejemplo, a las cotizaciones individuales, es correcta.

Es preciso señalar que las diferentes partes interesadas en el ámbito de las pensiones (gobiernos, instituciones de pensiones, compañías de seguros, etc.) pueden tener objetivos de comunicación diversos y que podrían entrar en colisión. Los motivos por los que comunican la información también pueden variar: cumplir obligaciones legales en materia de información, asumir responsabilidades (sociales), razones comerciales en relación con productos de pensiones complementarias, etc. Si los objetivos están claramente definidos, las expectativas de todas las partes interesadas serán (más) fiables. Esto contribuye asimismo a una mayor transparencia de las tareas y responsabilidades de los diferentes actores en el ámbito de las pensiones.



Definir objetivos realizables

La viabilidad de los objetivos y fines formulados es un punto al que debe prestarse un interés especial. Las partes interesadas en el campo de las pensiones deben ser conscientes de que resulta extremadamente complejo lograr cambios de comportamiento, pero también de que esto no representa una opción real(ista) para algunos europeos. Las personas desempleadas, cuya principal prioridad es encontrar un empleo, y las que perciben unos ingresos reducidos, por ejemplo, pueden ser incapaces de generar pensiones complementarias.

Herramientas y métodos de comunicación

Adaptar la comunicación en materia de pensiones a los destinatarios

Los responsables de la formulación de políticas a escala europea, los legisladores y el resto de actores que trabajan en el campo de las pensiones deben desarrollar herramientas y métodos de comunicación y armonizarlos con los objetivos y propósitos de sus respectivas políticas de comunicación en esta materia. Con el fin de garantizar que el receptor comprenda el mensaje, las herramientas y los métodos utilizados deberían adaptarse a los diferentes colectivos destinatarios. De nuevo, no existe un modelo único. Es necesario tener en cuenta las preferencias y los hábitos nacionales en el terreno de la comunicación. Las campañas informativas y la provisión de información deberían centrarse en los métodos de comunicación en los que los ciudadanos tiendan a confiar y que vayan a utilizar en cualquier caso.¹³² No es recomendable, por ejemplo, utilizar sistemas de identificación electrónica (tarjetas electrónicas) en los casos en que la mayoría de los ciudadanos use este canal de comunicación

en raras ocasiones. En ese sentido es importante que los ciudadanos puedan identificarse con la comunicación en materia de pensiones. Los denominados «estudios de casos concretos», que presentan situaciones con las que los ciudadanos se pueden identificar, han demostrado ser una buena práctica.¹³³

Utilizar un lenguaje apropiado

La elección de un registro lingüístico adecuado ha demostrado ser uno de los retos fundamentales de la comunicación en materia de pensiones. La mayoría de los Estados miembros prevé utilizar un lenguaje sencillo que sea comprensible para cualquier persona, pero no definen con precisión lo que esto significa. Sin embargo, es fundamental definir bien el registro lingüístico necesario para que la información sobre las pensiones se comprenda a la perfección. En este sentido, el Marco común europeo de referencia para las lenguas puede constituir un indicador útil.¹³⁴ En los Países Bajos, por ejemplo, se supone que el nivel de comprensión del destinatario de la información es el nivel B1 definido en dicho marco.¹³⁵ Este nivel representa a un usuario independiente con un nivel umbral o intermedio, capaz, entre otras cosas, de entender los puntos fundamentales de una información clara y armonizada referente a asuntos con los que esté familiarizado en ámbitos tales como el trabajo, la educación o el ocio.

Estructurar la información sobre las pensiones en varios niveles

El hecho de presentar la información sobre las pensiones estructurada en varios niveles guarda una relación estrecha con el registro lingüístico, puesto que por lo general en cada nivel se utiliza un registro diferente. La estructuración en niveles de la cantidad y el detalle de la comunicación en materia de pensiones, por ejemplo, ha demostrado ser un método útil. La información sobre las pensiones puede estructurarse, por ejemplo, en tres niveles: global, por prestación e información detallada. Asimismo, también se puede estructurar en niveles la cantidad de información proporcionada; de ese modo, por ejemplo, cuanto mayor sea una persona, más detallada será la información facilitada. Internet también se ha revelado como un medio muy útil para estructurar en niveles la información sobre las pensiones. Por ejemplo, cuanto más profunda sea la consulta en el sitio web o la aplicación sobre pensiones, más detallada es la información, sin renunciar por ello a vistas más sencillas.

Evaluación

La comunicación en materia de pensiones es un desafío a largo plazo y siempre será un «trabajo en curso», que requiere una evaluación continua de los objetivos, las herramientas y el impacto de las políticas a corto, medio y largo plazo. En ese sentido, los Países Bajos han establecido un ejemplo de buena práctica en el diseño y evaluación de su política de comunicación en materia de pensiones, como puede observarse en varios proyectos recientes sobre «Necesidades y barreras relacionadas con la información sobre las pensiones», «Las pensiones, explicadas en lenguaje sencillo» así como en las investigaciones que se están llevando a cabo sobre la comunicación relativa al poder adquisitivo de los ingresos que se percibirán en la jubilación.¹³⁶

24

Información sobre pensiones no es lo mismo que conocimiento sobre pensiones

Durante la evaluación por expertos quedó clara la necesidad de distinguir entre información sobre pensiones y conocimiento en esta materia.¹³⁷ Se puede considerar que una persona conoce su pensión cuando conoce la cuantía y los costes de sus derechos en virtud de los diferentes pilares de pensiones. El conocimiento de la pensión implica también saber cuánto tiempo puede la persona subsistir con los ingresos que percibirá en la vejez y cómo puede incrementar esos ingresos.

El cambio de comportamiento trasciende la provisión de información

El mero hecho de proporcionar información puede no ser suficiente para facilitar un conocimiento profundo de la propia pensión en particular ni del sistema de pensiones y su reforma en general, sobre todo cuando uno de los objetivos sea conseguir un cambio de comportamiento. Las políticas de pensiones que persigan este objetivo deberían basarse en algo más que en el suministro (pasivo) de información. Para que los ciudadanos puedan tomar decisiones bien informadas con respecto a sus ingresos en la jubilación, podría recomendarse un enfoque más proactivo que ofrezca un mayor grado de orientación y asesoramiento.



Costes de la comunicación en materia de pensiones

Si bien una política de información sobre pensiones puede resultar onerosa, para el destinatario el valor de la información es incalculable. Los costes de estas comunicaciones constituyen una preocupación legítima para numerosas partes interesadas. En consecuencia, cualquier evaluación de la comunicación en materia de pensiones debería incluir un riguroso análisis/coste beneficio de la información sobre las pensiones.¹³⁸ No obstante, hay que huir de los análisis excesivamente simples y que adopten una visión a corto plazo. Los beneficios de los esfuerzos e inversiones del presente en materia de comunicación sobre las pensiones se percibirán en el futuro. Además, los costes que acarrea una información insuficiente o incorrecta en este ámbito también son elevados.

Informar sobre los riesgos y la incertidumbre

La comunicación genera expectativas, y estas solo se pueden gestionar adecuadamente cuando los ciudadanos comprenden bien los diversos riesgos que existen. Por lo tanto, las partes interesadas en el ámbito de las pensiones deben informar de manera clara y comprensible sobre los riesgos y la incertidumbre conexos.¹³⁹ No obstante, es preciso tomar precauciones para no provocar una ansiedad innecesaria e infundada que pueda deteriorar la confianza de los ciudadanos en el sistema de pensiones.

Adaptar la comunicación en materia de pensiones a los colectivos destinatarios

La comunicación debe responder a las necesidades de información y a las características de sus receptores. Los diversos grupos destinatarios pueden necesitar distintos tipos de información, así como requerir que esta se les remita a través de diferentes medios, según cuál sea su género y/o sus características económicas o profesionales o su nivel educativo.¹⁴⁰ Si la información se ofrece en un formato visual excesivamente simplificado y/o infantil, algunos ciudadanos podrían ignorarla. Por consiguiente, otro elemento fundamental de aprendizaje es evitar subestimar a los ciudadanos o ser «paternalista» con ellos.

Tener en cuenta el grado de (des)conocimiento de los aspectos financieros y de las pensiones

A la hora de diseñar la política de comunicación en materia de pensiones, debe tenerse en consideración el nivel de alfabetización financiera y de conocimiento de los asuntos relacionados con las pensiones.¹⁴¹ Elevar el nivel de conocimiento de los ciudadanos europeos en estas esferas constituye, por tanto, un área de desarrollo importante. Deben tenerse en cuenta los aspectos de género, puesto que diversas investigaciones han puesto de manifiesto que las mujeres tienen generalmente un nivel de conocimientos financieros básicos menor que los hombres (por ejemplo en lo referente a conceptos tales como la inflación, el valor temporal del dinero o el efecto de los tipos de interés compuestos).¹⁴²

F. Relación y contribución de la evaluación por expertos a la Estrategia Europa 2020

Los sistemas de pensiones deben diseñarse de modo que fomenten el envejecimiento activo y contribuyan de ese modo al crecimiento, al tiempo que proporcionen protección frente a la pobreza y preserven el nivel de vida de los ciudadanos europeos de edad avanzada.¹⁴³ No obstante, dada la naturaleza a menudo compleja de los sistemas de pensiones y sus reformas, las personas tienen cada vez mayores dificultades para comprender sus derechos de pensión en los diferentes pilares. Los ciudadanos europeos necesitan conocer con antelación el importe de la pensión (pública) que pueden esperar percibir, con el fin de planificar su jubilación y, si es necesario, adoptar medidas para elevar sus ingresos en concepto de pensión.

La Estrategia Europa 2020 es la estrategia global a escala europea para lograr un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.¹⁴⁴ En el marco de dicha estrategia, la UE ha establecido cinco objetivos principales sobre el empleo, la innovación, la educación, la inclusión social y el clima y la energía, que pretende conseguir de aquí a 2020. Para apoyar los esfuerzos encaminados al logro de estos cinco objetivos, la Unión Europea ha identificado siete iniciativas emblemáticas, que incluyen la «Plataforma europea contra la pobreza y la exclusión social»¹⁴⁵ y la «Agenda de nuevas cualificaciones y empleos».¹⁴⁶ A través de su paquete de inversión social, la Comisión Europea ofrece orientaciones a los Estados miembros para modernizar sus sistemas de bienestar.¹⁴⁷

26

De acuerdo con la Estrategia Europa 2020, el Libro Verde de la Comisión Europea y el posterior Libro Blanco presentan una estrategia para lograr la adecuación, la seguridad y la sostenibilidad de las pensiones a largo plazo.¹⁴⁸ Sería necesario profundizar en las reformas de los sistemas de pensiones con objeto de alinear la edad de jubilación con la esperanza de vida, restringir el acceso a la jubilación anticipada y posibilitar una vida laboral más prolongada, tal como ha destacado recientemente el Estudio Prospectivo Anual sobre el Crecimiento llevado a cabo en 2013.¹⁴⁹ Cerrar la brecha de género en el ámbito de las pensiones y promover una mayor duración de la vida laboral constituyen desafíos clave para las reformas de los sistemas de pensiones.¹⁵⁰

Unos sistemas de pensiones más seguros y transparentes, unidos a una mejor información y una mayor concienciación, constituyen una de las prioridades para modernizar las políticas de pensiones en la UE.¹⁵¹ En consecuencia, la Comisión defendió la necesidad de garantizar una comunicación clara y transparente con objeto de facilitar la toma de decisiones informadas. Además, la mejora del acceso a la información por parte de los ciudadanos es una de las iniciativas elegidas por la UE para promover unos medios de subsistencia adecuados y un mayor conocimiento de los derechos sociales.¹⁵² Con este fin, la Comisión Europea ayuda a los Estados miembros a conseguir que sus ciudadanos estén mejor informados sobre sus derechos sociales y a crear servicios que les permitan hacer un seguimiento de sus derechos de pensión.¹⁵³

Los planes de pensiones y los sistemas de rastreo constituyen posibles áreas de mejora, dado que podrían poner de manifiesto los beneficios de trabajar durante más tiempo proporcionando a los ciudadanos de la UE información precisa y actualizada sobre sus



derechos de pensión, así como estimaciones de sus ingresos procedentes de planes de pensiones reglamentarios y de empleo tras la jubilación.¹⁵⁴ A lo largo de toda la evaluación por expertos se han aportado abundantes pruebas de que no existe un modelo único de comunicación en materia de pensiones, lo que acentúa la necesidad de aprendizaje mutuo e intercambio de buenas prácticas entre los Estados miembros. Por ello, el desarrollo de (el derecho a) la información sobre las pensiones de jubilación reviste una importancia fundamental para la Estrategia Europa 2020.





Anexo: Descripción general de las cinco cuestiones sobre la política de comunicación en materia de pensiones

1. ¿Por qué comunican los Estados miembros información referente a las pensiones (objetivos y propósito de la comunicación en materia de pensiones)?	2. ¿Qué comunican los Estados miembros en este ámbito (contenido)?	3. ¿Cómo comunican los Estados miembros esta información (medios utilizados)?	4. ¿A quién envían la información (destinatarios de la comunicación)?	5. ¿Qué valor legal y autenticidad tiene la información en materia de pensiones?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el contenido de la comunicación en materia de pensiones? • ¿Se proporciona la información de manera voluntaria o en virtud de una obligación legal? • ¿La información es general y/o específica? • ¿Cómo se presenta la pensión de jubilación en la comunicación (parámetros)? • ¿Se realizan proyecciones, estimaciones, simulaciones, etc.? • En el caso de los sistemas basados en la capitalización: ¿se formula alguna hipótesis con respecto a la tasa de rentabilidad, el tipo de interés o la tasa de inflación? • ¿Qué actor(es) proporcionan(n) la información sobre las pensiones? • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La información se presenta en términos absolutos o porcentuales? • ¿Se practica el redondeo? • ¿Se utilizan elementos visuales (p. ej. colores, gráficos,...)? • ¿Nivel de comprensión que se supone por parte de los destinatarios? • ¿(Cómo) se tiene en cuenta el grado de (des) conocimiento de los aspectos financieros y de las pensiones? • ¿Se estructura la información en diferentes niveles? • ¿Está armonizada la comunicación? • ¿Está (des)centralizada la comunicación? • ¿Está la comunicación integrada o no? • ¿Cuál es la periodicidad de la comunicación? • ¿Está la comunicación integrada y/o consolidada? • Canales utilizados para la comunicación (p. ej. Internet, correo, teléfono,...)? • En las comunicaciones por Internet, ¿cómo se identifica al usuario? • ¿Se proporciona información adicional sobre pensiones (p. ej. centro de llamadas, sesiones de chat, etc.)? • ¿Se realiza algún tipo de seguimiento para saber si el destinatario ha recibido o abierto el mensaje? • ¿La información se proporciona automáticamente y/o a petición de la persona interesada? • ¿En qué idioma(s)? • ¿Los importes estimados se presentan en valores actuales o futuros? • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿A quién va dirigida la comunicación (p. ej. trabajadores en activo, autónomos, asalariados, funcionarios públicos, beneficiarios diferidos (es decir, personas con derechos latentes),...)? • ¿Se proporciona la información a partir de una determinada edad y/o antigüedad en el servicio? • ¿Cuánto tiempo antes de la edad de jubilación legal empieza a suministrarse esta información? • ¿Qué requisitos (en su caso) deben cumplir los ciudadanos para obtener la información? • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Prevé la legislación vigente un derecho a recibir información sobre las pensiones (y, en caso afirmativo, cómo está formulado ese derecho)? • ¿Qué leyes está previsto aprobar (en su caso) en el ámbito de la comunicación en materia de pensiones? • ¿Qué ámbito de aplicación personal y material tiene la legislación actual y/o futura? • ¿Cómo se proporcionan los datos necesarios a la autoridad o institución responsable de suministrar información sobre los derechos de pensión? • ¿Quién es el propietario de los datos sobre las pensiones, y quién los valida? • ¿Existe una base de datos centralizada o no? En caso afirmativo, ¿recae la responsabilidad de los datos únicamente en ella? • ¿Auténtica el Estado de algún modo la comunicación (es decir, la credibilidad de esta)? • ¿Se pide al destinatario que compruebe la información? • En caso de producirse una comunicación incorrecta, ¿a quién se puede hacer responsable del error (indíquense los diferentes niveles de responsabilidad)? • ¿Genera la comunicación una «expectativa legítima» en virtud de la cual un posible beneficiario pueda presentar una reclamación contra el proveedor de la pensión? • ¿Qué avisos legales se utilizan? • ¿Cómo se respeta la privacidad de los destinatarios, en especial cuando se utiliza Internet como canal de comunicación? • ... 	

Referencias bibliográficas

Antolin, P. Communicating uncertainty in Pension Benefit from DC Pension Plans. OCDE, División de Asuntos Financieros, Unidad de Pensiones Privadas, Bruselas, 25 de noviembre de 2010.

Atkinson, A. y Messy, F.-A., «Measuring Financial Literacy: Results of the OECD INFE Pilot Study», OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions 2012, No. 15, Oficina de Publicaciones de la OCDE.

Azadi, N., Pension Information And Communication: A Cost Benefit Analysis, ponencia presentada en el Máster en Economía y Ciencia del Envejecimiento, Facultad de Economía y Gestión de Empresas de la Universidad de Tilburg, Netspar, 2013, <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=129366>.

Barr, N. y Diamond, P., Reforming pensions: Principles, analytical errors and policy directions, International Social Security Review, 2009, no. 2.

Bettio, F., Tinios, P. y Betti, G., The Gender Gap in Pensions in the EU, Comisión Europea, JUST, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013, http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/documents/130530_pensions_en.pdf.

Brown, J.R., Kapteyn, A., Luttmmer E.F.P. y Mitchell, O.S., Complexity as a barrier to annuitization: do consumers know how to value annuities?, Pension Research Council Working Paper PRC WP2013-01, Wharton School University of Pennsylvania, 2013, <http://ssrn.com/abstract=2243616>.

Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020, COM (2013) 83 final.

Comunicación de la Comisión, Estudio Prospectivo Anual sobre el Crecimiento 2013, COM (2012) 750 final.

Comunicación de la Comisión, «Un compromiso reforzado en favor de la igualdad entre mujeres y hombres: Una Carta de la Mujer», COM (2010) 78.

Comunicación de la Comisión, Europa 2020. Una Estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, Bruselas, 3 de marzo de 2010, COM (2010) 2020 final.

Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, La Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social: Un marco europeo para la cohesión social y territorial, Bruselas, 16 de diciembre de 2010, COM (2010) 758 final.

Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, Agenda de nuevas cualificaciones y empleos:

una contribución europea hacia el pleno empleo, Estrasburgo, 23 de noviembre de 2010, COM (2010) 682 final.

Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de 21 de septiembre de 2010: Estrategia para la igualdad entre mujeres y hombres 2010-2015, COM (2010) 491 final.

Consejo de la Unión Europea, Conclusiones del Consejo sobre el Pacto Europeo por la Igualdad de Género para el período 2011-2020, Bruselas, 7 de marzo de 2011, http://consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/lssa/119628.pdf.

Consejo de Europa, Marco común europeo de referencia para las lenguas, http://coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_en.asp.

Comisión Europea, documento de trabajo de los servicios de la Comisión. Report on Progress on Equality between Women and Men 2012, anexo al «Informe de 2012 sobre la aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE», Bruselas, 8 de mayo de 2013, SWD (2013) 171 final.

Comisión Europea, DG EMPL, convocatoria de propuestas: Apoyo al desarrollo de un servicio de rastreo de derechos de pensión privados, VP/2012/011.

Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, COM (2012) 55 final.

Comisión Europea, Libro Verde «En pos de unos sistemas de pensiones europeos adecuados, sostenibles y seguros», Bruselas, 7 de julio de 2010, COM (2010) 365 final.

Comisión Europea, EMPL, Demography, active ageing and pensions, Social Europe Guide, vol. 3, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2012, 66.

Comisión Europea, ECFIN, Informe conjunto sobre las pensiones, «Avances y principales retos para la existencia de sistemas de pensiones adecuadas y sostenibles en Europa», Informe conjunto elaborado por el Comité de Política Económica (Grupo de Trabajo sobre el Envejecimiento de la Población), el Comité de Protección Social (subgrupo «indicadores») y los servicios de la Comisión (ECFIN y EMPL), European Economy Occasional papers 71, noviembre de 2010.

Comisión Europea, Progress on equality between women and men in 2012. A Europe 2020 Initiative, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013, 20-21, http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/documents/130530_annual_report_en.

Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación, Good practices on information provision for DC schemes. Enabling occupational DC scheme members to plan for retirement, 24 de enero de 2013, https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/publications/reports/Report_Good_Practices_Info_for_DC_schemes.pdf.

Año Europeo del Envejecimiento Activo y la Solidaridad Intergeneracional 2012, <http://europa.eu/ey2012/>.



Ministerio de Asuntos Sociales y Empleo de los Países Bajos. Rapport Pensioen in duidelijke taal, La Haya, junio de 2012, <http://rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioen-in-duidelijke-taal.html>.

Fonseca, R., Millen, K., Zamarro, G. y Zissimopoulos, «What explains the gender gap in financial literacy? The role of household decision making» en *Journal of Consumer Affairs* 2012, Vol. 46(1), 90-106.

Haupt, M., «Analysis of expectation patterns and policy recommendations» en Y. Stevens, *Communication on pension rights in Europe. Informe sobre el coloquio europeo celebrado el 25.10.2010*, Bruselas, 11-23.

Hung, A., Yoong, J. and Brown, E., «Empowering Women Through Financial Awareness and Education», *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions* 2012, No. 14, Oficina de Publicaciones de la OCDE.

Mike, K. y Szalai, A., *Synthesis report Peer Review in Social Protection and Social Inclusion: Public Information on Pension Systems and Pension System Changes*, Polonia, 27-28 de mayo de 2008.

OCDE (2012), *Cerrando las brechas de género: Es hora de actuar*, http://oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/close-the-gender-gap-now_9789264179370-en.

Perspectivas de las pensiones en la OCDE 2012, Oficina de Publicaciones de la OCDE, 2012, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264169401-en>.

Pension adequacy in the European Union 2010 – 2050, Informe conjunto elaborado por la DG EMPL de la Comisión Europea y el Comité de Protección Social, 23 de mayo de 2012, <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=7805&langId=en>.

Rapport Pensioencommunicatie: behoeften en barrières, TNS NIPO, 2012, <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres.htm>

Tapia, W. and Yermo, J., *Implications of Behavioural Economics for Mandatory Individual Account Systems*, *OECD Working Papers on Insurance and Private Pensions*, 2007, nº 11, Oficina de Publicaciones de la OCDE.

The socio-economic impact of pension systems on the respective situations of women and men and the effects of recent trends in pension reforms, informe resumido elaborado por el Grupo de Expertos sobre Igualdad de Género e Inclusión Social, Salud y Cuidados a Largo Plazo (EGGSI, por sus siglas en inglés) para su utilización por parte de la Comisión Europea, junio de 2011, http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/documents/130530_pensions_en.pdf.

Departamento de Trabajo y Pensiones del Reino Unido, *Automatic enrolment into a workplace pension. Key facts*, septiembre de 2012, https://gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/185887/auto-key-facts-enrolment-booklet.pdf.



Notas al final

¹ En este sentido, diversas organizaciones han puesto de manifiesto que las personas tienen dificultades para valorar las rentas. Véase, por ejemplo: J.R. Brown, A. Kapteyn, E.F.P. Luttmer y O.S. Mitchel, *Complexity as a barrier to annuitization: do consumers know how to value annuities?*, Pension Research Council Working Paper PRC WP2013-01, Wharton School University of Pennsylvania, 2013, <http://ssrn.com/abstract=2243616>.

² Comunicación de la Comisión, Europa 2020. Una Estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, Bruselas, 3 de marzo de 2010, COM (2010) 2020 final.

³ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, La Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social: Un marco europeo para la cohesión social y territorial, Bruselas, 16 de diciembre de 2010, COM (2010) 758 final.

⁴ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, Agenda de nuevas cualificaciones y empleos: una contribución europea hacia el pleno empleo, Estrasburgo, 23 de noviembre de 2010, COM (2010) 682 final.

⁵ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020, COM (2013) 83 final. Este paquete de inversión complementa el paquete de empleo, el paquete de empleo juvenil y el Libro Blanco sobre las Pensiones.

⁶ Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, COM (2012) 55 final, 15.

⁷ Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, COM (2012) 55 final, 15: «Los sistemas de pensiones deben contribuir al crecimiento en Europa promoviendo el envejecimiento activo, sin dejar de ser un instrumento adecuado y sostenible, central en el modelo social europeo, destinado a mantener el nivel de vida de los ciudadanos europeos en la vejez.»; Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, Bruselas, COM (2010) 365 final, 3-7.

⁸ Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, Bruselas, 16 de febrero de 2012, COM (2012) 55 final, 3.

⁹ Comisión Europea, Libro Verde «En pos de unos sistemas de pensiones europeos adecuados, sostenibles y seguros», Bruselas, 7 de julio de 2010, COM (2010) 365 final.

¹⁰ Comisión Europea, Libro Verde «En pos de unos sistemas de pensiones europeos adecuados, sostenibles y seguros», Bruselas, 7 de julio de 2010, COM (2010) 365 final, 7-16.

¹¹ Véase también: Comisión Europea, ECFIN, Informe conjunto sobre las pensiones, «Avances y principales retos para la existencia de sistemas de pensiones adecuadas y sostenibles en Europa», Informe conjunto elaborado por el Comité de Política Económica (Grupo de Trabajo sobre el Envejecimiento de la Población), el Comité de Protección Social (subgrupo «indicadores») y los servicios de la Comisión (ECFIN y EMPL), *European Economy Occasional papers* 71, noviembre de 2010, 8: «Muchas reformas de los sistemas de pensiones reducirían por sí solas las tasas anuales de reemplazo a menos que las personas trabajen más y durante más tiempo. Es necesario concienciar a la población de las posibilidades de elevar sus ingresos cuando lleguen a la jubilación mediante el establecimiento de planes de pensiones complementarios y derechos adicionales, proporcionando al mismo tiempo a los ciudadanos información adecuada sobre los diversos riesgos conexos. La crisis acentúa la necesidad de que los responsables de la formulación de políticas proporcionen estabilidad mediante la transparencia de la política en materia de pensiones y de los itinerarios actualmente disponibles (y de los que lo estarán en el futuro) para la percepción de ingresos en la jubilación, y de que ofrezcan orientación para posibilitar que la gente pueda modificar su comportamiento.»

¹² Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, Bruselas, 16 de febrero de 2012, COM (2012) 55 final.

¹³ Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, Bruselas, 16 de febrero de 2012, COM (2012) 55 final, 17-19: «10) La Comisión invitará al Comité de Protección Social a revisar las buenas prácticas relativas a los planes de pensiones individuales con el objetivo de animar a los Estados miembros a informar mejor a las personas sobre sus planes de jubilación y sus decisiones sobre cuánto ahorrar a través de los planes de pensión complementarios. (...) 13) A más tardar en 2013, la Comisión presentará una iniciativa destinada a mejorar la calidad de los productos de jubilación del tercer pilar para mujeres y hombres y mejorar también la información al consumidor y los niveles de protección, mediante códigos voluntarios y, posiblemente, un sistema de certificación de la UE para tales productos, en su caso partiendo de medidas destinadas



a mejorar la información al consumidor previstas para 2012 sobre “productos preempaquetados de inversión minorista”. (...) (17) La Comisión promoverá el desarrollo de servicios de rastreo de pensiones que permitan a los ciudadanos saber en todo momento cuáles son sus derechos de pensión adquiridos en diferentes empleos. En el contexto de la revisión de la Directiva sobre fondos de pensiones de empleo y la propuesta de Directiva sobre portabilidad, la Comisión estudiará cómo puede garantizarse el suministro de la información necesaria para el rastreo de las pensiones y financiará un proyecto piloto sobre rastreo transfronterizo.»

¹⁴ Año Europeo del Envejecimiento Activo y la Solidaridad Intergeneracional 2012, <http://europa.eu/ey2012/>. Comisión Europea, EMPL, Demography, active ageing and pensions, Social Europe Guide, vol. 3, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2012, 66.

¹⁵ Comisión Europea, EMPL, Demography, active ageing and pensions, Social Europe Guide, vol. 3, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2012, 66.

¹⁶ Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, COM (2012) 55 final, 12, 16: Véase también: Pension adequacy in the European Union 2010 – 2050, Informe conjunto elaborado por la DG EMPL de la Comisión Europea y el Comité de Protección Social, 23 de mayo de 2012, 81-86, 122-123, <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=7805&langId=en>; DG EMPL de la Comisión Europea, Peer Review in Social Protection and Social Inclusion: Effects of life courses on women’s pensions, Berlín, 3-4 de noviembre de 2011, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1024&langId=en&newsId=1409&moreDocuments=yes&tableName=news>. Véase también: OCDE (2012), Cerrando las brechas de género: Es hora de actuar, http://oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/close-the-gender-gap-now_9789264179370-en.

Perspectivas de las pensiones en la OCDE 2012, Oficina de Publicaciones de la OCDE, 2012, 208.

¹⁷ Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, COM (2012) 55 final, 18. Véase también: Comisión Europea, DG EMPL, convocatoria de propuestas: Apoyo al desarrollo de un servicio de rastreo de derechos de pensión privados, VP/2012/011.

¹⁸ Comunicación de la Comisión, «Un compromiso reforzado en favor de la igualdad entre mujeres y hombres: Una Carta de la Mujer», COM (2010) 78.

¹⁹ Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, «Plan de trabajo para la igualdad entre las mujeres y los hombres 2006-2010», COM (2006)92, 3: «Los sistemas de protección social deberían suprimir los estímulos negativos que disuaden a las mujeres y a los hombres de entrar en el mercado laboral y permanecer en él, permitiéndoles acumular derechos individuales de pensión. Ahora bien, las mujeres aún pueden tener una actividad laboral más corta o interrumpida y, por tanto, menores derechos que los hombres, lo que aumenta el riesgo de pobreza, sobre todo en el caso de las familias monoparentales, las ancianas o las trabajadoras de empresas familiares, como ocurre en la agricultura y la pesca. (...) Es fundamental que los regímenes de protección social garanticen el acceso de esas mujeres a las prestaciones adecuadas, sobre todo cuando se jubilen.»

²⁰ Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de 21 de septiembre de 2010: Estrategia para la igualdad entre mujeres y hombres 2010-2015, COM (2010) 491 final.

²¹ Consejo de la Unión Europea, Conclusiones del Consejo sobre el Pacto Europeo por la Igualdad de Género para el período 2011-2020, Bruselas, 7 de marzo de 2011, http://consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/lsa/119628.pdf.

²² Comisión Europea, Libro Verde «En pos de unos sistemas de pensiones europeos adecuados, sostenibles y seguros», Bruselas, 7 de julio de 2010, COM (2010) 365 final, 5. Véase también: The socio-economic impact of pension systems on the respective situations of women and men and the effects of recent trends in pension reforms, informe resumido elaborado por el Grupo de Expertos sobre Igualdad de Género e Inclusión Social, Salud y Cuidados a Largo Plazo (EGGS), por sus siglas en inglés) para su utilización por parte de la Comisión Europea, junio de 2011, http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/documents/130530_pensions_en.pdf.

²³ Comisión Europea, documento de trabajo de los servicios de la Comisión. Report on Progress on Equality between Women and Men 2012, anexo al «Informe de 2012 sobre la aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE», Bruselas, 8 de mayo de 2013, SWD (2013) 171 final, 19-20.

²⁴ F. Bettio, P. Tinios y G. Betti, The Gender Gap in Pensions in the EU, Comisión Europea, JUST, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013, 8, http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/documents/130530_pensions_en.pdf.

²⁵ F. Bettio, P. Tinios y G. Betti, The Gender Gap in Pensions in the EU, Comisión Europea, JUST, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013, 8, http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/documents/130530_pensions_en.pdf. Véase también: Comisión Europea, Progress on equality between women and



men in 2012. A Europe 2020 Initiative, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013, 20-21, http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/documents/130530_annual_report_en.

²⁶ Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, COM (2012) 55 final, 12, 16: Véase también: Pension adequacy in the European Union 2010 – 2050, Informe conjunto elaborado por la DG EMPL de la Comisión Europea y el Comité de Protección Social, 23 de mayo de 2012, 81-86, 122-123, <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=7805&langId=en>; DG EMPL de la Comisión Europea, Peer Review in Social Protection and Social Inclusion: Effects of life courses on women's pensions, Berlín, 3-4 de noviembre de 2011, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1024&langId=en&newsId=1409&moreDocuments=yes&tableName=news>. Véase también: OCDE (2012), Cerrando las brechas de género: Es hora de actuar, http://oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/close-the-gender-gap-now_9789264179370-en.

²⁷ Artículo 41 de la Constitución española: «Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente, en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres.» http://www.lamoncloa.gob.es/Espana/LeyFundamental/titulo_primer.htm.

²⁸ Perspectivas de las pensiones en la OCDE 2012, Oficina de Publicaciones de la OCDE, 2012, 208. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264169401-en>

²⁹ Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social.

³⁰ Véase: apéndice A2, líneas 13 a 17.

³¹ Véase: apéndice A2, líneas 181 a 174.

³² Véase: apéndice A2, líneas 13 a 16.

³³ Véase: apéndice B2, líneas 70 a 75.

³⁴ Véase: apéndice A2, líneas 38, 87 a 88; apéndice B2, líneas 14 a 15, 83 a 87.

³⁵ Véase: apéndice A2, líneas 42 a 44.

³⁶ Véase: apéndice A2, líneas 85 a 89; apéndice B2, líneas 38 a 42.

³⁷ Véase: apéndice A2, líneas 126 a 127.

³⁸ Véase: apéndice B2, líneas 2 a 10, 336 a 344. Esta información sobre los planes de pensiones complementarios está relacionada con instrumentos de carácter complementario o alternativo que prevén compromisos de jubilación por parte de las mutualidades de previsión social, las mutuas de seguros alternativas, los planes de pensiones de empresas, los planes de ahorro garantizados, los planes y fondos de pensiones y los seguros individuales y colectivos sobre la instrumentación de las obligaciones de las empresas en materia de pensiones.

³⁹ Véase: apéndice B2, líneas 280-281.

⁴⁰ Véase: apéndice A2, líneas 68 a 69; apéndice B2, líneas 168 a 170.

⁴¹ Véase: apéndice A2, líneas 48 a 51; apéndice B2, líneas 131 a 134.

⁴² Véase: apéndice B2, líneas 240-256.

⁴³ Véase: apéndice A2, líneas 73 a 74; apéndice B2, líneas 177 a 178.

⁴⁴ Véase: apéndice B2, líneas 402-405.

⁴⁵ Véase: apéndice A2, línea 107 a 108.

⁴⁶ Véase: apéndice A2, líneas 74 a 75; apéndice B2, líneas 177 a 181.

⁴⁷ Véase: apéndice A2, líneas 177 a 179.

⁴⁸ Todos estos materiales están disponibles en línea en: Comisión Europea, EMPL, Evaluación por expertos: El derecho a información sobre las pensiones de jubilación en España,

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=es&catId=89&newsId=1900&furtherNews=yes>.

⁴⁹ Cuestionario correspondiente a Austria, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 4.1, 8.

⁵⁰ Cuestionario correspondiente a Austria, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 3.1, 7.

⁵¹ Cuestionario correspondiente a Austria, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.8, 5.

⁵² Cuestionario correspondiente a Austria, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 2.1 y 2.2, 5.



- ⁵³ Cuestionario correspondiente a Austria, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.3, 4.
- ⁵⁴ Cuestionario correspondiente a Austria, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.5, 7.
- ⁵⁵ Cuestionario correspondiente a Austria, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 5, 11.
- ⁵⁶ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 4.1, 16.
- ⁵⁷ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.2, 4-5.
- ⁵⁸ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.8, 8.
- ⁵⁹ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 3.1, 13.
- ⁶⁰ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.15, 12.
- ⁶¹ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.1, 10.
- ⁶² Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.2, 4.
- ⁶³ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.3, 5.
- ⁶⁴ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 1.2 y 1.6, 4 y 7.
- ⁶⁵ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.2, 4.
- ⁶⁶ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.15, 12.
- ⁶⁷ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.3, 5. Véase también: DB2P, base de datos de pensiones complementarias, <http://db2p.be/>.
- ⁶⁸ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.6.1, 7.
- ⁶⁹ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 1.3 y 1.6.1, 5 y 7.
- ⁷⁰ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.6, 8.
- ⁷¹ Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.11, 12.
- ⁷² Cuestionario correspondiente a Bélgica, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.12, 13.
- ⁷³ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.4, 12.
- ⁷⁴ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.1, 2.
- ⁷⁵ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.1, 2.
- ⁷⁶ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.1, 2.
- ⁷⁷ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.1, 3.
- ⁷⁸ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pen-



siones, España 2013, pregunta 1.8, 6.

⁷⁹ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.8, 6.

⁸⁰ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.1, 6.

⁸¹ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 1.3 y 3.1, 3 y 9.

⁸² Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.1, 6.

⁸³ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.1, 6.

⁸⁴ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 1.3 y 3.3, 3 y 9. Un(a) trabajador(a) tiene un interés legítimo, por ejemplo, cuando desea solicitar una pensión personal complementaria.

⁸⁵ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.6, 7.

⁸⁶ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.6, 7.

⁸⁷ Cuestionario correspondiente a Alemania, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 2.11 y 2.12, 9 y 10.

⁸⁸ Cuestionario correspondiente a Hungría, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, breve introducción al sistema de pensiones en Hungría, 1.

⁸⁹ Cuestionario correspondiente a Hungría, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.2, 2.

⁹⁰ Cuestionario correspondiente a Hungría, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.2, 2.

⁹¹ Cuestionario correspondiente a Hungría, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.3, 2.

⁹² Cuestionario correspondiente a Hungría, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.2, 4.

⁹³ Cuestionario correspondiente a Hungría, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.5, 2.

⁹⁴ Cuestionario correspondiente a Hungría, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.6, 4.

⁹⁵ Cuestionario correspondiente a Hungría, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 2.11 y 2.12, 6.

⁹⁶ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, breve introducción al sistema de pensiones en los Países Bajos, 2.

⁹⁷ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, breve introducción al sistema de pensiones en los Países Bajos, 2.

⁹⁸ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.1, 4.

⁹⁹ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.1, 5.

¹⁰⁰ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.4, 5.

¹⁰¹ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 1.2 y 1.4, 5.

¹⁰² Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.14, 11.

¹⁰³ Véase, por ejemplo, el resumen anual uniforme que elabora ABP, el fondo de pensiones para los empleados del gobierno, la administración pública y la educación: http://www.abp.nl/images/24.1407.09_EngelsA_web_tcm160-



72435.pdf.

- ¹⁰⁴ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.2, 5.
- ¹⁰⁵ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.1, 9.
- ¹⁰⁶ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.1, 11.
- ¹⁰⁷ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.4, 5-6.
- ¹⁰⁸ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 1.3 y 2.1, 6 y 11.
- ¹⁰⁹ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.1, 11.
- ¹¹⁰ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.6, 10.
- ¹¹¹ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.11, 12.
- ¹¹² Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.12, 13.
- ¹¹³ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.12, 13.
- ¹¹⁴ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.12, 13.
- ¹¹⁵ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, breve introducción al sistema de pensiones en el Reino Unido, 1.
- ¹¹⁶ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, breve introducción al sistema de pensiones en el Reino Unido, 1.
- ¹¹⁷ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, breve introducción al sistema de pensiones en el Reino Unido, 1.
- ¹¹⁸ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 4.1, 6.
- ¹¹⁹ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 4.1, 8.
- ¹²⁰ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, preguntas 1.1, 1.2 y 3.1, 2 y 6.
- ¹²¹ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.3, 2.
- ¹²² Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.3, 2.
- ¹²³ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.1, 4.
- ¹²⁴ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 1.6.4, 5.
- ¹²⁵ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.11, 5.
- ¹²⁶ Cuestionario correspondiente al Reino Unido, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, pregunta 2.12, 5.
- ¹²⁷ Comentarios de los miembros de la Plataforma Europea de las Personas Mayores (AGE), evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013.
- ¹²⁸ Comentarios de los miembros de la Plataforma Europea del Seguro Social (ESIP), evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013.



- ¹²⁹ Find Your Pension, <http://findyourpension.eu/en/project/>.
- ¹³⁰ M. Haupt, «Analysis of expectation patterns and policy recommendations» en Y. Stevens, Communication on pension rights in Europe. Informe sobre el coloquio europeo celebrado el 25.10.2010, Bruselas, 11-23. Véase también: W. Tapia y J. Yermo, Implications of Behavioural Economics for Mandatory Individual Account Systems, OECD Working Papers on Insurance and Private Pensions, 2007, nº11, Oficina de Publicaciones de la OCDE.
- ¹³¹ W. TAPIA y J. YERMO, Implications of Behavioural Economics for Mandatory Individual Account Systems, OECD Working Papers on Insurance and Private Pensions, 2007, nº 11, Oficina de Publicaciones de la OCDE, 5-9.
- ¹³² K. Mike y A. Szalai, Synthesis report Peer Review in Social Protection and Social Inclusion: Public Information on Pension Systems and Pension System Changes, Polonia, 27-28 de mayo de 2008, 5.
- ¹³³ Esto se puede ilustrar a través de la campaña I'm in («Estoy dentro») puesta en marcha en el Reino Unido, y que consiste en la inscripción automática del trabajador en un plan de pensiones de empresa. Departamento de Trabajo y Pensiones del Reino Unido, Automatic enrolment into a workplace pension. Key facts, septiembre de 2012, https://gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/185887/auto-key-facts-enrolment-booklet.pdf.
- ¹³⁴ Consejo de Europa, Marco común europeo de referencia para las lenguas, http://coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_en.asp. Este marco común constituye una directriz para describir los avances de los aprendices de lenguas extranjeras, para lo que está estructurado en seis niveles. Por consiguiente, es preciso ejercer la prudencia para no establecer ciegamente una correspondencia entre la aptitud para las lenguas (extranjeras) y la capacidad para comprender la información sobre las pensiones, dada la compleja naturaleza de estas. Además, el lenguaje cotidiano y el jurídico difieren de manera considerable. No obstante, el Marco común europeo de referencia para las lenguas puede resultar útil para definir y desarrollar un registro lingüístico adecuado para la comunicación en materia de pensiones.
- ¹³⁵ Cuestionario correspondiente a los Países Bajos, evaluación por expertos sobre la información referente a las pensiones, España 2013, 12.
- ¹³⁶ Ministerio de Asuntos Sociales y Empleo de los Países Bajos. Rapport Pensioen in duidelijke taal, La Haya, junio de 2012, <http://rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioen-in-duidelijke-taal.html>; Ministerio de Asuntos Sociales y Empleo de los Países Bajos. Rapport Pensioencommunicatie: behoeften en barrières, TNS NIPO, 2012, <http://rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres.html>.
- ¹³⁷ N. Azadi, Pension Information And Communication: A Cost Benefit Analysis, ponencia presentada en el Máster en Economía y Ciencia del Envejecimiento, Facultad de Economía y Gestión de Empresas de la Universidad de Tilsburg, Netspar, 2013, <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=129366>.
- ¹³⁸ N. Azadi, Pension Information And Communication: A Cost Benefit Analysis, ponencia presentada en el Máster en Economía y Ciencia del Envejecimiento, Facultad de Economía y Gestión de Empresas de la Universidad de Tilsburg, Netspar, 2013, <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=129366>.
- ¹³⁹ Véase también: P. Antolin, Communicating uncertainty in Pension Benefit from DC Pension Plans. OCDE, División de Asuntos Financieros, Unidad de Pensiones Privadas, Bruselas, 25 de noviembre de 2010.
- ¹⁴⁰ K. Mike y A. Szalai, Synthesis report Peer Review in Social Protection and Social Inclusion: Public Information on Pension Systems and Pension System Changes, Polonia, 27-28 de mayo de 2008, 7.
- ¹⁴¹ A efectos de la presente evaluación por expertos, se utiliza la siguiente definición del concepto de alfabetización financiera de la Red Internacional sobre la Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés) de la OCDE: «Combinación de los conocimientos, aptitudes, actitudes y comportamiento necesarios para adoptar decisiones financieras sensatas y lograr, en última instancia, el bienestar financiero individual». Véase: A. Atkinson y F.-A. Messy, «Measuring Financial Literacy: Results of the OECD INFE Pilot Study», OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions 2012, No. 15, Oficina de Publicaciones de la OCDE, 3.
- ¹⁴² A. Hung, J. Yoong y E. Brown, «Empowering Women Through Financial Awareness and Education», OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions 2012, No. 14, Oficina de Publicaciones de la OCDE; R. Fonseca, K. Millen, G. Zamarró y J. Zissimopoulos, «What explains the gender gap in financial literacy? The role of household decision making» en Journal of Consumer Affairs 2012, Vol. 46(1), 90-106.
- ¹⁴³ Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, COM (2012) 55 final, 15.
- ¹⁴⁴ Comunicación de la Comisión, Europa 2020. Una Estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, Bruselas, 3 de marzo de 2010, COM (2010) 2020 final.
- ¹⁴⁵ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, La Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social: Un marco europeo para la



cohesión social y territorial, Bruselas, 16 de diciembre de 2010, COM (2010) 758 final.

¹⁴⁶ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, Agenda de nuevas cualificaciones y empleos: una contribución europea hacia el pleno empleo, Estrasburgo, 23 de noviembre de 2010, COM (2010) 682 final.

¹⁴⁷ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020, COM (2013) 83 final. Este paquete de inversión complementa el paquete de empleo, el paquete de empleo juvenil y el Libro Blanco sobre las Pensiones.

¹⁴⁸ Comisión Europea, Libro Verde «En pos de unos sistemas de pensiones europeos adecuados, sostenibles y seguros», Bruselas, 7 de julio de 2010, COM (2010) 365 final; Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, Bruselas, 16 de febrero de 2012, COM (2012) 55 final.

¹⁴⁹ Comunicación de la Comisión, Estudio Prospectivo Anual sobre el Crecimiento 2013, COM(2012) 750 final, 5.

¹⁵⁰ Comisión Europea, Libro Blanco Agenda para unas pensiones adecuadas, seguras y sostenibles, COM (2012) 55 final, 12, 16.

¹⁵¹ Comisión Europea, Libro Verde «En pos de unos sistemas de pensiones europeos adecuados, sostenibles y seguros», Bruselas, 7 de julio de 2010, COM (2010) 365 final, 7-16.

¹⁵² Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020, COM (2013) 83 final, 13.

¹⁵³ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020, COM (2013) 83 final, 19-20.

¹⁵⁴ Comisión Europea, EMPL, Demography, active ageing and pensions, Social Europe Guide, vol. 3, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2012, 66.





Comisión Europea

El derecho a información en materia de pensiones de jubilación

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2013
2013 — 40 pp. — 17.6×25 cm

ISBN 978-92-79-31174-1

doi: 10.2767/55902

Esta publicación está disponible en formato electrónico en alemán, español, francés e inglés.

CÓMO OBTENER LAS PUBLICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA

Publicaciones gratuitas:

- **Un único ejemplar:**
A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- **Varios ejemplares/pósteres/mapas:**
En las representaciones de la Unión Europea (http://ec.europa.eu/represent_es.htm), en las delegaciones en terceros países (http://eeas.europa.eu/delegations/index_es.htm) o contactando con Europe Direct a través de http://europa.eu/europedirect/index_es.htm o del teléfono 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito en toda la Unión Europea) (*).
(* Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Publicaciones de pago:

- A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Suscripciones de pago:

- A través de los distribuidores comerciales de la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea (http://publications.europa.eu/others/agents/index_es.htm).

El derecho a información en materia de pensiones de jubilación

País anfitrión: **España**

Países participantes: **Alemania - Austria - Bélgica - Hungría - Países Bajos - Reino Unido**

Partes interesadas: **AGE, ESIP**

Son muchos los ciudadanos que siguen sin poder acceder a la información sobre sus pensiones, a pesar del papel crucial que desempeñan estas a la hora de proporcionar una red de protección social a las personas cuando llegan a la vejez. La evaluación por expertos celebrada en Madrid en julio de 2013 se centró en las buenas prácticas identificadas en los Estados miembros y sirvió como punto de apoyo para la coordinación de las políticas en esta materia.

Participaron en el evento representantes del país anfitrión (España) y de otros seis Estados miembros, así como de la Comisión Europea y de organizaciones de partes interesadas. En este informe se resumen los principales temas abordados y las lecciones aprendidas.



Oficina de Publicaciones

ISBN 978-92-79-31174-1

