

k/ap

Dienstenwijzer

Voor een collectieve pensioenregeling

Hartelijk welkom bij Klap!

Algemene inleiding

Een collectieve pensioenregeling, geen eenvoudig onderwerp! U overweegt Klap Verzekeringsmakelaar in te schakelen om u daarbij te adviseren. Hieronder leest u wie wij zijn, waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij (zullen) ondernemen voor de collectieve pensioenregeling. Het document beschrijft wat u van ons mag verwachten (maar ook wat wij van u verwachten).

Klap Verzekeringsmakelaar

Klap is een middelgrote assurantiemakelaar en sinds 1854 actief in het adviseren van grote en middelgrote ondernemingen op het terrein van risicomanagement, pensioen en employee benefits. Klap is volledig onafhankelijk en heeft geen enkele contractuele (productie)verplichting met verzekeraars, banken en/of andere financiële instellingen. Klap is een zogenaamde “ongebonden bemiddelaar”.

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken, (internationale) verzekeringsmaatschappijen. Premie Pensioen Instellingen (PPI) en Algemeen Pensioen Fondsen (APF) voeren. Klap is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons bedrijf. Klap streeft uiteraard een hoog niveau van dienstverlening na, onder andere door te investeren in medewerkers met diverse opleidingen.

De Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank hebben richtlijnen opgesteld voor een beheerst beloningsbeleid voor medewerkers van financiële instellingen. Deze richtlijnen gelden ook voor medewerkers, managers en directeurs van assuratiekantoren. Om er voor te zorgen dat de medewerkers van Klap integer en klantgericht werken, heeft Klap een beloningsbeleid dat bestaat uit een vaste salariering en geen provisie-afhankelijke beloning.

De vennoten zijn direct betrokken bij onze relaties en de dagelijkse gang van zaken. Onze klanten beschouwen dat als een groot voordeel vanwege de korte lijnen.

Pensioenadvies – Onze dienstverlening

Klap adviseert over de opzet, inrichting en aanpassing van de (bestaande) collectieve pensioenregeling, alsmede over de financiering.

Wij beschouwen het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle aspecten welke te maken hebben met de (beoogde) pensioenregeling. Onze advisering omvat in het algemeen 6 stappen.

1. Inventariseren

Kennismaken en wensen vernemen

2. Analyseren

Klantprofiel, marktonderzoek en offrenen

3. Adviseren

Soort pensioenregeling en financiering

4. Uitvoering

Implementatie van het advies

5. Administreren en begeleiding

Controle en beheer met Benefits Plaza internet portal

6. Pensioencommunicatie

Het verzorgen van communicatie aan de deelnemers omtrent de pensioenregeling

Wat u concreet van ons mag verwachten:

Samen met u inventariseren wij uw wensen en mogelijkheden voor uw pensioenregeling, ook als dit gaat om het aanpassen van een bestaande regeling en bij de verlenging van een pensioencontract. Wij zorgen ervoor dat u bekend bent met alle aspecten van de nieuwe of aangepaste pensioenregeling en pensioencontract. Inhoud pensioenregeling, de diverse pensioenvormen, financiering en kosten, fiscale en juridische aspecten zijn hierbij van belang.

Vervolgens adviseren wij u welke pensioenregeling het beste bij de onderneming past en met welke productoplossingen van verzekeraars de pensioenregeling het beste kan worden geregeld. Dit doen wij als onafhankelijke adviseur, waarbij wij een toereikend aantal partijen in de markt periodiek toetsen.

Klap bemiddelt tevens bij het afsluiten van een overeenkomst met een verzekeraar, Premie Pensioen Instelling of Algemeen Pensioenfonds.

Na het sluiten van de collectieve verzekeringsovereenkomst zorgen wij ervoor dat de nieuwe of aangepaste pensioenregeling wordt verwerkt in de administratie van de gekozen uitvoerder. Wij controleren de juridische documenten, of de afspraken worden nagekomen en de administratieve afhandeling.

Wij verzorgen een presentatie voor medewerkers over de nieuwe of aangepaste regeling. Ook verzorgen wij periodiek pensioensprekuren ten behoeve van individuele gesprekken met werknemers. Het verzorgen van pensioencommunicatie-trajecten ten behoeve van medewerkers geschiedt in opdracht van en namens de werkgever.

Tijdens de looptijd van het contract voeren wij het administratief beheer en controle middels het internet portal 'Benefits Plaza' inclusief helpdesk.

Benefits Plaza

Voor de administratie en het mutatieverkeer gebruiken wij een webbased logistiek- en communicatieplatform voor alle employee benefits regelingen, 'Benefits Plaza'. U heeft hiermee volledig inzicht in de regeling via een veilige omgeving en kunt alle mutaties online versturen. Alle verzekerbare employee benefits kunnen in dit systeem worden verwerkt. Het spreekt voor zich dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Wat verwachten wij van u:

Om u op alle fronten zo goed mogelijk van dienst te zijn, is het noodzakelijk dat u Klap direct informeert over wijzigingen in de onderneming, zoals wijzigingen van de organisatie, het personeelsbestand, de hoedanigheid en dergelijke. Tevens vragen wij u de verzekeringscontracten geordend te bewaren, zodat u deze bij een aanpassing of uitbreiding beschikbaar heeft. Ook vragen wij u ontvangen correspondentie na te zien en ons van eventuele onjuistheden direct op de hoogte te brengen.

Beloningsvormen voor verrichte diensten (honorarium)

Klap werkt op uur-basis of voor een vaste fee. Klap ontvangt geen provisie van de verzekeraar (en derhalve bevat de premie geen opslag voor provisie). De beloningsafpraak wordt vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

De tarieven staan vermeld in bijlage I.

1. Beloning op uurbasis

Met de keuze voor deze beloningsvorm betaalt u Klap rechtstreeks conform een van te voren overeengekomen uurtarief. Van te voren kan veelal een goede indicatie worden gegeven van de (uiteindelijke) declaratie. Uiteraard is deze afhankelijk van de verwachte werkzaamheden die wij voor u gaan verrichten en het aantal uren dat wij daarvoor nodig denken te hebben.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen de uren op basis van nacalculatie in rekening gebracht worden. Mocht blijken dat het aantal uren veel meer wordt dan verwacht, dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen, een en ander uitleggen en een nadere afspraak maken.

2. Beloning op basis van vaste fee

Met de keuze voor deze beloningsvorm betaalt u Klap een vooraf overeengekomen bedrag voor onze dienstverlening. Alle overeengekomen werkzaamheden vallen dan onder deze afspraak.

Algemene informatie

Op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) voorzien wij u graag van onderstaande algemene informatie over Klap, voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst.

Naam: Klap Verzekeringsmakelaar
Adres: La Guardiaweg 84
Postcode: 1043 DK Amsterdam
Postadres: Postbus 3957
1001 AT Amsterdam
Telefoon: + 31 (0)20 261 61 61
Telefax: + 31 (0)20 305 85 95
E-mail: info@klap.com
Website: www.klap.com
KvK: 33002950
BTW-nummer: NL.899.82.301.B.01

Registraties

AFM: 12018968
(Wft Pensioen)
SER: 15803-A
KiFiD: 300.013472

Lidmaatschappen

- Ned. Vereniging Gevolmachtigde Agenten (NVGA)
- Registerpensioenadviseurs (RPA)
- St. Erkenningsregeling
- Hypotheekadviseurs (SEH)
- Ned. Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)
- Register Makelaar in Assurantiën (RMiA)

Aard dienstverlening financiële complexe producten

Klap Verzekeringsmakelaar bemiddelt in:

- Schadeverzekeringen (incl. zorg- en inkomensverzekeringen)
- Werknemersverzekeringen
- Pensioenregelingen

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Onder 'klacht' verstaan wij: alle uitingen van derden die betrekking hebben op een

negatieve beleving ten aanzien van de door Klap geleverde diensten en/of producten, of die betrekking hebben op de werkwijze van Klap ten opzichte van derden.

Op www.klap.com kunt u nalezen hoe te handelen bij een klacht. Tevens staat hier een formulier, waarmee u uw klacht officieel kenbaar kunt maken bij Klap. Na ontvangst van een klacht, zal Klap binnen 2 werkdagen bevestigen dat de klacht is ontvangen en uiterlijk binnen 14 dagen zal er een inhoudelijke reactie volgen op de klacht.

Mocht u menen dat er niet adequaat is gereageerd op uw klachten, dan wel uw klacht na behandeling wilt voorleggen aan een officieel klachteninstituut, dan kunt u zich wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening KiFiD

Postadres: Postbus 9325
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-3552248
E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

Aansprakelijkheid – Algemene voorwaarden

Op alle overeenkomsten gesloten met Klap zijn algemene voorwaarden van toepassing.

Alhoewel Klap nauwgezet en consciëntieus te werk gaat, heeft Klap niettemin een verzekering voor het geval Klap aansprakelijk wordt gesteld. Artikel 12 van de algemene voorwaarden is in deze allesbepalend. Daar staat onder andere: de aansprakelijkheid kan nimmer verder reiken dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar zal vergoeden, dan wel een bedrag ter grootte van tienmaal het bedrag van het honorarium in het voorafgaande kalenderjaar.

Bijlage I: Tarieven 2020

Honorarium – Uurtarieven 2020

| | |
|-----------------------------------|------|
| Pensioenadviseur | €162 |
| Medewerker beheer & administratie | €103 |

Tarieven

De declaraties worden gesplitst in 4 activiteiten:

1. Advies
2. Bemiddeling en uitvoering
3. Beheer en begeleiding
4. Pensioencommunicatie
5. Aanvullende werkzaamheden

1. Advies

Het advies wordt versterkt op basis van een uurtarief of tegen betaling van een vooraf overeengekomen vaste fee van ca. €1.500 à €5.000. De hoogte van de adviesfee wordt mede bepaald door de complexiteit van het adviestraject. Indien er geen verzekering tot stand komt waar Klap als intermediair voor optreedt, wordt de declaratie met 21% BTW verhoogd.

2. Bemiddeling en uitvoering

Wordt een verzekering gesloten waarvoor Klap bemiddelt en Klap vervolgens de implementatie verzorgt, dan wordt een uurtarief in rekening gebracht en is de declaratie voor advies en bemiddeling vrijgesteld van BTW.

3. Beheer en begeleiding

Na advies en bemiddeling wordt het contract beheerd via het intermediair van Klap Verzekeringsmakelaar. Voor de werkzaamheden die onder beheer vallen, verwijzen wij naar bijlage II van deze dienstenwijzer. Het tarief voor het beheer van het pensioencontract is, naast het basistarief, afhankelijk van het aantal actieve deelnemers in de pensioenregeling.

Beheerfee per jaar

- 1 t/m 20 werknemers
€542 plus €81 per werknemer, (inclusief eenmaal per 2 jaar onderhoud met een pensioenadviseur)

- 21 t/m 50 werknemers
€542 plus €81 per werknemer (inclusief eenmaal per jaar onderhoud met een pensioenadviseur)

- 51 en meer deelnemers
Maatwerk

Peildatum is jaarlijks op 1 januari en bij toe- of afname van aantal werknemers zal de vergoeding worden aangepast.

Tarieven zijn inclusief het gebruik van Benefits Plaza.

4. Pensioencommunicatie

Wij verzorgen namens de werkgever de pensioencommunicatie aan de werknemers. Hierdoor voldoet de werkgever aan haar zorgplicht uit hoofde van de Wet pensioencommunicatie. Voor de pensioencommunicatie werkzaamheden verwijzen wij naar bijlage III van deze dienstenwijzer.

Het tarief voor pensioencommunicatie is afhankelijk van het aantal actieve deelnemers in de pensioenregeling.

Tarief voor pensioencommunicatie per jaar

- 1 t/m 10 werknemers
geldt een maatwerk tarief
- 10 t/m 30 werknemers
€103 per werknemer
- 31 t/m 50 werknemers
€81 per werknemer
- Meer dan 50 werknemers geldt een maatwerk tarief

5. Aanvullende werkzaamheden

Aanvullende werkzaamheden (zie bijlage IV) worden in overleg met u uitgevoerd en separaat gedeclareerd tegen de geldende uurtarieven.

6. Indexatie

De tarieven worden jaarlijks per 1 januari

aangepast aan de CBS-loonindex.

Bijlage II: Beheerwerkzaamheden

Voor het beheren van mutaties in het bestand werknemers wordt door de werkgever gebruik gemaakt van internet portal 'Benefits Plaza'. Klap zal zorg dragen voor de implementatie van de employee benefits-regelingen in de portal, versturen van de inloggegevens en het wegwijs maken van de werkgever binnen de Benefits Plaza-applicatie. Hierna kan de werkgever mutaties zelfstandig invoeren. De ingevoerde mutaties worden dagelijks gecontroleerd.

De belangrijkste beheerwerkzaamheden (niet limitatief) omvatten:

Indienst-/uitdiensttreding

- Controle aan- c.q. afmelding werknemer bij maatschappij(en)
- Controle ontvangen aan- c.q. afmeldingen deelnemer
- Controle afgegeven stukken maatschappij

Toetreding regeling 18- c.q. 21-jarige

- Agendering intern systeem
- Controle aanmelding werknemer bij maatschappij(en)
- Controle afgegeven stukken maatschappij

Wijziging burgerlijke staat

- Verwerken mutatie richting maatschappij(en)
- Controle aanmelding bij maatschappij(en)
- Controle afgegeven stukken maatschappij

Naam en adreswijziging werknemer

- Verwerken mutatie in interne systemen
- Verwerken mutatie richting maatschappij(en)
- Controle mutatie bij maatschappij(en)

Wijziging salaris/parttime percentage

- Aankondiging jaarlijkse salarisaanpassing

- Controle ontvangst collectieve salarismutatie
- Controle mutatie bij maatschappij(en)
- Controle afgegeven stukken maatschappij

Overlijden werknemer/partner/kind

- Melding overlijden werknemer bij maatschappij(en)
- Verwerken melding in interne systemen
- Controle uitkering van verzekeraar

Echtscheiding

- Verwerken echtscheiding interne systemen
- Opvragen echtscheidingsconvenant werknemer
- Formulier verevening verzenden richting werknemer
- Controle ontvangst formulier retour werknemer
- Verzending formulier + convenant maatschappij(en)
- Controle verwerking maatschappij(en)
- Controle ontvangen stukken maatschappij(en)

Arbeidsongeschiktheid werknemer

- Melding arbeidsongeschiktheid bij maatschappij(en)
- Controle verwerking maatschappij(en)
- Controle vervangen stukken maatschappij(en)

Prolongatie

- Controle jaarlijkse mutaties maatschappij(en)
- Controle afgegeven stukken maatschappij(en)

Onderhoud bestaande pensioenregeling

Periodiek onderhoudsgesprek met pensioenadviseur

Helpdesk

- Beantwoording vragen werkgever m.b.t. administratie

Jaarlijkse controle/aanpassing kerncijfers

- Controle kerncijfers pensioenregeling
- Eventueel communiceren kerncijfers naar werkgever
- Aanpassen kerncijfers in de portal

Bijlage III: Beschrijving deelnemers-communicatie

1. Plenaire presentatie

Bij afname van de module pensioencommunicatie zal door de pensioenadviseur van Klap desgewenst een plenaire presentatie worden verzorgd ten behoeve van de werknemers op kantoor van de werkgever over de inhoud van de pensioenregeling. Andere natuurlijke momenten voor het verzorgen van een plenaire presentatie zijn de invoering van een nieuwe pensioenregeling alsmede bij wezenlijke wijzigingen van de regeling of wijziging van de pensioenuitvoerder.

2. Online startpunt (persoonlijke website)

- Alle deelnemers in de collectieve pensioenregeling krijgen een persoonlijk, online startpunt met een duidelijke uitleg over de pensioenregeling, die gekoppeld is aan de persoonlijke situatie.
- De deelnemers worden geïnformeerd over de keuzes binnen de pensioenregeling en, indien gewenst, kan er door de deelnemer direct actie worden ondernomen.
- Het online startpunt beantwoordt de meest gestelde vragen en houdt daarbij rekening met de pensioenregeling én de persoonlijke situatie van de deelnemer.
- Het online startpunt brengt de portalen van de pensioenuitvoerder en het pensioenregister samen.
- Door een koppeling van het online startpunt met het pensioenregister wordt het totale inkomen na de pensioendatum vastgesteld.

3. Uitnodiging pensioenspreekuur

Bij de start van het pensioencommunicatie-traject ontvangen alle deelnemers een uitnodiging voor een pensioengesprek met de pensioenadviseur van Klap. Dit zal plaatsvinden in de vorm van pensioensprekuren (ca. 0,5 uur per gesprek) bij de werkgever tijdens kantooruren waarvoor deelnemers zich vrijwillig kunnen inschrijven.

Daarnaast kan de werkgever alle nieuwe medewerkers een persoonlijk gesprek aanbieden met een pensioenadviseur van Klap. Tijdens dit gesprek wordt de nieuwe medewerker geïnformeerd over de pensioenregeling, keuzemogelijkheden en de mogelijkheid van waardeoverdracht. In overleg met de werkgever wordt een dagdeel ingepland voor een pensioenspreekuur ten behoeve van nieuwe medewerkers.

4. Inplannen pensioensprekuren

Het jaar volgend na de start van het pensioencommunicatietraject kunnen maximaal twee dagdelen worden ingepland voor de pensioensprekuren.

5. Online Rekenpaneel

De pensioenadviseur van Klap heeft een online rekenpaneel tot zijn beschikking. Hiermee kan tijdens het pensioengesprek met de werknemer een overzicht van de te verwachten pensioeninkomsten en uitgaven worden gemaakt. Vervolgens toont het rekenpaneel direct het resultaat van de keuzes van de werknemer, zoals o.a. het vervroegen of uitstellen van pensioen, de zgn. hoog-laag constructie en uitruil van pensioenaanspraken. Na afloop van het gesprek wordt het resultaat per e-mail naar de werknemer gezonden, die het resultaat kan bekijken en eventueel aanpassen.

6. Helpdesk

Alle medewerkers van de werkgever kunnen telefonisch of per e-mail contact opnemen met Klap voor inhoudelijke vragen over de pensioenregeling.

7. Aanvullende werkzaamheden

Aanvullende werkzaamheden worden in overleg met u uitgevoerd en separaat gedeclareerd tegen de geldende uurtarieven.

Bijlage IV: Aanvullende werkzaamheden (niet limitatief)

Aanvullende werkzaamheden worden verricht alleen na en in opdracht van de werkgever.

Onderscheid werkzaamheden werkgever/werknemer

Indien Klap in verband met deze pensioenregeling werkzaamheden verricht ten behoeve van deelnemers in de regeling, dan wel gesprekken voert met de deelnemers, wordt dat steeds geacht te zijn gedaan in opdracht van werkgever. Deze categorie werkzaamheden bestaat uit informatie richting de werknemers en betreft geen advies aan de werknemer.

In- en uitdienst medewerker**

Indiensttreding medewerker

- Individueel gesprek op locatie
- Uitleg van de regeling
- Informatie over waardeoverdracht

Uitdiensttreding medewerker

- Individueel gesprek op locatie
- Uitleg mogelijkheden na einde dienstverband

Begeleiding en advies bij totstandkoming en aanpassing pensioenregeling en bij contractverlenging

- Advies na inventarisatie & marktanalyse
- Berekeningen, aanspraken en toekomstige premie
- Offertevergelijking (rapportage)
- Collectieve waardeoverdracht
- Advies inzake aanpassing pensioenregeling als gevolg van wettelijke en maatschappelijke ontwikkelingen

Presentaties**

Verzorgen van plenaire presentaties (pensioenvoorlichting) aan werknemers.

**** (indien geen gebruik wordt gemaakt van deelnemerscommunicatie, bijlage III)**

Pensioensprekuren**

Verzorgen van pensioen- en voorlichtingsgesprekken met werknemers op kantoorlocatie van de werkgever.

Begeleiding pensioengerechtigde

- In kaart brengen lopende pensioenen en wensen
- Advies aankoop pensioenen
- Aanvragen van voorstellen bij verzekeraars
- Begeleiding proces richting pensioenverzekeraars

Overig:

- Uitvoeren van second opinions
- Advies bij fusie en overname
- Uitvoeren van actuariële (prognose) berekeningen