

[k/ap]

DIENSTENWIJZER

Voor een collectieve pensioenregeling

[k/ap]

Hartelijk welkom bij Klap!

Algemene inleiding

Een collectieve pensioenregeling, geen eenvoudig onderwerp! U overweegt Klap b.v. 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 b.v.

Klap is een middelgrote assurantiemakelaar en sinds 1854 actief in het adviseren van grote en middelgrote ondernemingen op terrein van risicomangement, 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 de 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 assurantiemakelaars. 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 bij de dagelijkse gang van zaken. Onze klanten beschouwen dat als groot voordeel vanwege de korte lijnen.

Pensioenadviesing - 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 adviesing omvat in het algemeen 5 stappen.

Inventariseren

Kennismaken en wensen vernemen

Analysen

Klantprofiel, marktonderzoek en offren

Adviseren

Soort pensioenregeling en financiering

Uitvoering

Implementatie van het advies

Administreren en begeleiding

Controle en beheer met Benefits Plaza internet portal en verzorgen van pensioenadvies

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. Wij zorgen ervoor dat u bekend bent met alle aspecten van de nieuwe of aangepaste pensioenregeling. Pensioenvormen, kostenspecificatie, 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 pensioen 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.

Desgewenst verzorgen wij een presentatie voor de medewerkers over de nieuwe of aangepaste regeling. Ook houden wij - indien gewenst - pensioensprekuren ten behoeve van individuele gesprekken met werknemers. Bij gesprekken met medewerkers (pensioensprekuren) geschiedt dat in opdracht van en namens de werkgever.

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

Benefits Plaza

Voor de administratie en het mutatieverkeer gebruiken wij een web based logistiek- en communicatieplatform voor alle employee benefits regelingen, “Benefits Plaza”. U heeft hiermee volledig inzicht in de regeling via een veilige omgeving en kunt u 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.

[k/ap]

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 beloningsafspraken worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

De tarieven staan vermeld in bijlage I.

1. Beloning op uur-basis

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 vast bedrag voor onze dienstverlening. Alle overeengekomen werkzaamheden vallen dan onder deze afspraak.

Algemene Informatie

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

Naam	Klap b.v.
Adres	La Guardiaweg 84
Postcode/plaats	1043 DK Amsterdam
Postadres	Postbus 3957 1001 AT Amsterdam
Telefoon	+31 (0)20 261 61 61
Telefax	+31 (0)20 305 85 95
Mail	info@klap.com
Internet	www.klap.com
KvK	33002950
BTW nummer	NL.8199.82.301.B.01

Registraties

AFM (Wft-pensioen)	12018968
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 b.v. bemiddelt in:

Levensverzekeringen
Collectieve werknemersverzekeringen
Schadeverzekeringen
Hypothecair krediet
Consumptief krediet
Sparrekeningen
Betaalrekeningen
Elektronisch geld
Bankspaarproducten

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 klacht, dan wel uw klacht na behandeling wilt voorleggen aan een officieel klachteninstituut, dan kunt u zich wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
KiFiD
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Tel	:	0900-3552248
Email	:	consumenten@kifid.nl
Internet	:	www.kifid.nl

[k/ap]

Aansprakelijkheid - Algemene voorwaarden

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

Alhoewel Klap nauwgezet en contentieus 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 aansprakelijkheid-verzekeraar zal vergoeden, dan wel een bedrag ter grootte van 10 maal het bedrag van het honorarium in het voorafgaande kalenderjaar.

Bijlage I: Tarieven

Honorarium - Uurtarieven 2017

Pensioenadviseur	€ 150,-
Medewerker beheer & administratie	€ 95,-

Tarieven

De declaraties worden gesplitst in 4 activiteiten:

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

1) Advies.

Advies wordt verstrekt 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. Als er geen verzekering van toepassing is 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 b.v.

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	€ 510,- plus € 76,50
per werknemer inclusief eenmaal per 2 jaar onderhoud met een pensioenadviseur	
21/ t/m 50 werknemers	€ 510 plus € 76,50 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) Aanvullende werkzaamheden

Aanvullende werkzaamheden (zie bijlage III) worden in overleg met u uitgevoerd en separaat gedeclareerd tegen de geldende uur-tarieven.

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 werkgever gebruik gemaakt van internet portal Benefits Plaza. Klap zal zorgdragen voor 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:

In dienst / uitdienst

Controle aan- cq afmelding werknemer bij maatschappij(en)
Controle ontvangen aan- cq afmeldingen deelnemer
Controle afgegeven stukken maatschappij

Toetreding regeling 18- cq 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
Versturen formulieren richting nabestaanden
Controle ontvangst formulieren retour
Verzenden formulieren richting verzekeraar(s)
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 ontvangen 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
Beantwoording vragen werknemer m.b.t. administratie

Jaarlijkse controle / aanpassing kerncijfers

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

Bijlage III: 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 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.

Medewerker in dienst

Individueel gesprek op locatie
Uitleg van de regeling
Informatie over waardeoverdracht

Medewerker uit dienst

Individueel gesprek op locatie
Uitleg mogelijkheden na einde dienstverband

Begeleiding en advies bij totstandkoming en aanpassing pensioenregeling en bij contractverlenging

Advies na inventarisatie & markt analyse
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 of Ondernemingsraad

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
Controle uitkering door verzekeraar

Pensioencursus

Uitleg lopende regelingen en contract
Uitleg lopende zaken
Update actualiteiten

Berekening bijspaarruimte

Advies aan werknemer omtrent bijspaar mogelijkheden.

Overig:

Uitvoeren van second opinions
Advies bij fusie en overname