

## Dienstenwijzer

PensioenBureau Midden Nederland hecht aan een goede voorlichting aan haar relaties. Daarom hebben wij deze dienstenwijzer opgesteld. Wij trachten zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud hiervan. Naast hetgeen in deze dienstenwijzer vermeld is, verwijzen wij u tevens naar onze algemene voorwaarden, welke u kunt downloaden van onze website [www.pbmn.nl](http://www.pbmn.nl).

### Wat doen we wel, en wat niet?

PensioenBureau Midden Nederland adviseert uitsluitend over pensioen en andere ouderdagsvoorzieningen. Daarbij houden wij ondermeer rekening met de feitelijke situatie, de wensen en behoeften, de financiële mogelijkheden en – uiteraard – het wettelijke kader. Hierbij conformeren wij ons aan de leidraad pensioenadvies zoals deze door de Autoriteit Financiële Markten is gepubliceerd.

### Stappenplan

Pensioen is vaak de grootste verplichting van een rechtspersoon. Pensioen is een arbeidsvoorwaarde in de vorm van een overeenkomst die wordt gesloten door een werkgever en een werknemer. Het betreft een verplichting op lange termijn, waarbij de belangen zeer substantieel zijn.

Onze werkzaamheden zijn in vijf stappen te verdelen. U kunt er voor kiezen voor één of meer onderdelen van dit plan gebruik te maken van de diensten van PensioenBureau Midden Nederland. U bent geheel vrij om voor de andere onderdelen gebruik te maken van de diensten van derden. De vijf stappen zijn:

#### **1. Inventarisatie**

Wij maken een uitgebreide en grondige analyse van de huidige en de gewenste situatie. Gedurende deze fase bepalen we de **bandbreedte van ons advies**:

- > Is er een CAO en/of een BPF van toepassing?
- > Is er een bestaande pensioenregeling aanwezig?
- > Wil en kan u als werkgever één of meerdere pensioenregelingen opstellen voor verschillende groepen werknemers?
- > Wenst u als werkgever een pensioenregeling die gelijkwaardig is aan de pensioenregeling van uw concurrentie?
- > Hoe verloopt het beslissingsproces en welke partijen zijn betrokken bij (aanpassingen van) de pensioenregeling?
- > Welke wet- en regelgeving is relevant voor de advisering van uw pensioenregeling?

- > Welke kennis en ervaring heeft u?
- > Wat is de financiële positie van uw onderneming?
  - Kan de onderneming de lasten financieel nu en in de toekomst dragen?
  - Wat is de liquiditeitspositie van de onderneming en de solvabiliteit?
  - Welke fluctuaties in de kosten zijn voor de onderneming draagbaar?

Naast uw gegevens inventariseren wij ook **uw doelstellingen** als werkgever:

- > Wat zijn uw doelstellingen als werkgever?
  - Uw doelstellingen met betrekking tot de dekkingen?
  - Uw doelstellingen met betrekking tot de kosten?
  - Uw doelstellingen voor de dekking en kosten zullen wij afzonderlijk inventariseren.

Uw **risicobereidheid** als werkgever komt uitgebreid aan de orde.

## 2. Analyse

Op basis van de geïnterviewde gegevens en zo nodig andere (externe) bronnen maken wij een analyse.

- > Wij signaleren eventuele tegenstrijdigheden in de informatie;
- > Deze eventuele tegenstrijdigheden bespreken wij met u als werkgever;
- > Wij helpen u bij het stellen van prioriteiten bij de eventuele tegenstrijdigheden;
- > Wij geven u inzicht in de consequenties van de prioritering die u aanbrengt. Wat zijn de risico's en gevolgen van uw wensen voor zowel voor u als werkgever, als voor uw werknemers.

Hierbij worden alle pensioenvarianten (eindloon, middelloon en beschikbare premie) doorgerekend aan de hand van een met u als werkgever en (eventueel) uw accountant bepaald scenario t.a.v. salarisstijgingen.

## 3. Advies

Op basis van de gemaakte analyse komen wij tot een advies. Met uw accountant -zo u dat wenst- worden de scenario's besproken en getoetst op toekomstige betaalbaarheid. Uiteraard wordt dan rekening gehouden met alle mogelijke situaties, zoals bijvoorbeeld in- en uitgaande waardeoverdracht, mogelijke in- en uitstroom van werknemers en uw specifieke wensen op het gebied van het pensioenbeleid. Tevens wordt een financiële analyse met de accountant opgesteld om te voldoen aan de noodzakelijke vereisten van financiële informatie. Op deze wijze wordt het **pensioenbeleid** binnen de onderneming vormgegeven.

#### 4. Inkoopbegeleiding

Wanneer dat nodig is, ondersteunen wij bij het inkooptraject. Op basis van een speciaal ontwikkelde analysesheet worden de aanbiedingen van 3 of meer verzekeraars geanalyseerd. Niet aan de hand van uitgebreide offertes, maar aan de hand van een aantal berekeningsgegevens en belangrijke voorwaarden. Deze worden overzichtelijk op een rij gezet in de analysesheet. Op basis hiervan kan een keuze worden gemaakt welke verzekeraars daadwerkelijk gaan offeren.

#### 5. Implementatie, communicatie, beheer en controle

Het invoeren van een nieuwe of gewijzigde pensioenregeling dient gecontroleerd plaats te vinden. Wij coördineren of verzorgen de implementatie en de communicatie naar of met de deelnemers aan de regeling.

Het administratieve beheer en de communicatie naar u als werkgever en de werknemers vraagt meestal veel aandacht en kan bewerkelijk voor u zijn. PensioenBureau Midden Nederland helpt u daarbij en werkt met Benefits Plaza. Benefits Plaza helpt u bij het beheren en communiceren van uw regelingen. Middels premieaudit software wordt de administratieve afhandeling van de verzekeraar door PensioenBureau Midden Nederland gecontroleerd. Wanneer regelgeving wijzigt wordt initiatief genomen naar u als werkgever. Middels een service level agreement worden de verplichtingen van alle partijen geregeld.

##### De kosten van onze werkzaamheden

PensioenBureau Midden Nederland verricht haar werkzaamheden uitsluitend op declaratiebasis. In de meeste gevallen is dat de door ons bestede tijd maal een uurtarief. Deze uurtarieven verschillen per medewerker op basis van ervaring en deskundigheid. In de offerte die u voorafgaand aan de opdracht van ons ontvangt, geven wij zo goed mogelijk een inschatting van het aantal uren dat wij denken te besteden. Om u een indicatie te geven treft u in de bijlage de inschatting aan van het aantal uren per activiteit.

##### Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u aan ons alle benodigde inlichtingen en informatie verstrekt waardoor wij onze werkzaamheden correct kunnen verrichten. Dat geldt voor alle stappen in ons adviesproces. Dit is in uw eigen belang. Alleen wanneer wij over de juiste en volledige informatie beschikken, kunnen wij u op de juiste wijze ondersteunen.

### Bereikbaarheid

Onze kantoor is tijdens kantooruren (van 08:30 uur tot 17:00 uur) bereikbaar via het algemene telefoonnummer 0342-420752. Buiten deze uren zijn wij bereikbaar via e-mail: [info@pbmn.nl](mailto:info@pbmn.nl).

### Kwaliteit

PensioenBureau Midden Nederland staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten. De AFM heeft aan ons een vergunning afgegeven (nummer 12040069) voor levensverzekeringen, waar oudedagsvoorzieningen een onderdeel van zijn.

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue door ons geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring in pensioenadviesing hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Onze medewerkers zijn in het bezit van de relevante diploma's en certificaten. Ook wordt hun vakkenis op peil gehouden via een programma van permanente educatie.

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken, mag u daar geen financieel nadeel van hebben. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aansprakelijkheid die verband houdt met beroepsfouten.

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Op onze website [www.pbmn.nl](http://www.pbmn.nl) staat onze volledige klachtenprocedure beschreven.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AN Den Haag, tel. : 0900 3552248, website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden kunt u vinden op onze website [www.pbmn.nl](http://www.pbmn.nl). Op verzoek zenden wij u ook graag een exemplaar toe.