

## Dienstverleningsdocument Pensioen Plus

Wie zijn wij

Naam Pensioen Plus  
Adres Gelaarsde Kat 30, 5629 KK Eindhoven  
Postadres Postbus 1062,5602 BB Eindhoven

Pensioen Plus verleent diensten op het gebied van pensioen - advies. We richten ons hierbij in belangrijke mate op de zakelijke markt. Kenmerk van onze dienstverlening is transparantie, duidelijkheid, onafhankelijkheid en persoonlijk.

Bereikbaarheid

Telefoon 040-2427429 / 0636104698  
Internet [www.pensioen-plus.nl](http://www.pensioen-plus.nl)  
e-mail [w.daverveld@pensioen-plus.nl](mailto:w.daverveld@pensioen-plus.nl) / [info@pensioen-plus.nl](mailto:info@pensioen-plus.nl)

### Waarvoor kunt u bij ons terecht

Pensioen Plus biedt de volgende diensten aan op (collectief) pensioengebied

- Het adviseren en ondersteunen van werkgevers op pensioengebied
- Het adviseren en ondersteunen van Ondernemingsraden op pensioengebied
- Het adviseren en ondersteunen van Ondernemers (IB ondernemers en DGA's) op pensioengebied
- Het adviseren en ondersteunen bij individuele pensioenvragen
- Het verzorgen van communicatietrajecten voor werknemers
- Het uitleggen van regelingen aan individuele werknemers
- Het adviseren bij (echtscheiding)pensioenvraagstukken en verzorgen van pensioenberekeningen bij (echt)scheidingen
- Het berekenen van actuariële waarden, zoals bij Pensioenopbouw eigen beheer, (echt)scheiding, afstorten pensioenregelingen

Wij hebben hiervoor vergunning van de Autorisatie Financiële Diensten (AFM)

### Werkwijze

Iedere klant is voor ons uniek en heeft zijn eigen vragen en wensen. Wat wij precies voor u kunnen betekenen hangt dan ook hiervan af. In het algemeen ziet onze werkwijze er als volgt uit:

- Inventarisatie: In het eerste gesprek worden uw wensen geïnventariseerd
- Overeenkomst: Vervolgens worden de afspraken over de werkzaamheden en de beloning van de adviseur vastgelegd in een opdrachtbevestiging die door beide partijen wordt ondertekend
- Uitwerking: Daarna volgt de uitwerking van de opdracht conform de overeengekomen (advies) werkzaamheden en rapportages
- Advies: Tijdens het adviesgesprek worden de uitwerkingen en rapportages toegelicht. Het communicatie traject vindt eveneens tijdens deze fase plaats.
- Nazorg: We begeleiden u ook bij de implementatie van de gekozen (pensioen)regeling

We starten met onze (advies) werkzaamheden zodra er overeenstemming is over de opdracht, de wijze waarop deze wordt uitgevoerd, de termijnen waarbinnen deze wordt uitgevoerd en onze beloningsafspraken.

### **Hoe komen wij tot een advies**

(collectieve)pensioenregelingen kunnen door verschillende partijen (banken, uitvoerders, verzekeraars) worden uitgevoerd. Bij de selectie van een partij wordt door ons niet alleen naar het aangeboden tarief gekeken, maar ook naar voorwaarden, winstdelingssystemen, service en performance van verzekeringsmaatschappijen (pensioenuitvoerders). In het belang van alle partijen vinden wij een goede samenwerking met pensioenuitvoerders belangrijk. Wij hebben geen verplichtingen om financiële producten bij bepaalde aanbieders onder te brengen.

### **Kosten van (pensioen)advies**

Pensioen Plus werkt op fee- basis. In de opdracht bevestiging, die door partijen is ondertekend, is vastgelegd hoe hoog de kosten zijn voor de uitvoering van de opdracht. We werken met een vast overeengekomen uurtarief. Wij kunnen samen met de opdrachtgever overeenkomen dat er wordt afgeweken van het standaard uurtarief. In de opdrachtbevestiging staan alle overeengekomen kosten van de uitvoering van de opdracht, zoals het gehanteerde uurtarief exclusief BTW en de van toepassing zijnde reiskosten.

### **Kosten van (collectieve)pensioenregelingen**

De kosten van het analyseren van een bestaande pensioenregeling, het adviestraject van een nieuwe op te zetten pensioenregeling en het verlengingstraject zijn afhankelijk van de grootte en de complexiteit van de organisatie en de pensioenregeling. De kosten en de (advies)werkzaamheden worden duidelijk vastgelegd.

### **Kosten van beheer en onderhoud van de (collectieve) pensioenregeling**

Pensioen Plus werkt op fee- basis. In de opdracht bevestiging, die door partijen is ondertekend, is vastgelegd hoe hoog de kosten zijn voor de uitvoering van de opdracht.

### **Wat vragen wij van u**

Om uw belangen goed te kunnen behartigen vragen wij oom een aantal zaken van u.

#### Juiste en volledige informatievertrekking

Bij onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Het gaat dan met name om de structuur van uw bedrijf, de samenstelling van uw personeelsbestand, de financiële positie en de toekomstverwachtingen/

#### Wijzigingen doorgeven

Mochten er tijdens de uitvoering van een opdracht binnen uw bedrijf wijzigingen optreden die van belang zijn voor de opdracht, dan verzoeken wij u ons deze door te geven.

#### Informatie doornemen

Het kan zijn dat we u periodiek informatie toezenden die betrekking heeft op pensioenregelingen. Wij vragen u om deze informatie aandachtig door te lezen en zo nodig ons te raadplegen. In ieder geval vragen wij om uitvoeringsovereenkomsten, pensioenovereenkomsten en – reglementen altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze stukken ook altijd grondig.

### **Privacy**

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier.

### **Verwerking persoonsgegevens**

Pensioen Plus verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en / of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet – en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

### **Bewaartermijn**

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzamelt zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en / of het uitvoeren van een overeenkomst.

### **Uw rechten**

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u in dit document.

Ook kunt u ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. Wij zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### **Delen met derden**

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies -, bemiddeling – en schaderegelfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade – experts, schade herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD, toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. Overeenkomst die wij met u hebben of op basis een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de desbetreffende organisaties.

### **Beveiliging**

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

### **Aansprakelijkheid**

Pensioen Plus is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM). Iedere aansprakelijkheid van Pensioen Plus is beperkt tot de beloningsafspraken genoemd in de ondertekende opdrachtbevestiging waarin de kosten en de (advies)werkzaamheden van de uitvoering van de opdracht zijn vastgelegd.

### **Als u een klacht heeft**

Voorop staat dat wij in al onze contacten uw belangen zo goed mogelijk zullen behartigen. Mocht het nu toch zo zijn dat u een klacht heeft dan verzoeken wij u deze klacht eerste kenbaar te maken aan ons. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Vervolgens zullen we alles in het werk stellen om te komen tot een oplossing. Mochten we er samen niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

#### Gegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon 0900-3552248

E – mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van de klacht zijn geen kosten verbonden.

### **Lidmaatschap en registraties**

Ons kantoor is geregistreerd bij:

- Autorisatie Financiële Markten (AFM) onder nummer 12016820
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.012354
- Kamer van Koophandel onder nummer 17207631

### **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene Voorwaarden van Pensioen Plus van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.pensioen-plus.nl](http://www.pensioen-plus.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, onze privacyverklaring en Algemene Voorwaarden.