

# HET GEMAK VAN EEN FIT PENSIOEN



Implementatie- &  
Communicatieplan



VOOR ALLE  
DUIDELIJKHEID

 **BE  
FRANK**

## INHOUDSOPGAVE

|                     |   |
|---------------------|---|
| Inleiding           | 1 |
| Stroomschema        | 2 |
| Uitleg stroomschema | 3 |
| Communicatieplan    | 6 |
| Contact             | 8 |



# 1. INLEIDING

Het selecteren van een nieuwe pensioenregeling is vaak een complex traject en vergt veel tijd. Ook het inregelen van het nieuwe pensioencontract is vaak een intensieve klus.

BeFrank staat voor heldere en duidelijke communicatie. Met dit implementatie- en communicatieplan weet u precies wat u van ons kunt verwachten en wat BeFrank van u nodig heeft om uw pensioencontract succesvol in te regelen.

Aan de hand van een stroomschema kunt u overzichtelijk zien welke stappen genomen moeten worden. Een toelichting per stap vindt u in hoofdstuk 3.

Met het implementatie- en communicatieplan zetten wij graag de basis voor een goede en succesvolle samenwerking.

## Uitleg stroomschema

Een donkerblauw blok geeft een actie voor u als werkgever weer.

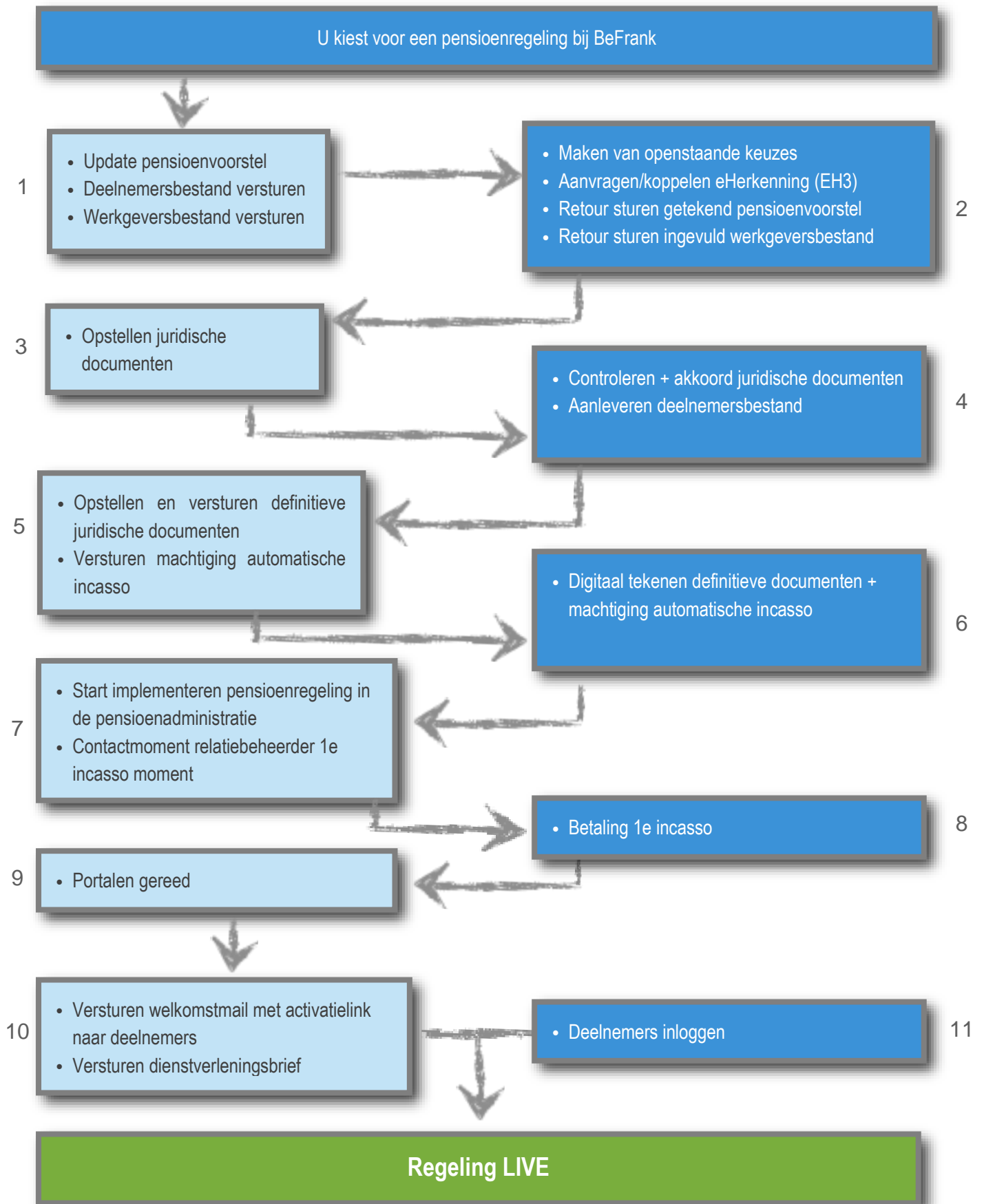
Actie werkgever

Een lichtblauw blok geeft een actie voor BeFrank weer.

Actie BeFrank

## 2. STROOMSCHEMA

In dit hoofdstuk geven wij u schematisch inzicht in de stappen van het implementatieplan die van toepassing zijn op uw pensioenregeling. De stappen zullen wij verder toelichten in hoofdstuk 3.



### 3. UITLEG STROOMSCHEMA

De keuze om de pensioenregeling bij BeFrank onder te brengen kan worden gezien als de start voor de implementatie. De implementatie omvat het inregelen van de administratie, het aanleveren van gegevens en het opstellen van de juridische documenten.

#### Stap 1

##### **Update pensioenvoorstel**

BeFrank zal het pensioenvoorstel conform de laatst gemaakte afspraken up-to-date maken en alle opmerkingen verwerken. Het pensioenvoorstel wordt vervolgens ter controle per e-mail aan uw adviseur verstuurd.

##### **Werkgevers- en deelnemersbestand**

Samen met het pensioenvoorstel ontvangt u van ons een format voor het werkgevers- en deelnemersbestand. In het werkgeversbestand vult u de gegevens van uw bedrijf in en de gegevens van de persoon met wie wij het contact kunnen onderhouden. Daarnaast vult u de e-mailadressen en telefoonnummers in van de tekenbevoegde personen. In het deelnemersbestand vult u de gegevens van de werknemers in die deelnemen aan de pensioenregeling.

#### Stap 2

##### **Maken van openstaande keuzes**

Om te komen tot een definitief pensioenvoorstel kan het zijn dat er nog aanvullende keuzes gemaakt moeten worden. In het pensioenvoorstel is een hoofdstuk opgenomen waarin deze keuzes staan toegelicht.

##### **Aanvragen eHerkenning**

Bij BeFrank logt u in op het werkgeversportaal met eHerkenning niveau 3 (EH3). Na het ondertekenen van het pensioenvoorstel raden wij u aan alvast uw EH-middelen aan te vragen en te koppelen. Een aparte handleiding hiervoor vindt u op [befrank.nl/eh](https://befrank.nl/eh).

##### **Retour sturen getekend pensioenvoorstel en ingevuld werkgeversbestand**

Als alle keuzes gemaakt zijn en u het pensioenvoorstel gecontroleerd en getekend heeft, zien wij deze, samen met het ingevulde werkgeversbestand graag per e-mail van u retour.

#### Stap 3

##### **Opmaken juridische documenten**

Als wij het getekende pensioenvoorstel en het ingevulde werkgeversbestand hebben ontvangen kunnen wij beginnen met het opstellen van de juridische documenten. Ter controle sturen wij u de juridische documenten per e-mail toe.



## Stap 4

### Controleren juridische documenten

Als u de juridische documenten van ons heeft ontvangen, verzoeken wij u deze te controleren. Wij zullen eventuele opmerkingen verwerken alvorens wij de definitieve juridische documenten opstellen.

### Aanleveren deelnemersbestand

Het deelnemersbestand bevat de informatie over uw werknemers die deelnemen aan de pensioenregeling.

#### Let op:

Het is belangrijk dat u het deelnemersbestand zorgvuldig invult. Het bestand wordt namelijk rechtstreeks ingelezen in onze administratie.

Let bij het invullen van het bestand op:

- Juiste e-mailadres;  
*(bij voorkeur privé e-mailadres zodat deelnemers kunnen blijven inloggen nadat ze uitdienst zijn.)*
- Juiste naam;
- Geboortedatum;
- Datum in dienst;
- Salaris (fulltime jaarsalaris);
- Parttimepercentage.

Het is van belang dat de e-mailadressen van uw werknemers up-to-date zijn.

BeFrank zal nadat het deelnemersbestand is ontvangen eveneens een controle doen. Mocht daaruit blijken dat er nog gegevens missen, dan koppelen wij dat aan u terug.

## Stap 5

### Opstellen en versturen definitieve juridische documenten

Wanneer u en/of uw adviseur de juridische documenten heeft gecontroleerd en geen opmerkingen heeft, kunnen wij beginnen met het opstellen van de definitieve juridische documenten. Deze zullen digitaal ter ondertekening aan de tekenbevoegden verstuurd worden. Het enige dat wij hiervoor nodig hebben is het e-mailadres en het mobiele telefoonnummer van de tekenbevoegde(n). De digitale ondertekening vindt plaats via een beveiligde omgeving. Het programma dat wij hiervoor gebruiken is Stiply.

### Versturen machtiging automatische incasso

Samen met de definitieve juridische documenten ontvangt u van ons een machtiging voor de automatische incasso. Deze zal eveneens digitaal ter ondertekening aan u verstuurd worden. Hiermee machtigt u ons om zakelijke, doorlopende incasso opdrachten naar uw bank te versturen. De financiële afspraken zoals genoemd in de uitvoeringsovereenkomst worden zo automatisch van uw rekening afgeschreven.

## Stap 6

### Tekenen definitieve juridische documenten en machtiging automatische incasso

Nadat u de definitieve juridische documenten digitaal heeft ontvangen, vragen wij u deze digitaal te ondertekenen. Van Stiply krijgen wij vervolgens automatisch de getekende juridische documenten en de getekende machtiging automatische incasso retour.

## Stap 7

### Start inregelen pensioenadministratie en 1e contact incasso

Als wij het ingevulde deelnemersbestand, de getekende juridische stukken en de machtiging voor de automatische incasso hebben ontvangen gaan wij beginnen met het inregelen van de pensioenadministratie. De relatiebeheerder neemt vervolgens contact met u op voor de eerste incasso.

## Stap 8 & 9

### Betaling 1e incasso en deelnemersportalen gereed

De relatiebeheerder stuurt een e-mail met informatie over de 1<sup>e</sup> nota, daarbij krijgt de contactpersoon van de financiële afdeling alvast inloggegevens van het werkgeversportaal zodat de nota en specificatie gedownload en bekeken kan worden.

Zodra u de eerste nota heeft betaald, krijgt alle contactpersonen toegang tot het BeFrank werkgeversportaal. Ook starten we dan met beleggen voor uw werknemers.

## Stap 10 & 11

### Versturen welkomstmail met activatielink

Uw werknemer ontvangt een e-mail met een activatielink op het door u opgegeven e-mailadres. Via deze link kan uw werknemer de eerste keer inloggen op zijn persoonlijke pensioenpagina en in de app 'Mijn Pensioen'.

### Inloggen met DigiD

Uw werknemers loggen in op hun persoonlijke pensioenpagina met DigiD. Bij de eerste inlog kan uw werknemer een e-mailadres opgeven waarop hij e-mails wil ontvangen. Wij adviseren een privé e-mailadres in te vullen zodat uw werknemer ook e-mails blijft ontvangen mocht hij uit dienst gaan. Wij versturen uw werknemer ook een brief over onze online dienstverlening.

## Stap 12

### Implementatie gereed!



## 4. COMMUNICATIEPLAN

Om een overgang naar BeFrank voor uw werknemers zo verzorgd en soepel mogelijk te laten verlopen, hebben wij het onderstaande communicatieplan geformuleerd. Wij kunnen ons voorstellen dat u ook ideeën heeft over de communicatie van de nieuwe pensioenregeling aan uw werknemers. Graag denken wij mee over de invulling van uw specifieke wensen op dit vlak.

### Aankondigen via e-mail & intranet

Via e-mail of via uw intranet kunt u BeFrank als nieuwe pensioenuitvoerder introduceren. Wij kunnen u helpen met het aanleveren van uitleg over BeFrank als nieuwe pensioenuitvoerder.

### Deelnemerspresentatie

Naar wens verzorgt BeFrank samen met u één of meerdere deelnemerspresentaties. Tijdens deze presentatie introduceert BeFrank zichzelf en wordt er een live demonstratie van ons unieke deelnemersportaal gegeven. In de presentatie is het ook mogelijk om de beleggingsmogelijkheden uiteen te zetten. Samen met u en eventueel met uw adviseur zorgen wij voor een heldere uiteenzetting van de nieuwe pensioenregeling.

### Uitleg pensioenregeling en welkomstmail

Na de livegang van de pensioenregeling ontvangen uw werknemers, zoals is vermeld in stap 10 en 11, een welkomstmail met activatielink voor hun persoonlijke pensioenpagina. Ze ontvangen ook een brief over onze online dienstverlening. Na activering van hun persoonlijke pensioenpagina ontvangen ze een e-mail waarin ze worden gewezen op belangrijke informatie die ze online kunnen lezen en keuzes die ze direct online kunnen maken.

### Training werkgeversportaal & service

Na de implementatie geeft BeFrank voor de gebruiker(s) van het werkgeversportaal een uitgebreide live demonstratie over de werking ervan. Er is dan ook gelegenheid om vragen te stellen.

Naast de uitleg van het werkgeversportaal zal de persoonlijke relatiebeheerder de dienstverlening en de service van BeFrank toelichten.



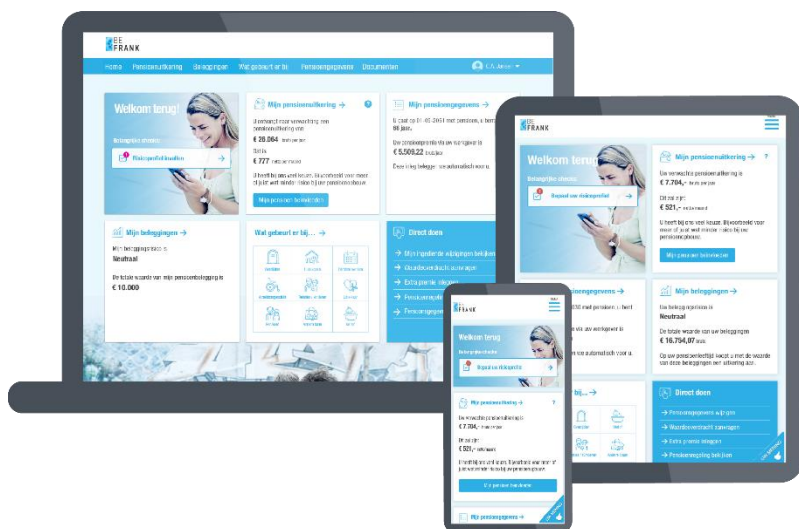


## Reminder e-mail inloggen

De werknemers die in de eerste drie weken nog niet hebben ingelogd, ontvangen van BeFrank een herinnering per e-mail. Door het inloggen verklaart de werknemer akkoord te zijn met de digitale dienstverlening.

## App 'Mijn Pensioen'

Met de app ervaren uw werknemers de dienstverlening van BeFrank die zij gewend zijn, maar dan geoptimaliseerd voor smartphones. Altijd en overal hebben uw werknemers met de app toegang tot hun persoonlijke pensioenpagina. Bovendien hebben ze inzicht in hun pensioenbeleggingen en de kosten. Met behulp van de inkomensplanner kunnen ze zelf eenvoudig berekeningen maken.



Het dashboard in de app en op de pensioenpagina biedt een duidelijk overzicht in de belangrijkste pensioengegevens. En vanuit het dashboard navigeren zij eenvoudig door naar pensioenbeleggingen, persoonlijke gegevens en de pensioenplanner. De app is het in Nederlands en Engels beschikbaar en biedt onder andere:

- Toegang tot de persoonlijke pensioenrekening
- Realtime inzicht in de pensioenbeleggingen en de kosten
- Met de pensioenplanner de verwachte hoogte van de pensioenuitkering bekijken
- Met de pensioenplanner de mate van risico bekijken
- Overzicht van belangrijke gebeurtenissen en bij welke gebeurtenissen het belangrijk is weer even naar het pensioen te kijken.

De app is gratis te downloaden en is beschikbaar voor zowel iOS als Android.



## 5. CONTACT

Heeft u naar aanleiding van het implementatie- en communicatieplan nog vragen? Neem dan contact op met één van onze pensioenconsultants. Zij staan u graag te woord.

U kunt ons bereiken op telefoonnummer: 020 - 562 11 50

### Klantenservice voor werknemers

Als uw werknemers vragen hebben, kunnen zij contact opnemen met onze klantenservice op 020 562 11 00. Onze klantenservice kent geen wachttijden of keuzemenu's. Uw werknemers worden direct te woord gestaan. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 18:00 uur.

We helpen uw werknemers ook graag via **whatsapp** en **e-mail**. Op [befrank.nl/contactinformatie](https://www.befrank.nl/contactinformatie) vindt u onze recente contactgegevens.



© BeFrank 2022

#### BeFrank

Spaklerweg 4  
1096 BA Amsterdam

Postbus 2096  
1000 CB Amsterdam [www.befrank.nl](https://www.befrank.nl)