

Correctiebeleid



Maart 2025





Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Correctie	2
3. Compensatie	3
4. Communicatie	3
5. Bezwaar	4
6. Hardheidsclausule	4
7. Inwerkingtreding	4
8. Contact	4



1. Inleiding

Als online pensioenuitvoerder zetten we ons dagelijks in om pensioenregelingen goed uit te voeren. We weten dat een kwalitatief goede administratie van groot belang is en doen ons werk zo zorgvuldig mogelijk. Maar het blijft natuurlijk mensenwerk. En waar hard gewerkt wordt, gaat wel eens iets mis. Ook bij BeFrank.

In de uitvoeringsovereenkomst en het pensioenreglement hebben we duidelijk vastgelegd hoe processen lopen en wat er gebeurt als er een fout wordt gemaakt. Deze afspraken geven echter niet in alle gevallen duidelijkheid wanneer en hoe een correctie plaatsvindt. Daarom hebben we dit correctiebeleid opgesteld. Hierin lees je hoe BeFrank omgaat met het herstellen van fouten. Je vindt dit document op onze website zodat iedereen het kan lezen. Want we zijn transparant, ook als het om minder leuke zaken gaat.

2. Correctie

Een deelnemer bouwt pensioenkapitaal op door tot aan de pensioenleeftijd elke maand pensioenpremie in te leggen. Deze fase noemen we de 'pensioenopbouw'. Op de pensioendatum koopt een deelnemer met het pensioenkapitaal een maandelijkse uitkering aan. Deze pensioenuitkering ontvangt de gepensioneerde de rest van zijn leven. Deze fase noemen we de 'pensioenuitkering'.

Fouten

Tijdens het leven van een deelnemer, gepensioneerde of partner verandert er wel eens wat. Sommige veranderingen hebben effect op de hoogte van de pensioenopbouw of pensioenuitkering. Bijvoorbeeld als een deelnemer gaat trouwen, scheiden, kinderen krijgt of een nieuwe baan. Of een deelnemer verandert zelf actief iets aan zijn pensioen; zoals bijvoorbeeld een ander beleggingsrisico. Daarnaast kan ook een werkgever veranderingen doorgeven voor een deelnemer. Wanneer wij deze veranderingen niet op tijd of niet correct verwerken, of de doorgegeven veranderingen kloppen niet, spreken we van een 'fout'. Als gevolg van zulke fouten kan de pensioenopbouw of pensioenuitkering te hoog of te laag blijken. Wij moeten dit dan zo goed mogelijk herstellen. Voor zover dat mogelijk is.

Verkeerde of te late communicatie

Ook kan de communicatie over de pensioenregeling niet goed of te laat zijn. Wanneer hierdoor geen te hoge of te lage pensioenopbouw of pensioenuitkering is ontstaan, is er geen correctie nodig. Wel informeren we de deelnemer, gepensioneerde of partner over de verkeerde of te late communicatie.

Pensioenopbouw

Tijdens de pensioenopbouwfase corrigeren we fouten in ieder geval wanneer het verlies in opbouw méér dan € 120 bedraagt. Deze grens hanteren we vanwege kostentechnische redenen.

Als we de pensioenopbouw te laag hebben vastgesteld, verhogen we tot het niveau dat het had moeten hebben op het moment dat we de correctie doorvoeren (de verwerkingsdatum). Als de pensioenopbouw te hoog hebben vastgesteld, verlagen we tot het niveau dat het had moeten hebben op het moment dat we de correctie doorvoeren.

Pensioenuitkering

Tijdens de pensioenuitkeringsfase corrigeren we fouten in ieder geval wanneer het verschil in bruto pensioen op jaarbasis méér dan € 12,- bedraagt.



Als er te weinig pensioen is uitgekeerd, corrigeren we de uitkering richting de toekomst. Het te weinig uitgekeerde pensioen in het verleden keren we in één keer uit. Wanneer blijkt dat uitbetaling in één keer gevolgen kan hebben voor bijvoorbeeld toeslagen en belastingen, kunnen we op verzoek van de gepensioneerde ook werkbare afspraken maken om de uitbetaling te spreiden over de tijd.

Als er te veel pensioen is uitgekeerd, corrigeren we de uitkering richting de toekomst. Het te veel uitgekeerde pensioen in het verleden verrekenen we met toekomstige betalingen als de gepensioneerde had kunnen weten dat er sprake was van een fout. Bijvoorbeeld als de hoogte van het maandelijkse bedrag duidelijk te hoog of ineens veel hoger is. Of als er sprake is van opzet of grove schuld door de gepensioneerde. Verrekenen doen we niet in één keer. Normaal gesproken is de terugbetalingsperiode gelijk aan de periode waarover het meerdere is ontvangen met een maximum van twee jaar.

3. Compensatie

Naast een correctie kan er sprake zijn van compensatie. Dit betekent dat er bovenop de correctie van een fout ook een aanvullende vergoeding wordt toegekend om verdere financiële gevolgen van de fout te compenseren. Of er recht is op een compensatie, hangt af van de situatie en wie de fout heeft veroorzaakt. In algemene zin hanteren we hierbij het principe 'de vervuiler betaalt'.

BeFrank betaalt

Wanneer de fout volledig bij BeFrank ligt, krijgt de deelnemer of gepensioneerde een aanvullende compensatie van BeFrank. Deze compensatie wordt berekend over de periode tussen het moment waarop we de correctie doorvoeren (de verwerkingsdatum) en de datum waarop de mutatie uiterlijk doorgevoerd had moeten worden. De compensatie is een rentevergoeding: de geldende wettelijke rente voor niet-handelstransacties op de verwerkingsdatum. Er hoeft geen bewijs aangeleverd te worden van geleden schade als gevolg van de fout.

De werkgever betaalt

Wanneer de fout het gevolg is van handelen door de (voormalig) werkgever of de adviseur van de werkgever, verhaalt BeFrank namens de deelnemer, gepensioneerde of (gewezen) partner de compensatie op de werkgever. De compensatie is ook hier de geldende wettelijke rente voor niet-handelstransacties op de verwerkingsdatum.

Een 'derde partij' betaalt niet

Wanneer de fout het gevolg is van handelen door een 'derde partij', zoals bijvoorbeeld de gemeente of het UWV, vindt er geen compensatie plaats.

Deelnemer | Gepensioneerde | Partner

Wanneer de fout het gevolg is van handelen door de deelnemer, gepensioneerde of (gewezen) partner, vindt er ook geen aanvullende compensatie plaats. We merken daarbij op dat we ook geen aanvullende vergoeding in rekening brengen bij het terugvorderen van teveel uitgekeerd pensioen.

4. Communicatie

De deelnemer, gepensioneerde of partner wordt vooraf geïnformeerd over een verhoging of verlaging van de pensioenopbouw of pensioenuitkering. In het geval van een nabetaling of terugvordering van de pensioenuitkering leggen we daarbij uit hoe we de fout gaan corrigeren en wat eventuele



(vervolg)actie(s) zijn. Als er verdere actie nodig is van de deelnemer of gepensioneerde, communiceren we hier duidelijk over. Daarbij geven we duidelijk aan waar iemand terecht kan voor vragen of klachten over de correctie.

5. Bezwaar

Is een deelnemer of gepensioneerde niet tevreden over een correctie? Of zijn er vragen over ons correctiebeleid? Dan horen wij dit graag via klantenservice@befrank.nl. Is er alsnog ontevredenheid over de manier waarop we met een correctie of een daaruit voortkomende klacht zijn omgegaan? Dan is het mogelijk de klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Het adres is: *Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.*

6. Hardheidsclausule

In uitzonderlijke gevallen wijken we af van bovenstaand beleid. Bijvoorbeeld als zich bijzondere omstandigheden voordoen waarin een standaardbenadering geen recht doet aan de situatie van een deelnemer of pensioengerechtigde. Of wanneer een compensatie onevenredig te hoog of te laag wordt. Dit noemen we een verzoek op hardheid. Hiervoor geldt dat BeFrank zulke gevallen – gelijk naar burgerlijk recht – naar ‘redelijkheid en billijkheid’ beoordeelt.

7. Inwerkingtreding

Het BeFrank correctiebeleid is vastgesteld in de bestuursvergadering van 4 december 2024. Dit beleid wordt tenminste één keer in de drie jaar geëvalueerd of zoveel eerder als hier aanleiding toe is. BeFrank evalueert ook naar aanleiding van gedane correcties onze interne processen en voert verbeteringen door waar dat nodig en mogelijk is.

8. Contact

Vragen? Neem contact op met onze klantenservice. Wij staan je graag te woord!

E-mail:

klantenservice@befrank.nl

Telefoon deelnemers:

020 562 1100

WhatsApp:

06 8311 8659

Telefoon werkgevers en adviseurs:

020 562 1150

Website:

www.befrank.nl