

Tarievenkaart 2024

Een overzicht voor werkgevers

Wat vindt u in dit document?

U vindt in de Tarievenkaart alle services die Nationale-Nederlanden aanbiedt.

Deze vallen uiteen in twee groepen:

- Services waarvan de kosten al zijn inbegrepen in de administratiekosten van uw pensioenproduct.
- Services waarvan de kosten niet zijn ingegrepen in de administratiekosten van uw pensioencontract. Hiervoor betaalt u extra kosten.

De Tarievenkaart is van toepassing op:

- Persoonlijk Pensioen Plan
- Pensioen Continu Plan

Welke service levels kunt u verwachten?

Hebben wij een service level? Dan ziet u deze bij de service genoemd. Staat er geen service level bij? Dan hebben wij hier geen service level voor.

Wat verwachten wij van u?

Bij alle service levels gaan wij ervan uit dat u uw gegevens tijdig en foutloos aanlevert. De aanlevertermijnen en -criteria die voor uw organisatie gelden, vindt u terug in de juridische documenten bij uw pensioenovereenkomst. Levert u uw gegevens niet op tijd of niet foutloos aan? Dan kunnen wij onze service levels wellicht niet waarmaken. We zullen wel altijd onze uiterste best doen u zo spoedig mogelijk te helpen. Daarnaast kunnen wij de meerkosten voor extra werk aan u doorberekenen.

Overzicht pensioenadministratie

(waarvoor u niet extra betaalt)

Pensioenadministratie ziet Nationale-Nederlanden als een logisch onderdeel van haar dienstverlening. In het overzicht op pagina 3 vindt u alle services die wij in onze pensioenadministratie hebben opgenomen. De kosten die wij hiervoor maken, zijn inbegrepen in de administratiekosten van uw pensioenproduct.

Uw relatiebeheerder is het eerste aanspreekpunt voor uw pensioenadviseur. Daarom is het goed om te weten dat al onze relatiebeheerders niet alleen beschikken over de benodigde opleiding en expertise, maar ook zijn geselecteerd op hun klantgerichte instelling. U kunt ook rechtstreeks contact met ons opnemen. Dit kan in sommige gevallen kosten met zich meebrengen. Informatie over de kosten vindt u vanaf pagina 6.

Opstarten pensioenregeling

Service	Service Level
Maken en versturen van de juridische documenten volgens de standaardteksten	15 werkdagen
Versturen Laag 1 + activatiecode voor Mijn NN	< 3 maanden (na ontvangst getekende uitvoeringsovereenkomst)

Relatiebeheer

Service	Service Level
Een vast aanspreekpunt voor werkgever en adviseur voor ondersteuning en beantwoorden van vragen	
Uw relatiebeheerder licht u ook graag de werking van het online systeem toe	

Communicatie en informatie

Service		Service Level
Verstrekken van de periodieke wettelijke deelnemercommunicatie, waaronder:	Laag 1 + activatiecode voor Mijn NN voor nieuwe toetreders in een lopende uitvoeringsovereenkomst	3 maanden (na datum in dienst, danwel aanmeldingsdatum wanneer later)
	Jaarlijks het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) voor actieve deelnemers	Voor 1 oktober
	Jaarlijks de waardeangroei van pensioenaanspraken (factor A) voor actieve deelnemers	
	Jaarlijks het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) voor pensioengerechtigden	
	Jaarlijks het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) voor gewezen deelnemers	Voor 1 oktober
	Eens in de vijf jaar het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) voor gewezen partners	Voor 1 oktober
	Jaarlijks het Kosten- & waardenoverzicht voor deelnemers	Voor 31 december
Verstrekken van de eenmalige wettelijke deelnemercommunicatie bij o.a.:	Pensionering	Uiterlijk 6 maanden voor de pensioendatum.
	Uitdiensttreding	< 30 dagen (na melding uitdiensttreding)
	Echtscheiding <ul style="list-style-type: none"> Brief met informatie over gevolgen Brief met nieuwe aanspraken 	<ul style="list-style-type: none"> < 30 dagen (na melding via BPR of deelnemer) < 90 dagen na melding via BPR of deelnemer
	Individuele waardeoverdracht <ul style="list-style-type: none"> Offerte bij inkomende individuele waardeoverdracht Opgave aan nieuwe uitvoerder bij uitgaande waardeoverdracht 	<ul style="list-style-type: none"> 2 maanden na opgave vorige pensioenuitvoerder 2 maanden na ontvangst verzoek
	Emigratie	15 werkdagen
Aanleveren van gegevens op werknemersniveau aan de Stichting Pensioenregister www.mijnpensioenoverzicht.nl		Elk kwartaal
Informatievoorziening voor werkgever en werknemer op de Nationale-Nederlanden website		
Periodiek versturen van pensioenopgaven aan de deelnemer, werkgever en adviseur		Elk kwartaal
Leveren van standaard deelnemersoverzichten op uw verzoek		Op afspraak

Mutaties

Service	Service Level
Uitvoeren van werknemersmutaties die aangeleverd worden door de Basisregistratie Personen	15 werkdagen
Uitvoeren van werknemersmutaties die aangeleverd worden via een online mutatietool (waaronder Employee Benefits portalen die zijn aangesloten op Nationale-Nederlanden)	direct
Mutaties die worden aangeleverd per mail, omdat ze niet via een online mutatietool kunnen worden verwerkt	Onder werknemersmutaties verstaan wij:
	In- en uitdiensttreding 15 werkdagen
	Trouwen en scheiden 15 werkdagen
	Geboorte van kinderen 15 werkdagen
	Overlijden 15 werkdagen
	Arbeidsongeschiktheid 15 werkdagen
	Inkomende en uitgaande individuele waardeoverdrachten (waaronder berekenen van de overdrachtswaarde) 15 werkdagen
	Wijziging salaris 15 werkdagen
	Wijziging pensioendatum 15 werkdagen (via mail)
	Wijziging parttimepercentage 15 werkdagen
	Wijziging persoons- en adresgegevens 15 werkdagen
	Wijziging factuurgroep 15 werkdagen (via mail)
	Indexatie van opgebouwde pensioenaanspraken 15 werkdagen (via mail)
	Bijsluiten of verwijderen van facultatieve dekking 15 werkdagen (via mail)
	Bijstorten van extra pensioen 15 werkdagen (via mail)
Verwerken van een adreswijziging van de werkgever	15 werkdagen
Aanpassen van het bankrekeningnummer van de werkgever	15 werkdagen

Financiële administratie

Service	Service Level
Uitbetalen van de pensioenuitkeringen	
Verstrekken van rekening-courant overzichten	
Uitbetalen van het credit saldo rekening-courant	Op afspraak
Interne overboekingen uitvoeren van een saldo naar een andere rekening-courant, op uw verzoek	Op afspraak

Berekeningen

Service	Service Level
Jaarlijks berekenen van het technisch resultaat (indien van toepassing)	
Opstellen jaarlijkse overrente afrekening (indien van toepassing)	
Verstrekken van een opgave bij vervroegen of uitstellen van de richtpensioendatum op verzoek van de werknemer bij een Garant, Balans of Kapitaal Pensioen Plan	15 werkdagen
Berekenen of de polis van de deelnemer voldoet aan de voorwaarden voor afkoop klein pensioen	15 werkdagen
Berekenen en opgave verstrekken van aanspraken op ouderdomspensioen en/of partnerpensioen in het kader van een verzoek tot uitruil	15 werkdagen

Doorvoeren wetswijzigingen

Service	Service Level
Tussentijds wijzigen van de pensioenregeling bij wetswijzigingen, conform het standaard voorstel van Nationale-Nederlanden	

Steeds meer pensioen services online

Het online platform dat u en uw werknemers ter beschikking staat, ontwikkelen we met de hoogste prioriteit verder. Inzicht en gemak staan daarbij voorop. Overigens heeft u nu ook al de beschikking over een online omgeving, waarmee u onder meer de meeste mutaties rechtstreeks kunt doorvoeren.

Overzicht van extra services (waarvoor u extra betaalt)

In het overzicht hieronder vindt u de services die niet binnen onze pensioen-administratie vallen. Het gaat dan ook om afwijkende of uitzonderlijke situaties bij uw onderneming die niet in ons standaard pakket passen. Denkt u bijvoorbeeld aan het verwerken van fusies en overnames of een tussentijdse aanpassing van uw pensioenregeling.

Schakelt u voor het beheer een onafhankelijk pensioenadviseur in? Dan zult u in de regel uw vragen en verzoeken bij uw adviseur neerleggen. U spreekt dan met uw adviseur af welke diensten hij levert en tegen welke prijs. Schakelt u geen adviseur in voor beheer? En wilt u een vraag of verzoek rechtstreeks bij Nationale-Nederlanden neerleggen? Vanzelfsprekend helpen we u graag. Wij berekenen dan onderstaande tarieven rechtstreeks aan u door.

Mutaties

Service	Kosten	Service Level
Handmatig verwerken van mutaties die via een online mutatietool hadden kunnen worden aangeleverd.	€ 143,00 per uur	15 werkdagen
Op uw verzoek toevoegen van een aparte rekening-courant voor het splitsen van financiële stromen per onderneming (van toepassing voor Persoonlijk Pensioen Plan).	€ 460,00 eenmalig	15 werkdagen
Uitgaande collectieve waarde-overdracht.	€ 1507,00 eenmalig en € 49,00 per polis	
Tussentijds wijzigen van de pensioenregeling (na akkoord Nationale-Nederlanden).	€ 226,00 per uur	
Als gevolg van een wetwijziging uitbrengen van een nieuwe offerte en/of tussentijds wijzigen van de pensioenregeling waarbij u wilt afwijken van het standaard voorstel van Nationale-Nederlanden.	€ 226,00 per uur	15 werkdagen
Beëindigen pensioencontract tijdens de contractsduur (in uitzonderlijke gevallen en na akkoord Nationale-Nederlanden, tenzij het om een faillissement gaat).	€ 143,00 per uur	

Berekeningen

Service	Kosten	Service Level
Maken van berekeningen op contract- en polisniveau.	€ 226,00 per uur	15 werkdagen
Maken van berekeningen en het aanleveren van de contante waarden per deelnemer voor IFRS, IAS19 en RJ271.	€ 226,00 per uur	15 werkdagen
Afrekeningen/GSB verslagen: DNB staten verstrekken of CBS statistieken aanleveren.	€ 226,00 per uur	15 werkdagen
Versturen van kopieën van documenten die al eerder zijn verstuurd (per mail of post).	€ 25,00 per kopie	10 werkdagen
Vertalingen van documenten.	Geen extra kosten	
Leveren van afwijkende bestandsoverzichten op uw verzoek.	€ 143,00 per uur	15 werkdagen
Aanpassen, toelichten en/of beantwoorden van vragen over getekende juridische documenten.	€ 226,00 per uur	
Bezoektijd juridisch, administratief of actuarieel specialist van Nationale-Nederlanden.	Gebaseerd op nacalculatie € 226,00 per uur	

Uurtarieven Nationale-Nederlanden specialisten

Indien er een uurtarief van toepassing is, dan informeren wij u vooraf over de geschatte uren en de totale kosten. Ook als het aantal uren in werkelijkheid hoger uitvalt, dan betaalt u de vooraf overeengekomen kosten. Het verschil is voor rekening van Nationale-Nederlanden. U ontvangt van ons een factuur. Vallen de werkelijk gemaakte uren lager uit? Dan betaalt u alleen die kosten. Wij hanteren de volgende uurtarieven:

Relatiebeheerder	€ 143,00
Specialist (actuarieel, juridisch)	€ 226,00

Op alle genoemde bedragen is geen btw van toepassing.

Offerte op maat

Voorgaand overzicht van services is zo compleet mogelijk samengesteld op basis van ons gebruikelijke aanbod aan services. Voor specifieke situaties bieden we u op verzoek diensten en tarieven op maat aan.

Aanleveren data

Bij alle genoemde services gaan wij er van uit dat u alle door Nationale-Nederlanden benodigde gegevens foutloos aanlevert. Indien dat bij herhaling niet het geval is en wij als gevolg daarvan onevenredig veel extra werkzaamheden moeten verrichten, kunnen de extra gemaakte uren bij u in rekening worden gebracht.

Service Level Agreement

Zodra u bij ons een pensioenproduct afsluit, worden ook alle standaard services vastgelegd in een Service Level Agreement. Er wordt onder meer vastgelegd wat de kwaliteitseisen zijn van de te leveren services en wat de norm doorlooptijden zijn. Indien er met u afwijkende afspraken zijn gemaakt, dan zijn die geldig.

Wat kunt u nog meer van ons verwachten?

Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Nationale-Nederlanden beschikt over het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV). Dit keurmerk staat voor de kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid van een verzekeraar. Het geeft voor klanten de zekerheid dat de verzekeraar haar beloftes nakomt en dat zij staat voor hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening. Het KKV is, ook internationaal, het eerste kwaliteitskeurmerk in de verzekeringsbranche. De keurmerknormen zijn samen te vatten in vijf thema's:

- Voor de klant begrijpelijke en heldere informatie
- Zorgvuldige en voortvarende dienstverlening
- Goede bereikbaarheid
- Klanttevredenheid
- Kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagement

Wet bescherming persoonsgegevens

Pensioen verzekeren kan niet zonder persoonlijke gegevens. Bij onze dienstverlening vragen wij om persoonsgegevens. Deze gegevens gebruiken wij voor het aangaan en uitvoeren van de pensioenverzekering en onze overige financiële diensten zoals het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties. Ook gebruiken wij die gegevens voor activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand, voor statistische analyses, om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen en in het kader van het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en cliënten. Wilt u niet benaderd worden met informatie over

andere financiële producten of diensten die voor u relevant kunnen zijn? Dan kunt u dit schriftelijk melden bij Nationale-Nederlanden, Postbus 1000, 1000 BA Amsterdam.

Nationale-Nederlanden verwerkt uw gegevens en die van deelnemers in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. In deze gedragscode zijn de regels van de Wbp uitgewerkt voor banken en verzekeraars. De volledige tekst van de gedragscode kunt u opvragen bij of via de website van het Verbond van Verzekeraars www.verzekeraars.nl; bij Menu > Branche > Zelfregulering > Persoonsgegevens verwerken (gedragscode). Nationale-Nederlanden heeft de verwerking van uw persoonsgegevens aangemeld bij haar functionaris voor de gegevensbescherming, zoals beschreven in artikel 62 Wbp. Deze functionaris ziet erop toe dat de verwerking in overeenstemming is met de wet en de gedragsregels. Meer informatie over persoons-gegevens en hoe wij daar mee omgaan, vindt u in onze privacy statement op onze website www.nn.nl.


Disclaimer

Deze brochure is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Drukfouten kunnen echter voorkomen. Ook kan Nationale-Nederlanden de genoemde tarieven aanpassen. U kunt aan de inhoud van deze brochure dan ook geen rechten ontleen.

Complimenten of klachten?

Als u een compliment wilt doorgeven of een klacht heeft, kunt u deze op nn.nl/klantenservice online doorgeven. U vindt daar onze klachten-procedure.

Meer informatie?

 **Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met uw werkgever of onafhankelijke adviseur**

 **Voor vragen over uw pensioenregeling bij Nationale-Nederlanden kunt u contact opnemen met uw relatiebeheerder**