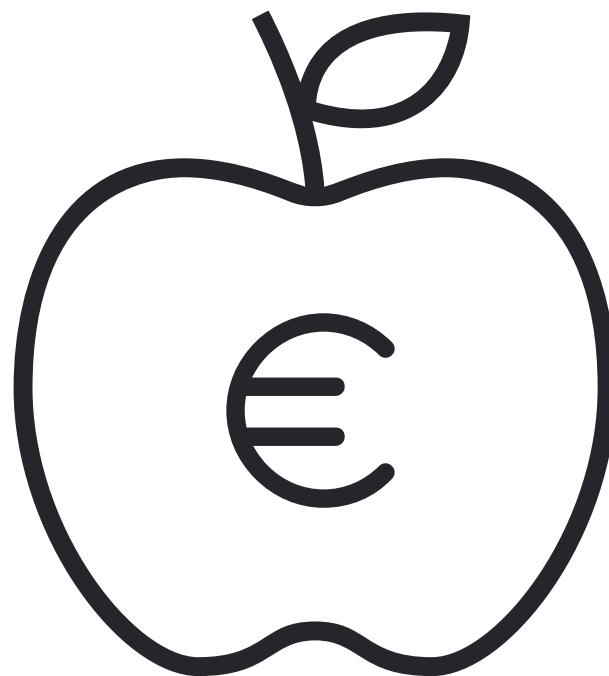


α.s.r.  
de nederlandse  
verzekerings  
maatschappij  
voor alle  
verzekeringen



# α.s.r. pensioenen - Helpen door te doen

Servicekaart 2020

# Services

We zijn u graag van dienst. Onze Standaard services bestaan uit een breed aanbod van diensten. Deze services zitten in de prijs van het Werknemers Pensioen. We beschrijven ze in dit document. Tegen betaling bieden wij aanvullende diensten aan. Deze vindt u in het overzicht Extra services.

Wij informeren u over onze pensioenproducten. We mogen u niet adviseren. Dat doet een onafhankelijke pensioenadviseur.

[Klik hier voor een overzicht van services voor werkgevers](#)

[Klik hier voor een overzicht van services voor werknemers](#)





## Services voor werkgevers

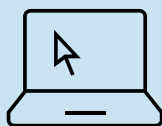
Samen werken aan inkomen voor later "gemak voor de werkgever"

### Implementeren



Opstellen  
juridische  
documenten

### Beheren

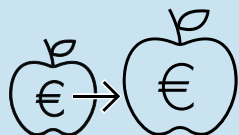


Online inzicht  
en zelf zaken  
regelen

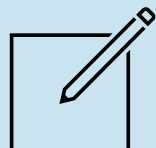
### Extra services



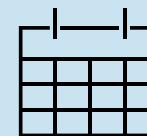
Werknemers  
presentaties  
op locatie



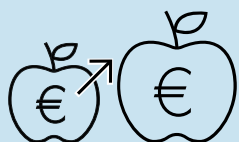
Overstapservice:  
Alles geregeld  
binnen 2 weken



Wijzigen juridische  
documenten /  
pensioenregeling



Koppelingen  
met uw  
salarispakketten



Begeleiden  
van waarde-  
overdrachten



Persoonlijk  
contact met vaste  
klantteams



Maatwerk  
communicatie-  
middelen



**Engelstalige dienstverlening**

# Implementeren



## Opstellen juridische documenten

U ontvangt van ons een voorstel voor een pensioenregeling. Bent u akkoord met het voorstel? Dan stellen we de volgende documenten op:

- De uitvoeringsovereenkomst
- Het pensioenreglement
- Pensioen1-2-3

## Overstapservice:

### alles geregeld binnen 2 weken

Uw pensioenregeling nemen wij op in onze administratie. Dat betekent:

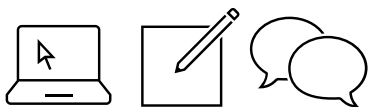
- Vastleggen van de pensioenregeling in het administratiesysteem.
- Opmaken online pensioenomgeving voor werkgever.
- Inregelen persoonlijke pensioenpagina voor werknemers.
- Versturen van de welkomstmail met inloggegevens.

## Begeleiden van waardeoverdrachten

Bij een verandering van werkgever kan de werknemer zijn pensioen meenemen naar de nieuwe pensioenregeling. Dat noemen we waardeoverdracht. Wij voeren die waardeoverdrachten uit. We doen zowel de inkomende waardeoverdrachten als de uitgaande.



# Beheren



## Online inzicht en zelf zaken regelen

De volgende documenten ziet u in uw persoonlijke online pensioenomgeving:

- Uitvoeringsovereenkomst
- Pensioenreglement
- Rekening-courantoverzicht en transacties
- Premieberekeningen
- Premieboekingen
- Volledig deelnemersbestand inclusief alle pensioendetails

## Wijziging doorgeven

De wijziging van de volgende gebeurtenissen verwerken wij voor u:

- Indiensttreding
- Uitdiensttreding
- Arbeidsongeschiktheid
- Overlijden
- Wijziging van het salaris
- Wijziging van het parttime percentage
- Wijziging van de pensioendatum
- Wijziging van adres- en persoonsgegevens
- Wijziging van het bankrekeningnummer van de werkgever
- Adreswijziging van de werkgever

## Wijziging van juridische documenten

Hebt u specifieke wensen of wilt u wijzigingen in de standaard-documenten aanbrenge? Dan is het mogelijk dat er extra kosten in rekening gebracht worden. Daarvoor geldt ons actuele uurtarief. Wij geven u vooraf altijd een indicatie van deze kosten.

## Wijziging van de pensioenregeling

Sommige wijzigingen zitten niet in ons basistarief. Wij stellen een addendum op de overeenkomst op als u iets wilt wijzigen wat niet in het basistarief zit. U betaalt daarvoor kosten gebaseerd op ons actuele uurtarief. Het uurtarief voor 2020 is € 117,13.



## Persoonlijk contact met vaste klantteams

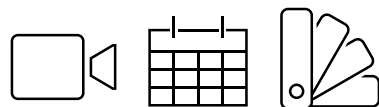
U hebt bij ons een vast klantteam. U kunt hier terecht met al uw vragen, zowel telefonisch als per e-mail.

### Elk team bestaat uit de volgende personen:

- Pensioenspecialist, die u helpt als u juridische vragen over uw pensioen hebt.
- Accountmanager, die de commerciële verantwoordelijkheid heeft.
- Relatiebeheerders, die het dagelijks contact verzorgen "tussen u en a.s.r.". U kunt ze altijd bellen of mailen met vragen over het beheren van uw pensioenregeling.
- Klantenservice, zij zijn er tussen 8 en half 6 voor uw werknemers bij vragen over hun pensioen. Kijk, dat scheelt u of uw HR-afdeling een hoop werk.



## Extra services



Het kan zijn dat uw wensen afwijken van onze Standaard services. Maar natuurlijk kunt u aanvullende diensten afnemen als u dat wilt. Of een wijziging op uw regeling doorvoeren nadat het pensioencontract is ingegaan. Hier lichten we de Extra services toe met de bijbehorende tarieven.

### Werknemerspresentaties op locatie

Een nieuwe pensioenregeling vraagt om een duidelijke uitleg aan uw werknemers. Dat doen we graag voor u. We werken daarbij het liefst samen met uw pensioenadviseur. Waarom? Omdat wij als pensioen-uitvoerder niet mogen adviseren. Onze ervaring is dat werknemers toch vaak persoonlijke vragen stellen waar advies nodig is.

Prijs: € 600,-

### Koppelingen met uw salarispakket

Met een koppeling met uw salarispakket geeft u salaris- en personeelswijzigingen makkelijk aan ons door. U hoeft ze dan maar op één plaats te verwerken. Handig. Om het voor u zo makkelijk en efficiënt mogelijk te maken kunt u gebruikmaken van de koppeling tussen uw HRM/Payroll-software en onze pensioenadministratie. Wijzigingen ontvangen én verwerken wij dan automatisch. Wilt u dit ook? Neemt u dan contact met ons op om te zien of een automatische koppeling met onze pensioenadministratie mogelijk is.

Prijs: Op aanvraag

### Maatwerk communicatiemiddelen

Op basis van data begeleiden wij deelnemers stap voor stap bij het maken van individuele keuzes. Wij verbeteren onze communicatie continu. Ons doel is het pensioenbewustzijn van werknemers te verhogen. Hiervoor krijgen wij input uit ons zeer uitgebreide feedbackprogramma, uit data (online en offline) en uit klantonderzoek. Deze koppelen wij terug in een rapportage. U ziet dan zelf hoe het staat met bijvoorbeeld het activeren van werknemers.

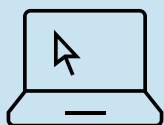
Prijs: Op aanvraag



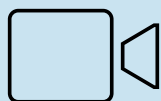
## Services voor werknemers

Samen werken aan inkomen voor later "activeren van werknemers"

### Digitaal



Mijn  
Pensioenplein



Klantreizen  
met uitleg in  
demofilmmpjes



Mijn  
Pensioenplein  
app

### Persoonlijk



Persoonlijke  
e-mailtriggers



Mijn  
Pensioenverkener



Klantenservice

### Extra services



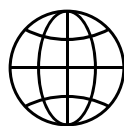
Pensioenstand  
op locatie



Maatwerk  
webinars



Thematische  
e-mailcampagne



**Engelstalige dienstverlening**



# Digitaal



## Mijn Pensioenplein

Werknemers hebben toegang tot een persoonlijke online pensioenomgeving, Mijn Pensioenplein. [Bekijk het instructiefilmpje hier.](#)

**Hier hebben zij inzicht in hun pensioen, waar en wanneer het ze uitkomt!**

**Altijd toegang tot de volgende informatie:**

- De belangrijkste pensioengegevens
- Inzicht in de beleggingen en het opgebouwde pensioen
- De verzekerde bedragen bij overlijden en arbeidsongeschiktheid
- Toegang tot de pensioenregeling en alle transacties
- Inzicht in de kosten
- Pensioenreglement
- Pensioen1-2-3
- Uniform Pensioen Overzicht (UPO)

**Werknemers geven zelf online wijzigingen door:**

- Adres- en persoonsgegevens
- Waardeoverdrachten
- Scheiding

## Mijn Pensioenplein app

De persoonlijke online pensioenomgeving Mijn Pensioenplein is te downloaden als app. Hier hebben uw werknemers inzicht in hun pensioen en in hun beleggingen. Verder vinden ze er informatie over de pensioenregeling en de keuzes die zij hebben.

## Klantreizen

### met uitleg in filmpjes

Op Mijn Pensioenplein en in de app vinden uw werknemers alle informatie over hun pensioen en de keuzes die er zijn. Dat doen we onder andere met heldere filmpjes. Zo hebben wij video's over het jaarlijkse UPO, een instructie over het gebruik van Mijn Pensioenplein en over de keuze tussen een vast of variabel pensioen.

# Persoonlijk



## Persoonlijke e-mailtriggers

Met relevante en gerichte e-mailtriggers informeren wij uw werknemers automatisch op belangrijke momenten, zoals bij indiensttreding, het maken van beleggingskeuzes of met pensioen gaan. Met de e-mailtriggers helpen wij uw werknemers om stap voor stap actief met hun pensioen aan de slag te gaan.

## Mijn Pensioenverkener

Met de Pensioenverkener krijgt uw werknemer inzicht in zijn situatie ná pensioneren. Dat doen we aan de hand van drie vragen:

- Wat heb je?
- Wat wil je?
- Wat kun je?

Vervolgens krijgt de werknemer inzicht of hij later een tekort heeft. Of niet natuurlijk. Is er een tekort? Dan krijgt hij meteen te zien welke actie hij kan nemen. Heeft een werknemer bijvoorbeeld op basis van de persoonlijke pensioenambitie een tekort?

Dan kan hij kiezen voor:

- Het wijzigen van de lifecycle op basis van het risicoprofiel
- Switchen tussen lifecycle-beleggen en zelf beleggen
- Extra inleggen

## Klantenservice

Naast de uitgebreide digitale dienstverlening helpen wij uw werknemers met persoonlijk contact. Ook daarmee ondersteunen wij bij het maken van persoonlijke keuzes. Uw werknemer kan contact met ons opnemen via: telefoon, WhatsApp, chat of e-mail. En natuurlijk kan dat ook weer gewoon via hun eigen persoonlijke online pensioenomgeving.

## Extra services

Het kan zijn dat uw wensen afwijken van onze Standaard services. Maar natuurlijk kunt u aanvullende diensten afnemen als u dat wilt. Of een wijziging op uw regeling doorvoeren nadat het pensioencontract is ingegaan. Hier lichten we de Extra services toe met de bijbehorende tarieven.

### **Pensioenstand op locatie**

Hebt u veel werknemers met vragen over uw (nieuwe) pensioenregeling? Of is er behoefte aan het laagdrempelig stellen van persoonlijke vragen? Dan bieden wij u onze pensioenstand.

Daar kunnen uw werknemers vragen stellen aan onze pensioenspecialisten. Over de pensioenregeling, over het maken van keuzes of over de persoonlijke online pensioenomgeving. Het is een mooie manier om in korte tijd veel vragen te beantwoorden. En mensen te laten zien hoe ze zelf aan de slag kunnen met Mijn Pensioenplein. Onze ervaring is dat de pensioenstand door werknemers erg enthousiast wordt ontvangen.

Prijs: € 600,- voor 1 dag

### **Maatwerk webinar**

U kunt bij ons kiezen voor een webinar. Dit is een goed alternatief voor een presentatie op locatie. Uw werknemers volgen een webinar eenvoudig via een computer of tablet vanaf een locatie die ze het beste past. Tijdens het webinar hebben zij de mogelijkheid om via de chat direct hun vragen te stellen aan onze pensioenspecialisten. We bieden webinars overdag en 's avonds aan. U hebt de keuze voor een algemeen webinar of voor een webinar op maat.

Prijs: € 5.500,-

### **Thematische e-mailcampagne**

Wij bieden de mogelijkheid om eenmalig of periodiek werknemers te benaderen met een thematische campagne. Zo kunt u onderwerpen uit uw regeling direct onder de aandacht brengen. Denkt u bijvoorbeeld aan 'extra pensioen inleggen' of het maken van 'persoonlijke beleggingskeuzes'.

Prijs: Op aanvraag



Services Werknemers Pensioen van a.s.r		Standaard	Extra
<b>Voor de Werkgever</b>	Engelstalige dienstverlening	✓	
	Opstellen juridische documenten	✓	
	Overstapservice: alles geregeld binnen 2 weken	✓	
	Begeleiden van waardeoverdrachten	✓	
	Online inzicht & zelf zaken regelen	✓	
	Wijziging doorgeven	✓	
	Wijziging van juridische documenten	✓	
	Wijziging van de pensioenregeling		✓
	Persoonlijk contact met vaste klantteams	✓	
	Werknemerspresentaties op locatie		✓
	Koppeling met uw salarispakket		✓
	Maatwerk communicatiemiddelen		✓
<b>Voor de Werknemer</b>	Engelstalige dienstverlening	✓	
	Mijn Pensioenplein	✓	
	Klantreizen met uitleg in filmpjes	✓	
	Persoonlijke e-mailtriggers	✓	
	Mijn Pensioenverkenner	✓	
	Mijn Pensioenplein app	✓	
	Klantenservice	✓	
	Pensioenstand op locatie		✓
	Maatwerk webinar		✓
Thematische e-mailcampagnes		✓	



## Dienstverlening in het Engels

### **Standaard services voor werkgevers**

Informatie over het Werknemers Pensioen is op [asr.nl](http://asr.nl) in het Engels beschikbaar: [www.asr.nl/employee-pension](http://www.asr.nl/employee-pension).

Op deze pagina zit bovenaan een taalswitch. Ook de persoonlijke online pensioenomgeving van het Werknemers Pensioen is in het Engels beschikbaar. Daarnaast bieden wij alle juridische documenten in het Engels aan.

### **Standaard services voor werknemers**

De persoonlijke online pensioenomgeving voor de werknemer is in het Engels beschikbaar. In de omgeving zit een taalswitch naar het Engels. Alle juridische documenten zijn ook in het Engels beschikbaar.

---

#### **ASR Nederland N.V.**

Archimedeslaan 10  
3584 BA Utrecht

[www.asrnederland.nl](http://www.asrnederland.nl)