



Stichting Pensioenfonds AT&T Nederland

Communicatiebeleid

Versie: 7

Goedgekeurd door bestuur

Datum: 22-03-2019

Inhoud

Definities	3
1. Inleiding en communicatiedoelstelling	3
2. Omvang en segmentatie pensioenfonds deelnemers	3
3. Deelnemerspanel.....	4
4. Eisen t.a.v. communicatie in de Pensioenwet	4
4.1. Informeren over premieachterstand	5
4.2. Registreren deelnemingsjaren.....	5
4.3. Periodiek informeren van gewezen deelnemers	5
4.4. Informeren gewezen partners bij scheiding	5
4.5. Periodiek informeren gewezen partners	5
4.6. Informeren pensioengerechtigden bij pensioeningang	5
4.7. Periodiek informeren pensioengerechtigden	5
4.8. Informatie verstrekken op verzoek	6
4.9. Verstrekken informatie bij vertrek naar buitenland	6
4.10. Informatie correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig.....	6
4.11. Informatie sluit aan bij de persoonlijke informatiebehoefte en geeft inzicht	6
4.12. Informatie schriftelijk, tenzij elektronisch	6
4.13. Informeren over zorgplicht bij premieovereenkomst met beleggingsvrijheid.....	6
4.14. Informeren in geval van korting aanspraken en rechten bij onderdekking	7
4.15. Verstrekken informatie bij waardeoverdracht	7
4.16. Klachtenprocedure beschikbaar maken	7
4.17. Informatie over uitvoeringskosten.....	7
4.18. Informatie op de website.....	7
5. Overige communicatie naar deelnemers en pensioengerechtigden	8
5.1 Directe en individuele communicatie	8
5.2. Nieuwsbrieven	8
5.3. Voorlichtingssessies	9
5.4. Brochures over speciale gelegenheden	9
5.5. De website	9
5.6. Communicatie bijzondere situaties.....	9
6. Communicatie bestuur en raden/commissies	9
6.1. Bestuur	9
6.2. Verantwoordingsorgaan.....	10
6.3. Beleggingscommissie	10
6.4. Intern Toezicht	10
7. Aanpassing communicatiebeleid	10

Publicatie Bestuur, actuaris, internet

© Copyright 2010-2019 Stichting Pensioenfonds AT&T Nederland.

Definities

DC	Defined Contribution of premieovereenkomst (met beleggingsvrijheid)
DB	Defined Benefit of uitkeringsovereenkomst.
UPO	Uniform Pensioen Overzicht
Deelnemers	Waar in dit document “deelnemers” staat, wordt ook gewezen deelnemers bedoeld, tenzij uit de tekst anders blijkt

1. Inleiding en communicatiedoelstelling

Goede communicatie over pensioenen naar deelnemers en pensioengerechtigden is altijd van belang geweest maar sinds de invoering van de Pensioenwet meer dan ooit wettelijk verankerd. En terecht, want pensioenregelingen nemen meerdere vormen aan en deelnemers dienen op de hoogte te zijn van de risico's die ze lopen, de rechten die ze hebben en de acties die ze moeten en/of kunnen nemen om hun pensioen te optimaliseren.

Dit communicatiebeleid adresseert met name de communicatiemiddelen gericht op de deelnemers en pensioengerechtigden maar er wordt ook ingegaan op communicatie met de fondsgerelateerde raden (het verantwoordingsorgaan en het intern toezicht). Tijdige en duidelijke communicatie tussen alle partijen is immers een wezenlijk onderdeel van het effectief besturen van een pensioenfonds.

De voornaamste doelstellingen van het communicatiebeleid van de Stichting Pensioenfonds AT&T Nederland zijn:

- Pensioenbewustwording en pensioeninzicht van deelnemers. De deelnemer is zich voldoende bewust van het belang van een pensioen, begrijpt de pensioenregeling op hoofdlijnen, heeft kennis van zijn persoonlijke pensioensituatie en realiseert zich op welke momenten actie moet worden ondernomen. Daarnaast begrijpt de deelnemer dat er een basis is voor een goed pensioen maar er ook variabele elementen zijn die het pensioen kunnen doen meevallen of tegenvallen.
- Voldoen aan de eisen van de Pensioenwet.

De middelen die het bestuur inzet om deze doelstellingen te bereiken, worden in de volgende hoofdstukken nader uitgewerkt.

2. Omvang en segmentatie pensioenfonds deelnemers

Stichting Pensioenfonds AT&T Nederland is een relatief klein pensioenfonds - bestaande uit ongeveer 500 deelnemers/gepensioneerden - met een redelijk homogeen deelnemersbestand. Van de 500 deelnemers is ca. 50% niet meer in dienst bij AT&T. Deelnemers zijn in het algemeen hoog opgeleid en vallen allemaal in dezelfde pensioenregeling: een hybride DB/DC-regeling. Het deelnemersbestand is redelijk homogeen op het gebied van opleidingsniveau, inkomensniveau, leeftijd en geslacht.

Om de communicatie zoveel mogelijk toe te spitsen op specifieke doelgroepen, wordt rekening gehouden met de volgende “bloedgroepen”:

- Deelnemers zonder DC kapitaal
- Deelnemers met DC kapitaal
- Gepensioneerden.

3. Deelnemerspanel

In 2017 is een deelnemerspanel ingericht bestaande uit gewezen deelnemers en gepensioneerden, zonder specifieke kennis van pensioen. Het deelnemerspanel kijkt naar de algemene communicatie en specifiek naar de website, de Pensioen 1-2-3 en nieuwsbrief. De mening van het panel over de nieuwsbrief wordt voorafgaand aan publicatie gepeild om daarmee de communicatie beter op de wensen van deelnemers en gepensioneerden aan te laten sluiten.

Suggesties uit het deelnemerspanel zullen worden gebruikt om aanpassingen te doen aan alle communicatie-uitingen waar dat gewenst is.

4. Eisen t.a.v. communicatie in de Pensioenwet

De volgende formele vereisten uit de Pensioenwet (de artikelnummers hebben daarop betrekking) zijn van toepassing in de situatie van SPAN:

1. Informatie bij premieachterstand (artikel 28)
2. Registreren deelnemingsjaren (artikel 36)
3. Verstrekken informatie aan gewezen deelnemers periodiek (artikel 40)
4. Verstrekken informatie aan gewezen partners bij scheiding (artikel 41)
5. Verstrekken informatie aan gewezen partners periodiek (artikel 42)
6. Verstrekken informatie aan pensioengerechtigden voorafgaand aan of bij de pensioeningang (artikel 43)
7. Verstrekken informatie aan pensioengerechtigden periodiek (artikel 44)
8. Informatie op verzoek (artikel 46)
9. Verstrekken informatie bij vertrek naar buitenland (artikel 47)
10. Informatie correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig (artikel 48)
11. Informatie sluit aan bij persoonlijke informatiebehoefte en geeft inzicht (artikel 48)
12. Informatie schriftelijk, tenzij elektronisch (artikel 49)
13. Zorgplicht bij premieovereenkomst met beleggingsvrijheid (artikel 52)
14. Korting aanspraken en rechten bij onderdekking (artikel 134)
15. Verstrekken informatie bij waardeoverdracht
16. Klachtenprocedure beschikbaar maken

17. Informatie over uitvoeringskosten (artikel 45a)

18. Informatie op de website (artikel 46a)

4.1. Informeren over premieachterstand

Het pensioenfonds informeert het verantwoordingsorgaan wanneer sprake is van een premieachterstand ter grootte van 5% van de totale door het pensioenfonds te ontvangen jaarpremie, overeenkomstig artikel 28 van de Pensioenwet.

4.2. Registreren deelnemingsjaren

De pensioenuitvoerder van SPAN registreert de deelnemingsjaren van de deelnemers en verstrekt hierover informatie aan de deelnemers op het jaarlijkse Uniform Pensioenoverzicht.

4.3. Periodiek informeren van gewezen deelnemers

De uitvoeringsorganisatie van SPAN verstrekt de gewezen deelnemer jaarlijks voor 1 juli een Uniform Pensioenoverzicht gewezen deelnemer met daarop de geldende data per 1 januari van dat jaar. Voor de DB-regeling is dit een opgave van:

- opgebouwde pensioenaanspraken;
- toeslagverlening/indexatie en eventuele inhaalindexatie.

Gewezen deelnemers die kapitaal hebben verworven onder de DC-regeling ontvangen (daarnaast) een DC UPO gewezen deelnemer met de waarde per 31 december van het voorgaande boekjaar.

Beide UPO's gewezen deelnemer worden opgesteld conform het voorgeschreven model en voldoen aan de Pensioenwet.

4.4. Informeren gewezen partners bij scheiding

Bij scheiding verstrekt de uitvoeringsorganisatie van SPAN de volgende informatie:

- opgebouwde pensioenaanspraak op partnerpensioen;
- toeslagverlening;
- andere informatie die voor de gewezen partner specifiek van belang is; en
- informatie over verzoek tot verevening/conversie.

4.5. Periodiek informeren gewezen partners

De uitvoeringsorganisatie van SPAN verstrekt de gewezen partner jaarlijks voor 1 juli:

- een opgave van zijn opgebouwde aanspraak op partnerpensioen
- informatie over toeslagverlening.

4.6. Informeren pensioengerechtigden bij pensioeningang

De uitvoeringsorganisatie van SPAN benadert 6 maanden voor ingang van de reguliere pensioendatum de aspirant-gepensioneerde en stelt hem/haar op de hoogte van de uit te keren pensioenbedragen. En 3 maanden voor beëindiging van een tijdelijke uitkering wordt een gepensioneerde geïnformeerd over de wijziging in zijn/haar uit te keren pensioenbedragen.

4.7. Periodiek informeren pensioengerechtigden

De uitvoeringsorganisatie van SPAN verstrekt de pensioengerechtigde jaarlijks voor 1 maart

een pensioenopgave met daarop de geldende data per 1 januari van dat jaar, zoals:

- een opgave van zijn of haar pensioenrecht(en);
- een opgave van de opgebouwde aanspraken op nabestaandenpensioen en wezenpensioen, wanneer de pensioenregeling daarin voorziet;
- en informatie over toeslagverlening.

Pensioengerechtigden krijgen maandelijks, rond de 25ste, een uitkeringsspecificatie en jaarlijks, voor 15 februari, een jaaropgave.

4.8. Informatie verstrekken op verzoek

SPAN verstrekt de deelnemer, de gewezen partner en de pensioengerechtigde op verzoek de in artikel 46 Pensioenwet genoemde informatie.

4.9. Verstrekken informatie bij vertrek naar buitenland

De uitvoeringsorganisatie van SPAN verstrekt deelnemers en gepensioneerden die zich in het buitenland vestigen informatie over hun pensioenaanspraken en pensioenrechten.

De informatie die wordt verstrekt, is ten minste gelijkwaardig aan de informatie die wordt verstrekt aan deelnemers en gepensioneerden die in Nederland blijven, mits zij hun juiste adres hebben doorgegeven aan de uitvoeringsorganisatie van SPAN.

4.10. Informatie correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig

Het pensioenfonds en de uitvoeringsorganisatie van SPAN verstrekken de informatie in zo duidelijk mogelijke bewoordingen en begrijpelijk voor de doelgroep. De informatie is correct en evenwichtig en wordt tijdig beschikbaar gesteld.

4.11. Informatie sluit aan bij de persoonlijke informatiebehoefte en geeft inzicht

SPAN bevordert dat de informatie past bij de informatiebehoefte en kenmerken van de ontvanger. De informatie geeft inzicht in de keuzemogelijkheden van de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen.

4.12. Informatie schriftelijk, tenzij elektronisch

De uitvoeringsorganisatie van SPAN verstrekt de wettelijk vereiste informatie schriftelijk, tenzij de deelnemer, pensioengerechtigde of gewezen partner geen bezwaar heeft tegen elektronische verstrekking.

De uitvoeringsorganisatie kan zich voor het schriftelijk verstrekken van de informatie houden aan het adres van de deelnemer in het GBA. Deelnemers of pensioengerechtigden die gevestigd zijn buiten Nederland, dienen er voor te zorgen dat hun juiste adres bekend is bij het pensioenfonds en de uitvoeringsorganisatie van SPAN.

4.13. Informeren over zorgplicht bij premieovereenkomst met beleggingsvrijheid

Iedere deelnemer met een DC-kapitaal ontvangt jaarlijks een brief m.b.t. de zorgplicht, waarin hij of zij wordt geïnformeerd of het gekozen beleggingsprofiel (nog) in overeenstemming is met het geadviseerde beleggingsprofiel.

Indien er dringende omstandigheden zijn om de deelnemer aanvullende informatie te verstrekken, dan wendt het bestuur specifieke communicatiemiddelen aan. Zo zijn er extra voorlichtingssessies georganiseerd toen de zorgplicht werd ingevoerd.

4.14. Informeren in geval van korting aanspraken en rechten bij onderdekking

Indien het pensioenfonds in een situatie komt waarin verworven pensioenaanspraken en pensioenrechten verminderd dienen te worden, dan zal het pensioenfonds de deelnemers, pensioengerechtigden en de werkgever schriftelijk over het besluit tot vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten informeren.

De korting kan op zijn vroegst een maand nadat de deelnemers, pensioengerechtigden, werkgever en toezichthouder hierover geïnformeerd zijn, worden gerealiseerd.

4.15. Verstrekken informatie bij waardeoverdracht

Bij een uitgaande waardeoverdracht zal het verzoek om een opgave van de gegevens via de pensioenuitvoerder van de nieuwe werkgever verlopen.

De uitvoeringsorganisatie van SPAN houdt zich bij de afhandeling van waardeoverdrachten aan de wettelijke termijnen zoals die worden vastgesteld op grond van het bepaalde in de Pensioenwet. Bij een verzoek om zowel inkomende als uitgaande waardeoverdracht wordt tot 3x toe een rappel gestuurd aan de partij die zich niet aan de termijn houdt. Van ieder rappel krijgt de deelnemer een kopie tenzij de deelnemer de partij is waaraan het rappel is gezonden.

4.16. Klachtenprocedure beschikbaar maken

Het pensioenfonds heeft een klachtenprocedure, die gepubliceerd is op de website. Daarnaast heeft de uitvoeringsorganisatie van SPAN een klachtproces ingericht.

4.17. Informatie over uitvoeringskosten

SPAN neemt de informatie over uitvoeringskosten op in het jaarverslag. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website.

4.18. Informatie op de website

SPAN publiceert de volgende informatie op de website:

- Informatie over de pensioenregeling op basis van Pensioen 1-2-3
- Het jaarverslag en de jaarrekening, inclusief informatie over uitvoeringskosten
- Het pensioenreglement
- Informatie over het financieel crisisplan
- Informatie over het herstelplan
- De verklaring inzake beleggingsbeginselen
- De uitvoeringsovereenkomst

Deze informatie wordt op verzoek ook schriftelijk verstrekt aan deelnemers, gewezen partners of pensioengerechtigden.

5. Overige communicatie naar deelnemers en pensioengerechtigden

Het SPAN pensioenfonds gebruikt de volgende aanvullende communicatiemiddelen om deelnemers en pensioengerechtigden zo goed mogelijk te informeren:

- Directe en individuele communicatie
- Nieuwsbrieven
- Voorlichtingssessies
- Brochures over speciale gelegenheden zoals Pensionering of Scheiding
- Website
- Communicatie bijzondere situaties

5.1 Directe en individuele communicatie

AT&T is in Nederland een relatief klein bedrijf met ongeveer 250 deelnemers in actieve dienst. Het is dus relatief makkelijk voor de deelnemers om een collega binnen het bedrijf aan te spreken die zelf kennis heeft van het pensioenreglement, of direct kan doorverwijzen naar een bestuurs- of commissielid. Immers, iedereen kent elkaar. Van deze vorm van directe communicatie wordt veelvuldig gebruik gemaakt binnen AT&T.

AT&T medewerkers kunnen ook via de algemene mailbox van SPAN vragen stellen aan het bestuur. De secretaris – en bij afwezigheid vice-secretaris – reageren zo spoedig mogelijk op een binnengekomen mail.

Ook gepensioneerden en gewezen deelnemers worden gewezen op de mogelijkheden direct contact op te nemen met bestuursleden en via de mail worden ze op de hoogte gehouden van ontwikkelingen die deze doelgroep aangaan. Ze krijgen daarbij de mogelijkheid om direct per mail te reageren of vragen te stellen. Het mailadres is span@att-pensioenfonds.nl.

Formelere communicatie verloopt niet alleen via mail maar ook per gewone post.

5.2. Nieuwsbrieven

Deelnemers en gepensioneerden krijgen tweemaal per jaar een nieuwsbrief. De nieuwsbrief wordt per e-mail verzonden en gepubliceerd op de website.

De onderwerpen hebben niet alleen betrekking op het pensioenfonds in engere zijn maar betreffen ook ontwikkelingen in wetten of op de financiële markten die van invloed zijn op het AT&T pensioen:

- Wijzigingen in het fondsbestuur of een van de commissies;
- Wijzigingen in de wetgeving/richtlijnen zoals de Pensioenwet, het Financieel Toetsingskader, Pension Fund Governance, medezeggenschap;
- Financiële informatie over bijvoorbeeld franchises en eventuele toeslagen maar ook rendementen op de beleggingen en informatie over de dekkingsgraad;
- Informatie over het beleggingsbeleid inclusief het beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord beleggen:

- Informatie over pensioenfondsgerelateerde documentatie die nieuw of gewijzigd is. Dit strekt van formele documenten zoals statuten en reglementen tot meer informatieve brochures.

5.3. Voorlichtingssessies

Sinds de sluiting van de regeling worden voorlichtingssessies op ad-hoc basis georganiseerd. Als er aanleiding is voor een collectieve voorlichting aan deelnemers en/of gepensioneerden, dan zal het bestuur een sessie organiseren.

5.4. Brochures over speciale gelegenheden

In aanvulling op het reglement, zijn er brochures beschikbaar die ingaan op speciale situaties:

- Pensionering
- Pensioen en Scheiding
- Q&A Pensioenreglement.

5.5. De website

De informatie van het pensioenfonds is beschikbaar via het internet: <https://www.att-pensioenfonds.nl/> en is gerangschikt onder de volgende categorieën

- Stichting Pensioenfonds AT&T
- Financiële informatie
- Publicaties
- Formulieren
- Informatiebronnen
- Contact

5.6. Communicatie bijzondere situaties

In bijzondere situaties, wordt in het bestuur besproken welk communicatiemedium het best past bij de situatie (indien al niet wettelijk voorgeschreven). Voorbeelden hiervan zijn:

- Extra voorlichtingssessies toen de zorgplicht voor premieovereenkomsten (met beleggingsvrijheid) werd ingevoerd.
- Ten tijde van de financiële crisis, is er aanvullende e-mail communicatie geweest rond de specifieke financiële situatie van het SPAN fonds.

6. Communicatie bestuur en raden/commissies

6.1. Bestuur

Het bestuur gebruikt de volgende communicatiemiddelen om zo optimaal mogelijk het pensioenfonds te besturen:

- Maandelijks vergaderingen van een half dagdeel (11x per jaar, vakantiemaand wordt overgeslagen). Agenda en stukken worden van tevoren door het bestuursbureau verzonden naar de bestuursleden. Notulen en besluitenlijst worden bijgehouden en goedgekeurd op de volgende vergadering.

- In het tweede kwartaal is er een aparte extra bestuursvergadering gewijd aan het jaarwerk.
- Ad-hoc bestuursvergaderingen wanneer de situatie daarom vraagt. Besluiten daar genomen worden formeel bekrachtigd en genotuleerd in de eerstvolgende bestuursvergadering.
- Mail. Besluiten die tussentijds genomen moeten worden, worden per mail bevestigd door de bestuursleden en bekrachtigd/genotuleerd op de eerstvolgende bestuursvergadering.
- Individueel overleg.

De notulen van het bestuur worden gedeeld met het verantwoordingsorgaan.

6.2. Verantwoordingsorgaan

Het verantwoordingsorgaan vergadert ieder kwartaal met het bestuur. De vergaderingen worden genotuleerd door het verantwoordingsorgaan.

Er worden 4 vergaderingen per jaar gewijd aan formeel overleg tussen bestuur en verantwoordingsorgaan, waarvan tenminste 1 gewijd zal zijn aan het jaarwerk.

6.3. Beleggingscommissie

De beleggingscommissie vergadert maandelijks. Eens per kwartaal is er regulier overleg tussen de beleggingscommissie en de vermogensbeheerder om de beleggingsresultaten door te spreken. De beleggingscommissie schuift maandelijks aan bij de bestuursvergadering om aanbevelingen toe te lichten. Het bestuur neemt de uiteindelijke beslissing.

Indien de situatie erom vraagt, wordt extra ad-hoc overleg gepland.

6.4. Intern Toezicht

Het Intern Toezicht wordt eens per 3 jaar opnieuw aangesteld. De communicatie met het Intern Toezicht hangt af van de aan te stellen partij(en) en zal op dat moment worden overeengekomen. In 2017 heeft het SPAN een visitatiecommissie aangesteld die bestond uit leden van VC Holland. Het bestuur geeft de commissie zo goed mogelijk inzicht gegeven in het beleid en bestuur van het pensioenfonds door alle gevraagde stukken te delen en door het organiseren van interviews conform de wensen van de visitatiecommissie.

7. [Aanpassing communicatiebeleid](#)

Dit communicatiebeleid wordt jaarlijks in februari geëvalueerd en waar nodig aangepast.