

Tekst Marc Mijer

Foto Friso Keuris

Hèhè, eindelijk een begrijpelijk pensioen

Delta Lloyd Groep had afgelopen zomer de primeur voor heel Nederland: de definitieve lancering van premiepensioeninstelling BeFrank. Deze nieuwe uitvoerder haakt met een 100% onlinedienstverlening in op post-crisisthema's als 'transparantie' en 'lage kosten'. De eerste klanten stonden al te trappelen voordat BeFrank in business was. Tegelijkertijd klonken er kritische geluiden. Directievoorzitter Folkert Pama weerlegt ze graag. 'Wij herstellen het contact tussen werknemers en hun pensioenen.'

Sprong Folkert Pama een gat in de lucht, toen hij op 27 juni jl. hoorde dat BeFrank als eerste premiepensioeninstelling (PPI) van Nederland een vergunning kreeg? De toezichthouder had immers een stuk langer voor het traject nodig gehad dan de voorgespiegelde dertien weken. Maar nee, zo antwoordt de nuchtere directievoorzitter. 'Ik maak pas een vreugdesprong als onze eerste klanten na het eerste jaar aangeven dat zij tevreden zijn.' De premiepensioeninstelling is een nieuwe, sinds 1 januari 2011 wettelijk toegestane vorm van pensioenuitvoering. De PPI bouwt pensioenvermogen op, maar draagt geen risico voor eventuele waardevermindering van de ingelegde premies.

Extra zetje

De Nederlandse pensioenmarkt lijkt behoorlijk verzadigd. Heeft de PPI, naast bestaande aanbieders als pensioenfondsen en verzekeraars, wel bestaansrecht? 'Die vele aanbieders bewegen zich vooral op het vlak van *defined benefit* (DB), het pensioen dat uitgaat van een gegarandeerd eindbedrag. Op het gebied van

defined contribution (DC), pensioen met vaste premies maar zonder vast eindbedrag, ontbreekt het juist aan goede aanbieders. Terwijl deze specifieke markt steeds groter wordt. Het pensioenakkoord onderstreept die trend; het risico van de waardeontwikkeling van ingelegde premies komt bij DC bij de werknemers te liggen. Nederland kantelt van DB naar DC. Deze markt kent zeker ruimte voor nieuwe aanbieders. Mits je een onderscheidend product hebt.'

Er zijn wetgeving en een lang vergunningstraject voor nodig geweest om PPI's mogelijk te maken. Knap lastig om je op een dergelijke, gereguleerde markt te onderscheiden. 'Wij hebben ons gepresenteerd als frisse, nieuwe speler met een eigen kijk op de markt en een nieuwe manier van communiceren. Dat sloeg vanaf het begin aan. Vrijwel zonder marketinginspanning beschikten wij, nog voordat de vergunning binnen was, over een volle orderportefeuille. Door als allereerste, concreet PPI-initiatief naar buiten te treden, genereerden we veel gratis publiciteit. Met de inzet van social media

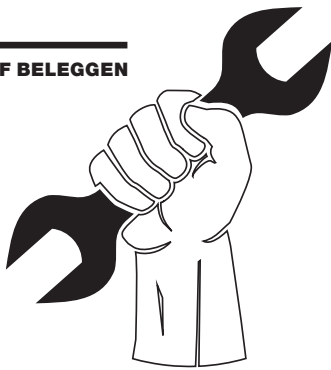


JOINT VENTURE

BeFrank is een joint venture van Delta Lloyd Groep en BinckBank. Zij ontving als eerste in Nederland een vergunning om actief te zijn als PPI (premiépensioeninstelling). Als zodanig richt BeFrank zich op de uitvoering van pensioenregelingen en bouwt ze pensioenvermogen op, zonder dat ze zelf de risico's draagt. Klanten kunnen ook verzekeringen afsluiten. Gaat het om verzekeringen bij overlijden en/of arbeidsongeschiktheid, dan worden deze ondergebracht bij Delta Lloyd Levensverzekering N.V. De diensten van BeFrank worden aangeboden aan bedrijven met minimaal honderd werknemers. Ook kunnen pensioenfondsen onder hun eigen naam de uitvoering van hun pensioenen door BeFrank laten uitvoeren.



ZELF BELEGGEN



Op indicatie van de bij BeFrank aangesloten werkgever krijgen werknemers in meer of mindere mate de vrijheid om hun ingelegde premies zelf te beleggen volgens door BeFrank opgestelde modellen. Zij hebben daarbij de keuze uit een selectie fondsen van gerenommeerde fondshuizen. BeFrank ontvangt hierbij geen distributievergoedingen. De werknemers kunnen ook kiezen voor geldmarktfondsen. In alle gevallen worden de premies voor 100% ingelegd. Daardoor komen werknemers op hun online-overzicht van BeFrank dezelfde premiebedragen tegen als op hun loonstrook. Zij hoeven zich nooit meer af te vragen waar hun geld blijft.

gaven we dat nog een extra zetje. Mensen bekeken vervolgens onze website en namen contact met ons op.'

Heldere eenvoud

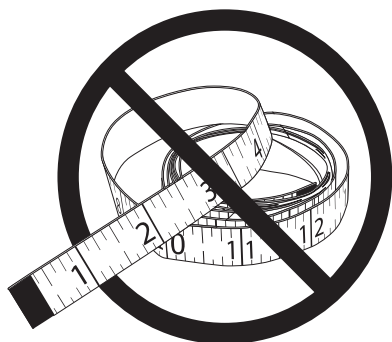
Slimme marketing. Maar nu even naar het product. Wat maakt dat nou zo bijzonder? 'De propositie van BeFrank luidt: helder, eenvoudig en 100% online, voor bedrijven met minimaal honderd werknemers. Wat daar bij ons uit rolt, is een duidelijk pensioen tegen lage kosten. Want dat is wat de mensen willen. Daarnaast willen zij de vrijheid om zelf keuzes te maken. Ze willen het gevoel hebben dat zij grip hebben op het eigen pensioen. Wij hebben daarvoor een speciale tool ontwikkeld. Die is aan de achterkant behoorlijk geavanceerd, maar aan de voorzijde voor de gebruiker enorm eenvoudig. Je kunt het vergelijken met internetbankieren. De werknemer logt op elk gewenst tijdstip in en krijgt een volledig en begrijpelijk overzicht voorgeschoteld. Hij ziet in één oogopslag welke mate van risico zijn

pensioeninleg loopt op grond van zijn beleggingskeuzes. Ook ziet hij op welk eindkapitaal hij afstevent. Voor dat laatste klikt hij, heel simpel, op de knop *Hoeveel pensioen kan ik kopen?*

Die vraag wordt beantwoord op basis van het actuele saldo, de nog in te leggen premies en een groot aantal scenario's op grond van Asset Liability Studies. Een grafiek brengt vervolgens met een hoge mate van betrouwbaarheid in beeld binnen welke bandbreedte het eindbedrag zich zal bevinden en hoe hoog het bijbehorende pensioen per maand en per jaar zal zijn. Klikt de werknemer op de knop *Beïnvloeden*, dan kan hij zijn keuzes aanpassen. Bijvoorbeeld door te kiezen voor *Defensiever beleggen*. De consequenties daarvan komen in een tweede grafiek te staan, naast de eerste.

Zo ziet de werknemer zeer concreet waar hij aan toe is. Zijn pensioen wordt echt van hem. Het is, naar mijn mening, pensioen zoals pensioen bedoeld is. BeFrank laat zien hoe iemands pensioen ervoor

GEEN MAATWERK



De winstgevendheid moet behalve uit de hoge volumes voortkomen uit een organisatiestructuur die lean-and-mean is. BeFrank opereert met een medewerkersbestand van vijftien man/vrouw en maakt zoveel mogelijk gebruik van geavanceerde automatisering. Aan de kantzijde betekent lean-and-mean dat BeFrank mikt op optimale klanttevredenheid, maar niet buiten de eigen dienstverlening treedt. Afwijkende vragen van klanten worden niet gehonoreerd; er is geen sprake van maatwerk.

staat, biedt de vrijheid om daar keuzes in te maken én brengt gedetailleerd in kaart wat daarvan de gevolgen zijn. Hiermee herstellen wij het contact tussen de werknemer en zijn pensioen. En dat alles door middel van zo duidelijk mogelijke communicatie. Zo ontvangen deelnemende werknemers, zodra hun werkgever zich bij ons aanmeldt, een startbrief. Daarin staat het product uitgelegd. En dan zo, dat je het leest en zegt: ik begrijp mijn pensioen.'

Kritiek

Diverse partijen zetten kanttekeningen bij de PPI. Een kop uit De Telegraaf vat de voornaamste kritiek puntig samen: 'Pensioenspeeltje PPI wentelt beleggingsrisico af op de werknemer'. 'Totale onzin. Een PPI wentelt niets af, maar voert alleen iets uit wat de wet mogelijk maakt. Er zijn verschillende manieren om pensioenen te regelen. Als een werkgever voor het DC-model kiest, biedt een PPI de mogelijkheid om dat voor hem en zijn werknemers uit te voeren. Bin-

nen dat model ligt het risico inderdaad bij de werknemers. Maar vergis je niet; dat is bij verzekeraars zonder rendementsgarantie en bij de bestaande pensioenfondsen net zo. Bij die laatste aanbieders heet het dan afstempelen. Dat betekent gewoon dat de risico's van beleggingen met pensioenpremies worden afgewenteld op de werknemers. Alleen wisten die daar tot voor kort meestal niets van. Wij vertellen het er als nieuwe uitvoerder meteen bij.'

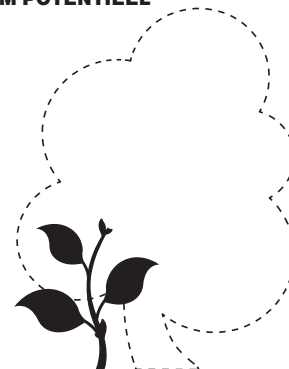
First mover

Als eerste PPI van Nederland hebben Delta Lloyd Groep en BinckBank veel tijd en geld gestoken in de uitvinding van het bijbehorende, nieuwe wiel. Niet bang dat de concurrentie daarmee aan de haal gaat? 'Daar heb je als *first mover* altijd mee te maken. Het betekent voor ons alleen maar dat we hier niet stoppen. We volgen alle ontwikkelingen, technologisch of anderszins. We hebben de flexibiliteit om erop in te springen, om nieuwe ideeën te bedenken en voorop te blijven lopen. Wat daarbij helpt, is onze samenwerking met BinckBank. In een joint venture met hen hebben wij BeFrank ontwikkeld. De kennis en ervaring van Delta Lloyd Groep op het gebied van pensioenen en de expertise van Binck als onlinebank voor beleggers, leveren een combinatie op die je niet vaak tegenkomt. Ik ben dus niet zo bang voor de concurrentie of de wet van de remmende voorsprong. Wij staan er gewoon heel scherp in. Daarom kennen onze voorwaarden ook nauwelijks beperkingen voor klanten die bij ons zouden willen opstappen. Dat houdt ons juist scherp om voortdurend te blijven sturen op klanttevredenheid. Als dat lukt, zijn wij spekkoper. Want tevreden klanten lopen niet weg.'

Typerend

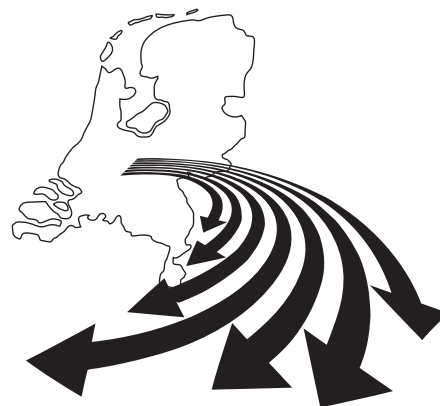
Is BeFrank typerend voor de nieuwe concepten van Delta Lloyd Groep? 'Niet typerend, omdat ons businessmodel op zichzelf al uniek is. Maar BeFrank komt zeker voort uit onze visie om verder te kijken dan het hier en nu. In die zin kun je het vergelijken met banksparen. Daarmee waren wij ook de eerste. Men ziet de wet veranderen of een behoefte in de markt ontstaan. De daaraan gekoppelde houding is: het gaat gebeuren, dan kunnen we maar beter voorop lopen. Het mooie is dat Delta Lloyd Groep natuurlijk de power heeft om het dan ook echt in te vullen en als *first mover* de markt op te gaan.' ■

ENORM POTENTIEEL



In de visie van BeFrank zijn lage kosten essentieel in het huidige pensioenland-schap. Per werknemer bedragen zij tussen de € 30,- en € 120,- per jaar. Ter vergelijking: een recent onderzoek van PricewaterhouseCoopers toonde aan dat die kosten bij andere aanbieders tussen de € 600,- en € 1000,- liggen. Het marktgemiddelde voor beheerskosten van pensioenportefeuilles ligt tussen de 1% en 1,5%. Bij BeFrank varieert dit van 0,19% tot 0,31%. De lage kosten voor de klanten betekenen lage opbrengsten voor BeFrank. Toch denkt het bedrijf over drie jaar te gaan bijdragen aan de winst van Delta Lloyd Groep, door het bereiken van hoge volumes. Het potentieel is namelijk enorm. De huidige DC-markt telt een miljoen pensioenen. Daar komen er nog ruim vijf miljoen bij, doordat Nederland conform het nieuwe pensioenakkoord opschuift van DB naar DC.

EUROPESE UITROL



BeFrank wil zich eerst bewijzen op de Nederlandse markt. Maar op verzoek kunnen de diensten in principe ook worden verleend voor Europese vestigingen van Nederlandse bedrijven. De Europese wetgeving leent zich voor een Europese uitrol van de PPI. Het is een relatief eenvoudig vehikel dat efficiënt en transparant op de Europese markt kan opereren. BeFrank heeft de ambitie om die stap op termijn te zetten.