

KLACHTENREGELING

Inleiding

Pensioenbeheer Nederland hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en als wij het met de klacht eens zijn zoeken we met u natuurlijk naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaald persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de directie van Pensioenbeheer Nederland.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Richt u uw klacht – vertrouwelijk – aan de directie van Pensioenbeheer Nederland.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan tijdens het telefoongesprek de klacht schriftelijk vastleggen; u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de directie zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen. De directie overlegt met u en de andere betrokkenen om tot een bevredigende oplossing te kunnen komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal de directie in ieder geval binnen enkele dagen na ontvangst uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zullen wij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om het standpunt over uw klacht binnen drie weken te communiceren. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met de zorgvuldige beroepsuitoefening zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klachten worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht geeft u toestemming om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan de eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

KiFiD

Pensioenbeheer Nederland is tevens aangesloten bij het KiFiD, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Als u het niet met ons standpunt over uw klacht eens bent kunt u daar een klacht indienen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van het KiFiD: www.kifid.nl.

Ten slotte

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.