

Klachtenregeling Stichting Pensioenregister

Stichting Pensioenregister hecht aan een goede relatie met u en wil dat u tevreden bent met het aangeboden pensioenoverzicht. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen.

Stichting Pensioenregister neemt alleen klachten in behandeling die betrekking hebben op de website www.mijnpensioenoverzicht.nl, bijvoorbeeld omdat deze niet volledig beschikbaar is of de optelling van verschillende pensioenaanspraken niet juist is. Indien u inhoudelijke vragen of klachten hebt over op de website vermelde bedragen, dient u zich te wenden tot de betreffende pensioenuitvoerder of de Sociale Verzekeringsbank.

1. Indienen klacht

U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen. De gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, mag niet langer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden. U richt uw klacht aan:

Stichting Pensioenregister
Verrijn Stuartlaan 1F
2288 EK Rijswijk

Heeft de klacht betrekking op de verwerking van persoonsgegevens, dan wordt de klachtenprocedure doorlopen overeenkomstig artikel 13 van het privacyreglement.

2. Klachtomschrijving en gegevens

U dient te vermelden:

- uw voorletters, achternaam, adres, woonplaats en telefoonnummer;
- de datum van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- de omschrijving van uw klacht en of u een mondelinge toelichting wenst te geven;
- alle gegevens en/of documenten die relevant zijn voor de klachtafhandeling;
- de namen van de betrokken medewerker(s) indien dit van toepassing is;
- uw handtekening.

3. Behandeling

- a. De secretaris van het Bestuur zal binnen twee weken een ontvangstbericht sturen. Indien uw klacht zonder aanvullend onderzoek kan worden beantwoord, dan wordt u direct over de uitkomst geïnformeerd. Is dat niet mogelijk, dan ontvangt u binnen twee weken een ontvangstbericht waarin wordt vermeld hoe uw klacht wordt afgehandeld en wat de verwachte afhandeldatum is.
- b. Wanneer het Bestuur de klacht niet in behandeling kan of wil nemen, wordt dit met redenen omkleed schriftelijk meegedeeld.
- c. De secretaris van het Bestuur is belast met de behandeling van de klacht; hij laat zich bij de behandeling bijstaan door een of meerdere bestuursleden.
- d. De klachtafhandeling moet binnen drie maanden zijn voltooid.



e. Alle correspondentie met betrekking tot de klachtafhandeling vindt schriftelijk plaats.

- f. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van Stichting Pensioenregister.

4. Slotbepalingen

- a. Deze klachtenregeling is vastgelegd en kan worden gewijzigd door de Stichting Pensioenregister.
- b. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter van het Bestuur.

Rijswijk, augustus 2019