

Klachtenregeling Stichting Pensioenfonds Abbott Nederland (SPAN)

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u. Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt.

Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij onze uitvoeringsorganisatie AZL. Dat kan op verschillende manieren:

- mail ons via pf-abbott@azl.eu
- bel ons op 088 116 3001
- schrijf naar:

Stichting Pensioenfonds Abbott Nederland
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen.

Geef altijd aan waarom u een klacht hebt.

Wat gebeurt er met uw klacht?

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In deze ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

Hebben we meer tijd nodig om uw klacht goed te behandelen? Dan informeren wij u over de reden hiervoor en geven wij aan wanneer wij verwachten uw klacht te kunnen beantwoorden.

Hebben wij extra informatie van u nodig om uw klacht goed te behandelen? Dan nemen wij hierover contact met u op.

De uitvoeringsorganisatie zorgt ervoor dat uw klacht binnen redelijke termijn wordt afgehandeld.

Oneens met de reactie op uw klacht?

Dan kunt u aangeven bij het dagelijks bestuur (hierna: DB) waarom u niet tevreden bent. Ook hiervoor kunt u bovengenoemde gegevens gebruiken om te e-mailen, schrijven of bellen. Wij leggen uw klacht dan voor aan het DB van SPAN. Het DB bestaat uit de voorzitter en de secretaris van SPAN.

U krijgt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging namens het DB. Daarin staat wanneer het DB uw klacht bespreekt en een besluit zal nemen.

Binnen twee weken nadat uw klacht is besproken, informeren wij u over het besluit van het DB. Deze terugkoppeling ontvangt u per e-mail of brief. Soms bellen wij u daarnaast ook om het besluit van het DB met u te bespreken. Ook laten wij u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het DB.

SPAN streeft ernaar om de behandeling van uw klacht binnen twaalf weken volledig af te ronden.

Kosten

SPAN betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Geschilleninstantie pensioenfondsen (GIP)

Bent u het niet eens met het besluit van het DB van SPAN? En gaat uw klacht over het pensioenreglement? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

We noemen zo'n klacht dan een geschil.

Ook kunt u terecht bij de GIP wanneer u binnen 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging of binnen 12 weken nadat u de klacht heeft ingediend nog geen antwoord hebt ontvangen. Is de genoemde termijn van 10 of 12 weken overschreden maar wilt u eerst de klachtenregeling doorlopen dan kunt u na beantwoording van uw klacht door SPAN alsnog uw klacht voorleggen aan de GIP.

Ook kunt u uw situatie op ieder moment voorleggen aan de burgerlijke rechter..

De contactgegevens van de Geschilleninstantie pensioenfondsen:

emailadres: Info@gipcontact.nl

Verdere informatie vindt u op: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl.

U kunt de GIP vragen om bemiddeling of advies. Vraagt u om bemiddeling dan probeert de Ombudsman Pensioenen tot een oplossing te komen. Mocht dit niet lukken dan kunt u de GIP daarna alsnog vragen een advies uit te brengen. U kunt de GIP ook advies vragen zonder dat daaraan bemiddeling voorafgaat.

Het advies van de GIP is bindend tenzij u een niet bindend advies wil.

Als het advies niet bindend is zal SPAN het advies van de GIP volgen tenzij er volgens het bestuur zwaarwegende argumenten zijn om het advies niet te volgen.

Deze klachtenregeling gaat in op 12 december 2023. Alle oude klachten- en geschillenreglementen zijn niet meer van toepassing.