

Klachtenreglement van Stichting Pensioenfonds Essity

Algemeen:

Dit klachtenreglement is erop gericht om een klacht op een, voor alle betrokken partijen, transparante wijze tijdig in behandeling te nemen, op te lossen en de oorzaken van de klacht weg te nemen.

Stappen:

- 1) Degene die op grond van de statuten en/of pensioenreglement(en) van het pensioenfonds aanspraak op pensioen en/of andere uitkeringen kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen ten opzichte van Stichting Pensioenfonds Essity (hierna: de belanghebbende) meldt de klacht bij het pensioenbureau bij AZL. De klacht kan zowel schriftelijk, mondeling of elektronisch (per e-mail of via het contactformulier op de website) gebeuren. Naast vermelding van naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres (indien aanwezig) en geboortedatum geeft de belanghebbende tevens een beschrijving van de klacht. Indien aanwezig dient alle correspondentie in relatie tot de klacht naar AZL verzonden te worden. Indien van de website gebruik gemaakt wordt stuurt de webmaster de vragen door naar pensioenbureau waarna ze op dezelfde wijze worden behandeld als klachten via e-mail. AZL kan om nadere informatie vragen en/of om toezending van stukken verzoeken.
- 2) Het pensioenbureau van AZL beoordeelt de aard van de klacht.
- 3) Het pensioenbureau reageert naar de belanghebbende over de afhandeling van de klacht. De klacht wordt, indien deze niet meteen kan worden afgehandeld, binnen drie werkdagen na ontvangst door het pensioenbureau aan de belanghebbende voor ontvangst schriftelijk bevestigd met vermelding van de uiterste termijn waarop de klacht zal worden beantwoord.
- 4) Klachtenafhandeling heeft de hoogste prioriteit binnen de dienstverlening. Al naar gelang de aanleiding van de klacht en prioriteit van andere werkzaamheden (denk aan maandelijkse betalingen en werkzaamheden t.b.v. jaarwerkoplevering) kan deze prioriteit incidenteel afwijken.
- 5) De klacht wordt, al naar gelang de aard indien nodig in overleg met het bestuur van het pensioenfonds, onverwijld opgelost.
- 6) Het pensioenbureau beantwoordt de klacht mondeling in geval deze tijdens een telefoongesprek wordt aangedragen en tijdens datzelfde gesprek kan worden opgelost. In alle andere gevallen wordt de klacht schriftelijk, bij voorkeur en zo mogelijk per e-mail, opgelost. Klachten worden zoveel mogelijk direct opgelost. Indien dit niet mogelijk is wordt de klacht binnen 10 werkdagen na de bevestiging van de klacht opgelost en beantwoord. Als klachten door hun ingewikkeldheid niet binnen werkdagen 10 dagen kunnen worden opgelost, zal de belanghebbende binnen werkdagen 10 dagen na de bevestiging van de klacht daarvan op de hoogte worden gebracht met een opgave van de verwachte beantwoordingdatum. Indien de klacht niet op de aangegeven verwachte beantwoordingdatum is opgelost en beantwoord, wordt de belanghebbende uiterlijk die datum andermaal daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht, enz.
- 7) Klachten die aangeven dat er systeemproblemen of onvolledige pensioengegevens in het systeem beschikbaar zijn zullen leiden tot een zo snel mogelijke oplossing van de problemen.
- 8) Over klachten wordt door AZL een schriftelijke (interne) klachtenrapportage bijgehouden. Daarin wordt de klacht vermeld, alsmede de voortgang en afhandeling van ingediende klachten. Klachten worden gepubliceerd in de periodieke rapportage aan het bestuur van het pensioenfonds (administratieve kwartaalrapportage).

- 9) Indien men niet tevreden is met de wijze waarop de klacht door het pensioenbureau is afgehandeld, kan de belanghebbende bezwaar aantekenen bij het bestuur van Stichting Pensioenfonds Essity, postbus 670 3700 AR Zeist. Behandeling van het bezwaar zal in principe geschieden in de eerstvolgende bestuursvergadering na ontvangst van het bezwaar. Indien het bezwaar niet op de eerstvolgende bestuursvergadering kan worden behandeld, wordt de belanghebbende daarvan uiterlijk op die datum schriftelijk op de hoogte gebracht van een uiterste datum waarop de klacht door het bestuur wordt behandeld. Het bestuur zal zo spoedig mogelijk na de vergadering betrokkene in kennis stellen van haar besluit.
- 10) Indien men niet tevreden is met de wijze waarop de klacht door het bestuur is afgehandeld, kan de belanghebbende de klacht aan de Ombudsman Pensioenen voorleggen.