

STICHTING PENSIOENFONDS SAGITTARIUS

KLACHTEN EN GESCHILLEN BROCHURE

15 DECEMBER 2023

Uw pensioenregeling wordt met de grootst mogelijke zorg uitgevoerd. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop dit gebeurt of over de wijze waarop u bent behandeld. Neem dan contact met ons op om uw klacht aan ons door te geven. Wij doen ons best om u zo goed mogelijk te helpen.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen:

- als u deelnemer bent aan de pensioenregeling van het pensioenfonds, of;
- als u in het verleden pensioen hebt opgebouwd bij het pensioenfonds, uit dienst bent bij de werkgever en als dit pensioen nog niet is ingegaan, of;
- als u een pensioen van het pensioenfonds ontvangt, of;
- als u geen pensioen van het pensioenfonds ontvangt of gaat ontvangen, maar daar wel recht op denkt te hebben.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u van mening bent dat het pensioenfonds u op onjuiste wijze heeft behandeld of als u ontevreden bent over de dienstverlening van het pensioenfonds. Bijvoorbeeld als u vindt dat u onvriendelijk te woord bent gestaan of u niet bent teruggebeld terwijl dat met u was afgesproken.

Maar ook als u het niet eens bent met de manier waarop het pensioenfonds het pensioenreglement toepast. Bijvoorbeeld omdat uw pensioen naar uw mening onjuist is berekend of u vindt dat een aanvraag ten onrechte is afgewezen.

U kunt géén klacht indienen als uw klacht al eerder is behandeld door het pensioenfonds, de rechter of de Geschilleninstantie.

Waar kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij het pensioenfonds:

Stichting Pensioenfonds Sagittarius
Energiestraat 5B
1411 AN NAARDEN
E-mail: info@pensioenfonds-sagittarius.nl
Telefoon: 035-7110885

Wat gebeurt er met uw klacht?

Het pensioenfonds heeft een procedure om uw klacht te behandelen. Deze procedure kent de volgende stappen:

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Uw klacht | U dient uw klacht in zoals hiervoor is beschreven. |
| 2. In behandeling | Na ontvangst van uw klacht probeert het pensioenfonds uw klacht binnen 5 werkdagen samen met u op te lossen.

Lukt dit niet, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin de verwachte afhandelingstermijn is opgenomen. |
| 3. Aanvullende informatie | Soms is meer informatie van u nodig om de klacht goed te kunnen behandelen. Dit zal dan schriftelijk aan u worden gevraagd. Mocht dit leiden tot een latere verwachte afhandelingstermijn, dan zult u hierover worden geïnformeerd. |
| 4. Reactie fonds | Het pensioenfonds geeft u een reactie op uw klacht. Is dit voor u naar tevredenheid, dan is uw klacht afgehandeld. |

En als u het niet eens bent met de uitspraak over uw klacht?

Als u het niet eens bent met de gehele of gedeeltelijke afwijzing van uw klacht door het bestuur of als uw klacht na 12 weken nog niet is afgehandeld, dan is er sprake van een geschil. Alleen een geschil wordt in behandeling genomen door de Geschilleninstantie. U kunt schriftelijk een verzoek indienen bij de Geschilleninstantie. U kunt de Geschilleninstantie als volgt bereiken:

Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW UTRECHT
E-mail: info@gipcontact.nl
Website: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Als u het niet eens bent met de uitspraak van het bestuur over uw klacht, kunt u zich ook wenden tot de burgerlijke rechter.

Zijn er kosten verbonden aan de procedure?

U betaalt niets voor het indienen van een klacht. Als u zelf een advocaat of een andere juridische adviseur inschakelt, dan zijn die kosten voor uw eigen rekening.