

# Waar kunt u terecht met uw klacht?



Ik heb een klacht



Neem contact op met onze Klantenservice

Opgelost?

Niet tevreden?



Fijn dat we samen de klacht hebben afgerond



Stuur uw klacht naar de Klachtencommissie van Philips Pensioenfonds



U ontvangt een brief met onze beslissing

Opgelost?

Niet tevreden?



Leg uw klacht neer bij de Geschilleninstantie Pensioenfonds



Of leg uw klacht neer bij de rechtbank

## 1 Uw klacht oplossen met de Klantenservice

Als u niet tevreden bent, is onze Klantenservice uw eerste aanspreekpunt. Op [www.philipspensioenfonds.nl/contact](http://www.philipspensioenfonds.nl/contact) vindt u al onze contactgegevens.

Als u **telefonisch** contact met ons opneemt, proberen we uw klacht in overleg met u direct op te lossen. Als u via **e-mail** of **per brief** contact met ons opneemt, krijgt u **binnen 10 werkdagen** mondeling of schriftelijk een reactie van de Klantenservice.

## 2 Uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie

Heeft u een reactie gekregen van de Klantenservice en bent u daar niet tevreden over? Dan kunt u uw klacht schriftelijk (digitaal of per brief) voorleggen aan de **Klachtencommissie** van **Philips Pensioenfonds**.

U ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht een bevestigingsbrief. In deze brief leest u wanneer u de beslissing van de Klachtencommissie over uw klacht kunt verwachten. De Klachtencommissie beslist normaal gesproken **binnen 10 weken** over uw klacht.

## 3 Uw klacht extern voorleggen

U heeft de mogelijkheid om uw klacht als geschil neer te leggen bij de **Geschilleninstantie Pensioenfonds**.

U kunt een klacht ook altijd als geschil aan de **rechtbank** voorleggen.