

Philips Pensioenfonds



Wat als u niet tevreden bent?

Wat als u niet tevreden bent?

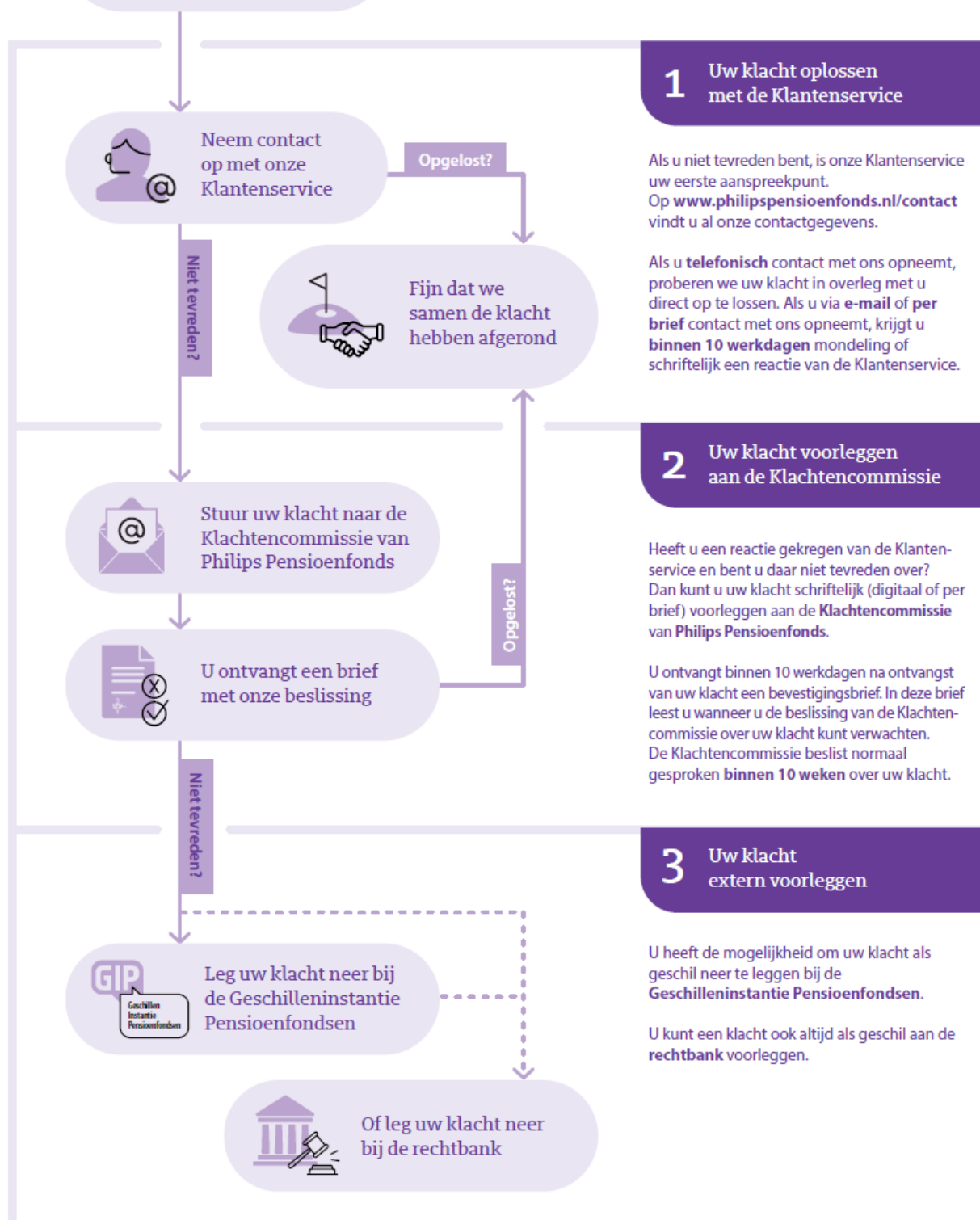
U moet erop kunnen vertrouwen dat uw pensioen bij ons in goede handen is. Daarom administreren we uw pensioen met zorg en streven we ernaar u op een goede manier te informeren over uw pensioen. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Bijvoorbeeld over de uitvoering van de pensioenregeling of de manier waarop u door ons bent behandeld. Als u een klacht heeft, over welk onderwerp dan ook, horen we dat graag om zo samen een oplossing te zoeken. In deze brochure leest u waar u terecht kunt als u een klacht heeft, hoe wij met uw klacht omgaan en wat u kunt doen als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht.

Stroomschema 'Waar kunt u terecht met uw klacht?'	3
1 Uw klacht oplossen met de Klantenservice	4
1.1 Klantenservice	5
2 Uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie	6
2.1 Klachtencommissie	7
3 Uw klacht extern voorleggen	9
3.1 Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)	10
3.2 Rechtbank	11

Waar kunt u terecht met uw klacht?



Ik heb een klacht





1 Uw klacht oplossen met de Klantenservice

1.1 Klantenservice

Uw eerste aanspreekpunt: de Klantenservice

Als u niet tevreden bent, is onze Klantenservice uw eerste aanspreekpunt. U kunt de Klantenservice bereiken via telefoon, digitaal (via e-mail of via MijnPPF) of brief. Ook kunt u een persoonlijk (video)gesprek inplannen.

Belangrijk! Deel geen gevoelige, persoonlijke informatie via e-mail met ons. Dat kunt u wel veilig doen via 'Document versturen' in MijnPPF. Samen zorgen we er zo voor dat uw persoonlijke gegevens veilig blijven.

Hoe bereikt u de Klantenservice?

E-mail: info@philipspensioenfonds.nl

Telefoon: 088 – 015 79 00

Op www.philipspensioenfonds.nl/contact vindt u alle contactgegevens van onze Klantenservice

Wat kunt u verwachten als u een klacht bij ons neerlegt?

- Als u telefonisch contact met ons opneemt, proberen we uw klacht in overleg met u direct op te lossen. Lukt het niet om uw klacht direct op te lossen? Dan maakt de medewerker afspraken met u over wanneer u onze reactie kunt verwachten.
- Als u via digitaal (via e-mail of via MijnPPF) of per brief contact met ons opneemt, krijgt u binnen 10 werkdagen mondeling of schriftelijk een reactie van de Klantenservice. Het kan gebeuren dat wij meer tijd nodig hebben. In dat geval houden wij u op de hoogte zodat u weet wanneer u een reactie kunt verwachten.



2 Uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie

2.1 Klachtencommissie

Heeft u een reactie gekregen van de Klantenservice en bent u daar niet tevreden over? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van Philips Pensioenfonds. De Klachtencommissie bestaat uit de Algemeen Directeur, de Directeur Beleggingen en de Directeur Risk & Compliance van Philips Pensioenfonds. Heeft u hulp nodig bij het indienen van uw klacht? Of heeft u er vragen over? Dan kunt u altijd contact opnemen met de Klantenservice.

U kunt uw klacht sturen naar:

Per post:

Philips Pensioenfonds
T.a.v. Klachtencommissie
Postbus 80031
5600 JZ Eindhoven

Per e-mail:

klachtencommissie.ppf@philips.com

Vermeldt u daarbij in de onderwerpregel: 'T.a.v. Klachtencommissie'

Via MijnPPF:

Wilt u gevoelige, persoonlijke informatie met ons delen? Verstuur deze informatie dan veilig via 'Document versturen' in MijnPPF (www.philipspensioenfonds.nl/mijnppf).

Wat staat in uw klacht?

Neem in de eerste plaats een duidelijke omschrijving van uw klacht op. Zorg er daarnaast voor dat u ook de datum, uw naam, uw klantnummer en uw adres opneemt.

Reglement Klachtencommissie

In ons Reglement Klachtencommissie leest u hoe u een klacht kunt indienen bij de Klachtencommissie. En wat de vervolgstappen zijn als u uw klacht bij ons heeft neergelegd.

U kunt het Reglement Klachtencommissie downloaden op www.philipspensioenfonds.nl/klachten

Welke informatie krijgt u van de Klachtencommissie?

U ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht een bevestigingsbrief. In deze brief leest u wanneer u de beslissing van de Klachtencommissie op uw klacht kunt verwachten. De Klachtencommissie beslist normaal gesproken binnen 10 weken over uw klacht. Deze termijn kan worden verlengd als de Klachtencommissie extra informatie van u nodig heeft om uw klacht te behandelen. In dat geval nemen wij contact met u op om af te stemmen welke informatie de Klachtencommissie nog van u nodig heeft. De Klachtencommissie zal dan ook een nieuwe datum geven waarop u de beslissing van de Klachtencommissie over uw klacht kunt verwachten.



3 Uw klacht extern voorleggen

3.1 Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)

Wanneer u het niet eens bent met een beslissing van de Klachtencommissie of als de behandeling van uw klacht onredelijk lang duurt, heeft u de mogelijkheid om uw klacht als geschil neer te leggen bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). GIP is door de overheid aangewezen als officiële geschilleninstantie voor pensioenfondsen. Alle pensioenfondsen in Nederland zijn bij GIP aangesloten. GIP werkt onpartijdig en onafhankelijk en is een makkelijk alternatief voor een rechter.

Website GIP

Hier vindt u alle informatie over GIP. U leest bijvoorbeeld wanneer u een geschil bij GIP kunt neerleggen en welke geschillen zij in behandeling nemen. Ook leest u hier over de werkwijze van GIP.

www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Werkwijze GIP

GIP behandelt geschillen tussen deelnemers en pensioenfondsen over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement.

Bemiddeling, tenzij...

Als GIP uw geschil behandelt, starten zij altijd met bemiddeling. Tenzij u expliciet aangeeft dat u dit niet wilt. Bij bemiddeling wordt er gezocht naar een gezamenlijke oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Dit bemiddelen doet de Ombudsman Pensioenen, die onderdeel uitmaakt van GIP. De Ombudsman voert zijn functie onafhankelijk en onpartijdig uit.

Beslechting

Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt of als u niet openstaat voor bemiddeling, dan kunt u kiezen voor beslechting. Hierbij wordt er niet naar een gezamenlijke oplossing gezocht, maar wordt er op basis van de beschikbare informatie een uitspraak gedaan. Deze uitspraak doet de geschillencommissie, die onderdeel uitmaakt van GIP. Ook deze commissie werkt onpartijdig en onafhankelijk. Hoe dat precies werkt en welke mogelijkheden u heeft, leest u op de [website van GIP](#).

Uw geschil neerleggen bij GIP

Is uw klacht over de uitvoering van het pensioenreglement geheel of gedeeltelijk afgewezen? Dan kunt u contact opnemen met de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). GIP neemt niet alle geschillen in behandeling. Kijk daarom op de [website](#) van GIP of uw geschil in aanmerking komt voor behandeling.

Als u van mening bent dat uw geschil door GIP behandeld moet worden, dient u het geschil in bij GIP. Dat kan snel, veilig en eenvoudig via de [website van GIP](#). Per post kan ook door middel van het [geschilformulier](#). Bij het indienen van het geschil heeft GIP een kopie nodig van uw klacht aan Philips Pensioenfonds en een kopie van ons definitieve antwoord als reactie op uw klacht. U stuurt het ingevulde geschilformulier naar GIP, Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht.

3.2 Rechtbank

U bent niet verplicht om uw geschil neer te leggen bij GIP. U kunt een geschil ook altijd aan de rechtbank voorleggen. Die mogelijkheid heeft u ook als u:

- het geschil niet bij GIP kunt neerleggen. Bijvoorbeeld omdat het geschil vóór 1 juli 2023 is ontstaan of betrekking heeft op afspraken die sociale partners hebben gemaakt.
- heeft ingestemd met bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen en daar geen oplossing wordt geboden óf als u of het Pensioenfonds niet akkoord bent met de geboden oplossing.
- bij GIP heeft gekozen voor een zogenoemde niet-bindende uitspraak. In dat geval hoeft het Pensioenfonds de uitspraak van GIP niet op te volgen en datzelfde geldt voor u.