



# Brochure

# Klachten en Geschillen

# Klachten en Geschillen

Pensioenfonds SABIC (SPF) doet er alles aan om je pensioenzaken zo goed mogelijk te regelen.

We vinden dat we je vragen snel, serieus en correct moeten behandelen.

Ben je desondanks niet tevreden met de dienstverlening, neem dan de telefoon en bel onze Pension Desk (045-5788100), stuur een e-mail ([info.PensioenfondsSABIC@dsm.com](mailto:info.PensioenfondsSABIC@dsm.com)) of schrijf ons een brief (DPS, Postbus 6500, 6401 JH Heerlen).

Blijf je ook na dat telefoontje of die brief ontevreden, dan hoef je het er niet bij te laten zitten. Deze brochure laat zien hoe en aan wie je je klacht of geschil kunt voorleggen.

Allereerst kun je een klacht indienen bij SPF. Je kunt op de website van SPF een [klachtenformulier](#) vinden dat je daarvoor kunt gebruiken. Als dat formulier wordt ontvangen, sturen we je een bericht met het registratienummer van je klacht of geschil. Ook staat in dat bericht wanneer je een reactie kunt verwachten op je klacht of geschil. In ieder geval uiterlijk binnen vier weken ontvang je een brief van ons met een reactie op je klacht of geschil.

**Klacht:** uiting van ongenoegen over het proces of bejegening.

**Geschil:** verschil van inzicht over de toepassing van het reglement.

Ben je tevreden met de reactie, dan is geen verdere actie meer nodig. Het kan echter ook zijn dat je niet tevreden bent met de reactie. Dan kun je een brief schrijven aan de Commissie Klachten en Geschillen.

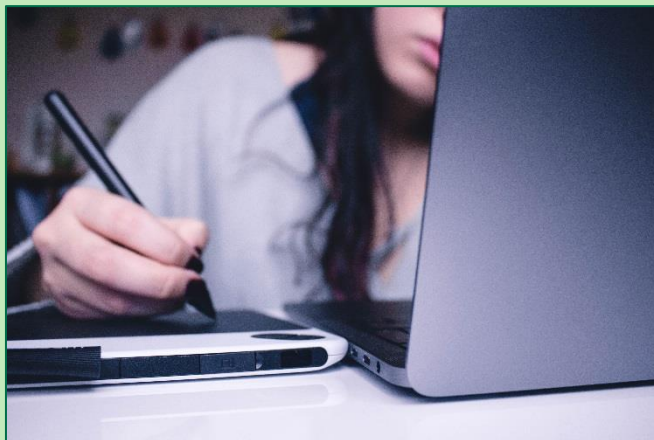
De brief stuur je naar: Commissie Klachten en Geschillen SPF, Postbus 6500, 6401 JH Heerlen. Stuur die brief in ieder geval binnen vier weken nadat je antwoord hebt ontvangen.

In die brief (bezwaarschrift) moet je duidelijk en met argumenten uitleggen wat je klacht is en waarom je het niet eens bent met de reactie die je van het fonds hebt ontvangen.

De Commissie Klachten en Geschillen gaat dan de klacht onderzoeken en zal daarbij (extra) informatie inwinnen en meningen horen van jou en eventueel van anderen. Dat kan schriftelijk gebeuren, maar als je daar prijs op stelt, kun je de klacht ook mondeling toelichten bij de commissie.

De commissie komt binnen drie maanden tot een oordeel over je klacht. Je ontvangt daar schriftelijk bericht van.

Ben je tevreden met het oordeel van de Commissie dan is de klacht afgedaan. Ben je het niet eens met het oordeel van de commissie, dan kun je je klacht en het oordeel van de commissie voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen.



Informatie over de Ombudsman  
Pensioenen vind je op de website  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl).

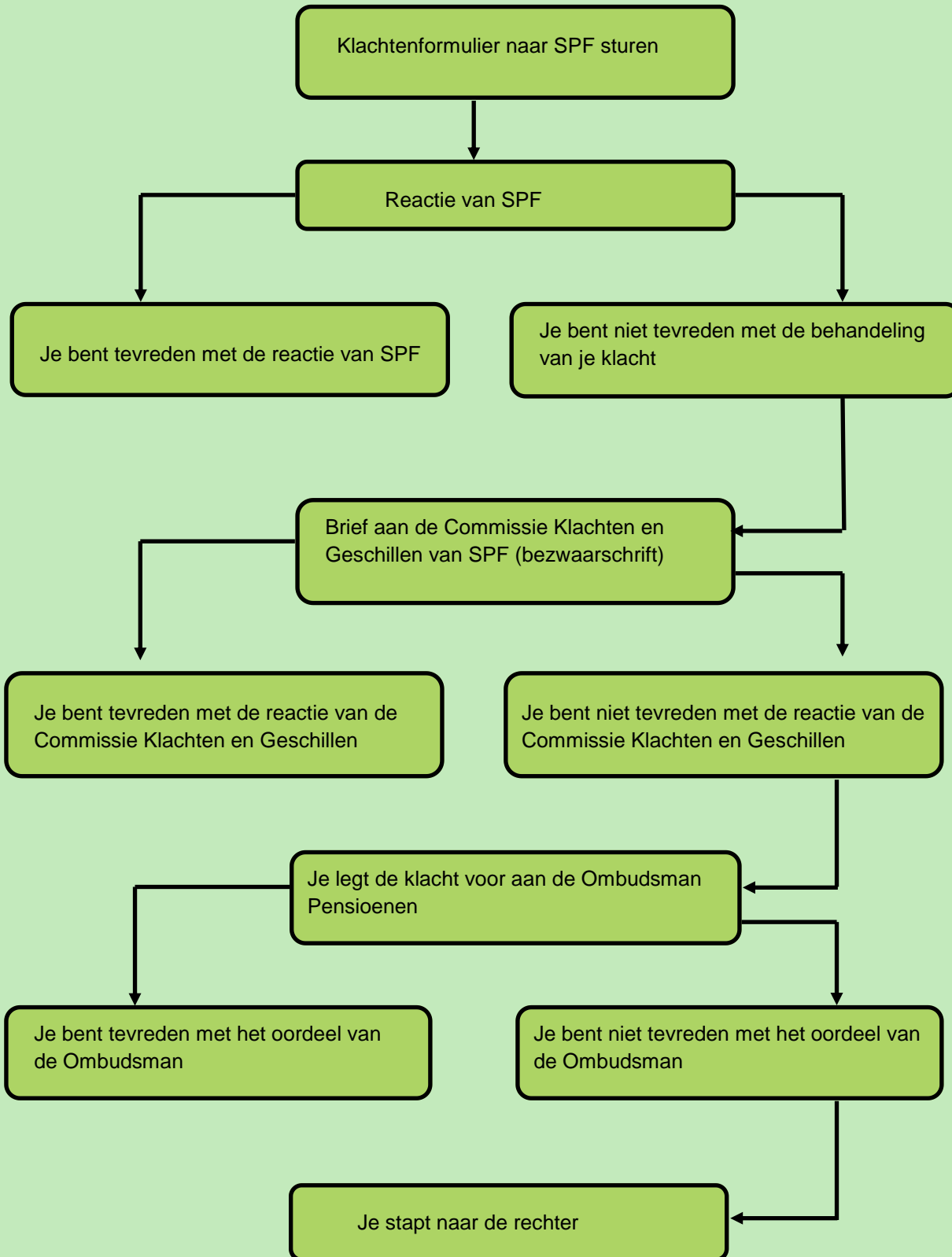
De Ombudsman Pensioenen kijkt naar de hele  
situatie die is ontstaan en beoordeelt of je  
klacht gegrond is.

Als je met je klacht naar de Ombudsman  
Pensioenen gaat, zijn daar geen kosten aan  
verbonden. Het is goed te weten dat de  
Ombudsman Pensioenen een onafhankelijke  
ombudsman is. De Ombudsman Pensioenen  
beoordeelt je klacht en het oordeel van de  
Commissie Klachten en Geschillen van SPF. In  
de regel zal SPF het oordeel van de  
Ombudsman Pensioenen uitvoeren. Alleen als  
het bestuur van SPF vindt dat er  
zwaarwegende argumenten zijn om het oordeel  
van de Ombudsman Pensioenen niet uit te  
voeren, wijkt SPF af van dat oordeel. In dat  
geval stelt SPF de klager en ook de  
Ombudsman Pensioenen daarvan schriftelijk op  
de hoogte. Heeft dit alles niet geleid tot een  
voor jou bevredigende oplossing, dan kun je  
naar de rechter stappen. Je zult daarbij bijna  
altijd juridische ondersteuning nodig hebben  
van bijvoorbeeld een advocaat,  
rechtsbijstandverzekeraar of jurist.

De regeling Klachten en Geschillen kun je  
vinden op de website onder 'Reglementen en  
statuten' in het deel 'Over ons'.



# Overzicht



## Contact



Bij vragen over uw pensioen kunt u terecht op de website: [www.spf-pensioenen.nl](http://www.spf-pensioenen.nl)  
of bij onze Pension Desk:  
tel.: 045 - 5788100  
e-mail: [info.PensioenfondsSABIC@dsm.com](mailto:info.PensioenfondsSABIC@dsm.com)

## Pensioenreglement



Lees meer over de regeling klachten en geschillen in het pensioenreglement door op het icoon hiernaast te klikken.

## Disclaimer

De in deze brochure verstrekte informatie van Stichting Pensioenfonds SABIC, gevestigd te Sittard (het "pensioenfonds") is van algemene aard, uitsluitend indicatief en aan wijzigingen onderhevig. De vermelde gegevens zijn uitsluitend bedoeld om deelnemers algemene informatie te verstrekken. De gegeven informatie wordt verondersteld betrouwbaar te zijn, echter het gebruik van de informatie geschiedt geheel voor risico van de gebruiker. Noch de uitvoerder (zijnde DSM Pension Services B.V.), noch het pensioenfonds aanvaardt enige aansprakelijkheid voor schade als gevolg van onjuistheden of onvolkomenheden in de informatie, of voor schade ontstaan in verband met het gebruiken, het afgaan op of verspreiden van de informatie. Rechten kunnen uitsluitend worden ontleend aan het voor de deelnemer geldende pensioenreglement.