

## Klachtenregeling Stichting Pensioenregister

Stichting Pensioenregister hecht aan een goede relatie met u en wil dat u tevreden bent met het aangeboden pensioenoverzicht. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen.

Stichting Pensioenregister neemt alleen klachten in behandeling die betrekking hebben op de website [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl), bijvoorbeeld omdat deze niet volledig beschikbaar is of de optelling van verschillende pensioenaanspraken niet juist is. Indien u inhoudelijke vragen of klachten hebt over op de website vermelde bedragen, dient u zich te wenden tot de betreffende pensioenuitvoerder of de Sociale Verzekeringsbank.

### 1. Indienen klacht

U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen. De gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, mag niet langer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden. U richt uw klacht aan:

Stichting Pensioenregister  
Verrijn Stuartlaan 1F  
2288 EK Rijswijk

### 2. Klachtomschrijving en gegevens

U dient te vermelden:

- uw voorletters, achternaam, adres, woonplaats en telefoonnummer;
- de datum van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- de omschrijving van uw klacht en of u een mondelinge toelichting wenst te geven;
- alle gegevens en/of documenten die relevant zijn voor de klachtafhandeling;
- de namen van de betrokken medewerker(s) indien dit van toepassing is;
- uw handtekening.

### 3. Behandeling

- a. De secretaris van het Bestuur zal binnen twee weken een ontvangstbericht sturen. Indien uw klacht zonder aanvullend onderzoek kan worden beantwoord, dan wordt u direct over de uitkomst geïnformeerd. Is dat niet mogelijk, dan ontvangt u binnen twee weken een ontvangstbericht waarin wordt vermeld hoe uw klacht wordt afgehandeld en wat de verwachte afhandeldatum is.
- b. Wanneer het Bestuur de klacht niet in behandeling kan of wil nemen, wordt dit met redenen omkleed schriftelijk meegedeeld.
- c. De secretaris van het Bestuur is belast met de behandeling van de klacht; hij laat zich bij de behandeling bijstaan door een of meerdere bestuursleden.
- d. De klachtafhandeling moet binnen drie maanden zijn voltooid.
- e. Alle correspondentie met betrekking tot de klachtafhandeling vindt schriftelijk plaats.

- f. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van Stichting Pensioenregister.

#### **4. Slotbepalingen**

- a. Deze klachtenregeling is vastgelegd en kan worden gewijzigd door de Stichting Pensioenregister.
- b. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter van het Bestuur.

*Utrecht, 1 januari 2011*