

Onze klachten- en geschillenregeling is aangepast

- 30 november 2023

In onze klachten- en geschillenregeling kun je lezen hoe wij een klacht in behandeling nemen. Deze regeling is gewijzigd.

#### **Waarom wordt de regeling gewijzigd?**

Op 1 juli 2023 is de nieuwe Wet toekomst pensioenen ingegaan. Hierin staan bepalingen over klachten en geschillen. Over de behandeling van klachten zijn ook richtlijnen vastgesteld door de Pensioenfederatie, waarin alle pensioenfondsen zijn vertegenwoordigd. Daarnaast zijn de eigen ervaringen en verbeterpunten vanuit APF verwerkt in de nieuwe klachten- en geschillenregeling.

#### **Wat is er gewijzigd in de regeling?**

De definitie van een klacht en een geschil is aangepast aan de wet. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen een klacht en een geëscaleerde klacht. Er is vastgelegd dat je een klacht telefonisch kunt indienen. In de praktijk kon dat al. Er is duidelijker aangegeven bij wie je terecht kunt voor een klacht of geschil en welke termijnen er gelden. In de Wet toekomst pensioenen is ook vastgelegd dat er een nieuwe landelijke geschilleninstantie komt. Deze instantie zal vanaf 1 januari 2024 klachten gaan behandelen waarover deelnemers en pensioenfondsen het niet eens kunnen worden. Deelnemers kunnen in dat geval vragen om bemiddeling (door de Ombudsman Pensioenen) of om bindend of niet bindend advies.

#### **Niet tevreden? Meld je klacht bij ons**

Ben je niet tevreden over hoe wij omgaan met jou of je pensioen, dan is dat natuurlijk heel vervelend. Wij lossen dit graag zo snel mogelijk voor je op. Daarom is het belangrijk dat je je klacht bij ons meldt. Zo kunnen wij ervan leren en voorkomen dat het vaker gebeurt. Meld je je klacht bij ons, dan doen wij ons best om zo helder mogelijk aan te geven wat jij van ons kunt verwachten. Met bijvoorbeeld duidelijke informatie over wanneer je van ons reactie krijgt. Voor meer informatie kijk naar onze aangepaste klachten- en geschillenregeling bij Downloads.