

Klachtenregeling



SPMS

stichting pensioenfonds
medisch specialisten

1. Begripsbepalingen

Artikel 1. Definities

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- geschil: een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder dan wel een klacht die de pensioenuitvoerder niet binnen een redelijke termijn als bedoeld in art. 14j lid 3 jo. art. 14j lid 4 Besluit uitvoering pensioenwet en wet verplichte beroepspensioenregeling heeft afgehandeld;
- klacht: iedere uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder;
- klager: iedere persoon die een klacht heeft ingediend;
- pensioenuitvoerder: Stichting Pensioenfonds Medisch specialisten;
- persoon: deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde.

2. Indienen van een klacht

Artikel 2. Wijzen van indiening

Een persoon kan een klacht indienen per e-mail, telefonisch, per post of via de MijnSPMS-omgeving respectievelijk via:

- administratie@spms.nl;
- (020) 5836262;
- Postbus 6003, 1005 EA Amsterdam;
- <https://mijn.spms.nl>.

Artikel 3. Gegevens bij indiening

1. Voor een goede afhandeling van een klacht, is nodig dat een persoon de volgende gegevens bij zijn klacht voegt:
 - zijn deelnemersnummer of;
 - voor- en achternaam en correspondentieadres.
2. Indien de klager zich laat bijstaan door een gemachtigde:
 - voor- en achternaam en correspondentieadres van de gemachtigde.

3. Behandeling van een klacht

Artikel 4. Ontvangstbevestiging

1. Binnen twee weken na het indienen van een klacht, ontvangt klager van de pensioenuitvoerder een bevestiging van die indiening.
2. In de ontvangstbevestiging staat benoemd binnen welke termijn de pensioenuitvoerder de klacht zal behandelen.

Artikel 5. Termijnen

1. Uiterlijk binnen 10 weken na het versturen van de ontvangstbevestiging behandelt de pensioenuitvoerder de klacht en doet daarvan bericht aan de klager, tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 6.
2. Indien de pensioenuitvoerder geen ontvangstbevestiging stuurt, behandelt de pensioenuitvoerder de klacht binnen 12 weken na indiening en doet daarvan bericht aan de klager.
3. De termijnen bedoeld in lid 1 en lid 2 worden verlengd met de gestelde termijn voor het verstrekken van nadere informatie als bedoeld in artikel 6 lid 2, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de pensioenuitvoerder.

Artikel 6. Nadere informatie

1. Indien het naar het oordeel van de pensioenuitvoerder voor een goede behandeling van een klacht is vereist om aanvullende informatie te ontvangen van de klager, verzoekt de pensioenuitvoerder klager die informatie te verstrekken.
2. Voor het verstrekken van informatie als bedoeld in lid 1, stelt de pensioenuitvoerder een redelijke termijn. Deze termijn is nooit korter dan twee weken.

Artikel 7. Correspondentie

De pensioenuitvoerder correspondeert in beginsel per e-mail met klager, alternatief kan per post worden gecorrespondeerd.

4. De behandelde klacht

Artikel 8. Geschilleninstantie Pensioenfondsen

1. De pensioenuitvoerder is aangesloten bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
2. Indien een klacht geheel of gedeeltelijk is afgewezen, kan klager deze mogelijk als geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. De daarvoor geldende procedure wordt op de website van de pensioenuitvoerder en bij de behandeling van de klacht nader door de pensioenuitvoerder toegelicht.
3. Een geschil kan daarnaast worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

Artikel 9. Tevredenheidsonderzoek

De pensioenuitvoerder kan een tevredenheidsonderzoek doen naar aanleiding van de behandeling van een klacht.