

## Klachten- en geschillenprocedure

---

Deze Klachten- en geschillenprocedure wordt geplaatst op de website van Rabobank Pensioenfonds en wordt ook op verzoek van belanghebbende beschikbaar gesteld.

### **Onze klachtenprocedure**

U kunt erop vertrouwen dat uw pensioen bij ons in goede handen is. Daarom houden we altijd rekening met uw belang. Bent u ergens niet tevreden over? Dat kan natuurlijk. Graag horen wij dat om zo samen een oplossing te zoeken. Op deze pagina leest u waar u terecht kunt met uw klacht.

### **Waar kunt u terecht met uw klacht?**

Bent u niet tevreden over hoe u behandeld of geïnformeerd bent? Of bent u het niet eens met de manier waarop wij de regels toepassen? Dan kunt u hierover een klacht naar ons Klant Contact Center sturen.

U geeft uw klacht aan ons door op 1 van deze manieren:

- Door te bellen naar 030 669 37 77.
- Door het online contactformulier op onze website te gebruiken.
- Door een brief te sturen naar:

Rabobank Pensioenfonds  
Klant Contact Center  
Postbus 113  
3454 ZJ De Meern

Noem daarbij altijd uw relatienummer. Dat nummer begint altijd met xyz. Het relatienummer vindt u op uw Uniform Pensioenoverzicht of bovenaan onze brieven.

### **Ons Klant Contact Center behandelt uw klacht binnen 4 weken**

Heeft u ons een klacht gestuurd? Dan proberen we die zo snel mogelijk te behandelen. Binnen 5 werkdagen hoort u van ons wanneer u een reactie krijgt. Dat is in ieder geval binnen 4 weken nadat u ons uw klacht stuurde. Hebben we dan nog extra informatie van u nodig? Dan kunnen we de 4 weken verlengen. Dat doen we met het aantal dagen dat u nodig heeft om de extra informatie op te sturen.

### **Bent u niet tevreden met de reactie op uw klacht?**

Dan kunt u dit laten weten aan ons bestuur. Laat dit binnen 2 weken nadat u onze reactie op uw klacht ontving aan ons weten. Het bestuur onderzoekt dan uw klacht.

U geeft uw klacht aan ons bestuur door op 1 van deze manieren:

- Door het online contactformulier op onze website te gebruiken.
- Door een brief te sturen naar dit adres:

Rabobank Pensioenfonds  
Klant Contact Center  
Postbus 113  
3454 ZJ De Meern

Noem daarbij altijd uw relatienummer. Dat nummer begint altijd met xyz. Het relatienummer vindt u op uw Uniform Pensioenoverzicht of bovenaan onze brieven.

### **U krijgt een reactie op uw klacht binnen 6 weken**

Ons bestuur behandelt uw klacht zo snel mogelijk. Het bestuur laat u binnen 5 werkdagen weten hoe lang zij nodig hebben. Zij geven ook aan waar u vragen kunt stellen over de behandeling van uw klacht. Wij kunnen u om meer informatie vragen over de klacht. De behandelingstijd kan dan langer zijn. We verlengen de periode van 6 weken dan met het aantal dagen dat u nodig heeft om de extra informatie op te sturen.

### **Bent u niet tevreden met de reactie van het bestuur of doen wij langer dan 12 weken over de behandeling van uw klacht?**

Dit noemen we een geschil. Dan kunt u dit laten weten aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. De Geschilleninstantie Pensioenfondsen is een aparte, onafhankelijke organisatie. Die bemiddelt tussen u en ons of doet een uitspraak over uw ingediende klacht. U bereikt de Geschilleninstantie Pensioenfondsen via 085 049 20 30 of [geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](https://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl).

Geschilleninstantie Pensioenfondsen  
Varrolaan 100  
3584 BW Utrecht

Bent u het niet eens met de uitkomst van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen? Dan kunt u met uw geschil nog naar de burgerlijke rechter gaan. Meer informatie hierover vindt u op [rechtspraak.nl](https://www.rechtspraak.nl). U kunt met uw geschil ook gelijk naar de burgerlijke rechter gaan in plaats van naar de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

### **Welke klachten kunt u indienen bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen**

U kunt niet alle klachten indienen bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. U kunt alleen klachten indienen die gaan over de pensioenregeling. Bijvoorbeeld:

- Als u het niet eens bent over het bedrag van uw pensioen.
- Over wat u van ons krijgt als u arbeidsongeschikt bent.
- Over de informatie die u van ons krijgt.
- Als wij een bedrag bij u hebben terug gevraagd en u het daar niet mee eens bent.

Weet u niet zeker of u uw klacht kan indienen bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen? Dan kunt u dit altijd vragen bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

### **Wij behandelen uw klachten volgens 3 waarden:**

- Ontvankelijk: wij staan altijd open voor klachten. Wij zetten u en uw klachten centraal.
- Klantgevoelig: wij houden altijd rekening met het belang van u, de deelnemer. Dat wil zeggen dat wij zo veel mogelijk rekening houden met uw persoonlijke situatie.
- Lerend: uw ingeleverde klachten zorgen ervoor dat wij onze klachtenservice kunnen verbeteren. Wij leren van uw klachten en uw tevredenheid over onze klachtenservice.

Deze 3 eigenschappen staan in de Gedragslijn 'Goed omgaan met klachten'. Deze Gedragslijn sluit aan bij de Wet toekomst pensioenen.

### **Bent u ontevreden?**

*Laat ons weten waar u ontevreden over bent.  
Dat kan via een e-mail, een brief of telefonisch.*



### **Wij reageren zo snel mogelijk**

*Binnen 5 werkdagen hoort u wanneer u onze reactie  
uiterlijk kunt verwachten.*



### **Bent u nog steeds ontevreden?**

*U kunt uw klacht voorleggen aan het bestuur van  
Rabobank Pensioenfonds. Dat kan via een e-mail  
of een brief.*



### **Besluit**

*Het bestuur van Rabobank Pensioenfonds neemt  
een besluit. Dit doen we binnen een termijn van 6 weken.*



### **Bent u nog steeds ontevreden?**

*Dan kunt u:*

- uw klacht indienen bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen of*
- met uw klacht naar de burgerlijke rechter stappen.*