



Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Kappersbedrijf

Klachten- en geschillenregeling

Colofon

Dit document is een uitgave van
Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Kappersbedrijf

datum






18 december 2024

Klachten en geschillenregeling





Niet tevreden met ons fonds: wat kan je doen?

Wij doen ons best om de pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Dan horen wij graag wat je klacht is. Wij kijken dan of wij jouw klacht kunnen oplossen.

Bij een klacht kan je denken aan:


-  Je hebt meerdere keren met ons gebeld, maar je krijgt steeds verschillende antwoorden van de klantenservice;
-  Je hebt meerdere keren gebeld, maar de telefoon werd niet opgenomen;
-  Je werd tijdens je gesprek met ons niet netjes of goed behandeld;
-  Op mijn pensioenoverzicht staat een verkeerde geboortedatum;
-  De adressering op de brief of een ontvangen overzicht is verkeerd.

1. Je kan een klacht bij ons indienen als je:

-  Nu een pensioen bij ons opbouwt
-  Vroeger pensioen bij ons hebt opgebouwd
-  Nu of in de toekomst pensioen van ons krijgt
-  Als werkgever aangesloten bent bij Pensioenfonds Kappers





Twijfel je of je een klacht mag indienen? Bel ons dan op 050-582 98 70 (deelnemers) of 050-582 98 71 (werkgevers).

2. Hoe dien je een klacht in? Kies één van de onderstaande manieren:


-  Bel naar : 050-582 98 70 (deelnemers) of 050-582 98 71 (werkgevers)
-  Stuur een e-mail naar : deelnemer@pensioenkappers.nl of werkgever@pensioenkappers.nl
-  Vul het [contactformulier](#) op de website in.
-  Via de chatfunctie op onze website (nadat je hebt ingelogd)
-  Stuur een brief naar Pensioenfonds Kappers, postbus 8100, 9702 KC Groningen

3. Welke informatie hebben wij van je nodig?

Beschrijf in je klacht duidelijk waar je niet tevreden over bent. Vermeld ook:

-  Voor- en achternaam (en voor werkgevers de bedrijfsnaam)
-  Geboortedatum
-  Pensioennummer (deze staat op al onze brieven en op het Uniform pensioenoverzicht)
-  Adres, e-mailadres en telefoonnummer

4. Wanneer behandelen wij uw klacht niet?

-  Als wij je klacht al eerder hebben behandeld en er geen nieuwe feiten zijn.

- Als je klacht wordt of is behandeld door GIP (Geschilleninstantie Pensioenfondsen) of de rechter.

5. Heb je een klacht ingediend?

Dan krijg je binnen 2 weken bericht van ons nadat wij je klacht hebben ontvangen. In dat bericht staat ook wanneer je een reactie op de klacht krijgt. Dat is in ieder geval binnen 6 weken. Maar als het kan, sturen we je al eerder een reactie op je klacht.

Soms hebben wij extra informatie van je nodig. Dan duurt het misschien wat langer voordat je klacht is behandeld. Wij laten dat dan aan je weten.

6. Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht?

Dan leggen wij je klacht voor aan het bestuur. Geef – bij voorkeur -binnen 14 dagen schriftelijk aan waarom je niet tevreden bent. Of waarom je het niet met ons eens bent. Dit kan op één van deze drie manieren:

- Stuur een e-mail naar : deelnemer@pensioenkappers.nl of werkgever@pensioenkappers.nl
- Vul het [contactformulier](#) op de website in.
- Stuur een brief naar Pensioenfonds Kappers, postbus 8100, 9702 KC Groningen

7. Heb je een klacht bij het bestuur ingediend?

Dan krijg je binnen 2 weken een bericht dat het bestuur je klacht heeft ontvangen. Het bestuur neemt binnen 6 weken een besluit. Je krijgt hierover dan een brief. In deze brief lees je wat het besluit is en waarom het bestuur dit besluit heeft genomen.

8. Bent je niet tevreden met het besluit van het bestuur?

Wij noemen dit dan een geschil. Met een geschil kan je naar een onafhankelijke partij. Voor deelnemers is dit de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. De Geschilleninstantie Pensioenfondsen behandelt geschillen over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement en kost u niets. Meer informatie vindt u op hun [website](#). Of neem contact op met de Geschilleninstantie Pensioenfondsen via info@gipcontact.nl, of bel 085- 0492030.

Gaat je klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Ben je werkgever en heb je een geschil?

Dan kan je een gerechtelijke procedure starten.

Ben je het niet eens met een besluit op grond van het Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF 2000?

Op [deze](#) pagina lees je meer over het Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF.

9. Wanneer gaat deze klachtenregeling in?

Deze klachtenregeling is geldig vanaf 18 december 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.