



Klachtenregeling van Pensioenfonds Metaal en Techniek

postadres
Postbus 5210
2280 HE Rijswijk

t 070 316 08 60
f 070 316 04 75

www.bpmt.nl
KVK Haaglanden: 41149569

Datum inwerkingtreding:
1 januari 2009
Geldigheidsduur:
tot nadere aankondiging
Informatie verkrijgbaar bij:
Pensioenfonds Metaal en Techniek en
haar uitvoerder Mn Services

7. Bezwaar
Een uiting, waarin de Indiener aangeeft bezwaar te hebben tegen de afhandeling van de klacht of een uiting waarin de Indiener aangeeft bezwaar te hebben tegen de toepassing van het reglement. De klachtenregeling heeft geen betrekking op bezwaren.

Artikel 1.

Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. PMT
Pensioenfonds Metaal en Techniek
2. Medewerker
De persoon werkzaam in de uitvoering van de pensioenregeling van Pensioenfonds Metaal en Techniek
3. Indiener
De indiener van een klacht.
4. Klachtencoördinator
De Medewerker met de nader in artikel 4 en artikel 5 lid 1 omschreven taakstelling.
5. Klachtenbehandelaar
Een Medewerker als bedoeld in artikel 5 van deze regeling.
6. Klacht
Elke uiting die Pensioenfonds Metaal en Techniek bereikt waarin een klant blijkt geeft van ontevredenheid over een product, dienst of dienstverlening van Pensioenfonds Metaal en Techniek. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op het gedrag van mensen (de bejegening van deelnemers / werkgevers) als op de interpretatie van de inhoud van de pensioenregeling.

Artikel 2.

Onderwerp

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten over de wijze waarop PMT of een derde partij uit naam van PMT zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen.
2. Een gedraging van een of meer Medewerkers van PMT of Medewerkers van een derde partij uit naam van PMT wordt aangemerkt als een gedraging van PMT.

Artikel 3.

Indienen van een klacht

1. Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 1. de naam en het adres van de indiener;
 2. een beschrijving van de situatie waarop de klacht zich richt;
 3. waarom of waarover de indiener ontevreden is.
2. Mondeling ingediende klachten worden schriftelijk vastgelegd met inachtneming van de onder lid 1 genoemde onderdelen. De medewerker die de klacht vastlegt zal de beschrijving van de klacht toetsen bij de Indiener.



3. Een schriftelijke klacht kan gestuurd worden aan: Pensioenfonds Metaal en Techniek, t.a.v. de klachtencoördinator, Antwoordnummer 10170, 2280 VB RIJSWIJK
De Indiener kan de klacht ook kenbaar maken via e-mail, klachten@bpmt.nl.

Artikel 4.

Ontvangstbevestiging en registratie

De Klachtencoördinator registreert de klacht en bevestigt uit naam van PMT de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen drie werkdagen na de dag van ontvangst.

Artikel 5.

Klachtenbehandelaar

1. De Klachtencoördinator draagt er zorg voor dat de klacht bij de Klachtenbehandelaar terecht komt en houdt toezicht op een juiste afhandeling van de klacht – conform de bepalingen van deze regeling.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een deskundig persoon van de afdeling die bij het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Klachten aangaande onheuse bejegening worden afgehandeld door een andere medewerker dan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 6.

Beroep

1. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de Indiener is afgehandeld, heeft de Indiener de mogelijkheid zich te richten tot het bestuur van het fonds (indienen van een bezwaar). Het bestuur heeft de besluitvorming over klachten gemandateerd aan de Commissie Pensioenen. Mochten bij het bezwaar nieuwe feiten aan de orde komen, dan wordt de klachtenprocedure opnieuw opgestart.

2. De Indiener heeft de mogelijkheid zich te richten tot de Ombudsman Pensioenen (Postbus 93560, 2509 AN 's Gravenhage), indien hij het niet eens is met het besluit van het bestuur.

Artikel 7.

Onderzoek en termijnen

1. Onmiddellijk na ontvangst van de klacht wordt het onderzoek gestart.
2. De klacht wordt afgehandeld binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd indien daarvoor dringende redenen aanwezig zijn.
4. Van de verdaging wordt door de Klachtenbehandelaar schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. Binnen 10 werkdagen na afhandeling van de klacht wordt de indiener door de Klachtencoördinator nagebeld of de indiener tevreden is over de afhandeling van de klacht.
6. De klachtencoördinator rapporteert maandelijks aan de directeur van Pensioenfonds Metaal en Techniek.

Artikel 8.

Kennisgeving

De Klachtenbehandelaar stelt de Indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn bevindingen van het onderzoek alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

Slotbepaling

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Pensioenfonds Metaal en Techniek. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2009.