

RICHTLIJNEN AFSPRAAK BEELDBELLEN MET PENSIOENFONDS PGB

Naast bellen en mailen kun je nu ook beeldbellen met ons. In een onlinegesprek, via Teams, krijg je in een veilige omgeving heldere uitleg over jouw pensioen. Je kunt je scherm met ons delen, zodat we met je meekijken. Voor het beeldbellen hanteren wij een aantal richtlijnen:

1. Voorbereiding:

- **Controleer je apparatuur:**
Zorg ervoor dat je internet, camera en microfoon werken voordat het gesprek begint. Heb je twijfels? Laat het ons weten. We helpen je graag!
- **Kies een rustige plek:**
Ga ergens zitten waar je niet gestoord wordt. Bijvoorbeeld in een afgesloten ruimte. Zo zorg je ervoor dat jouw gegevens beschermd zijn.
- **Wees op tijd:**
Log een paar minuten van tevoren in. Dan kunnen we het gesprek op tijd beginnen. De afspraak duurt maximaal 30 minuten.

2. Persoonlijk gesprek

Wij vinden het fijn als wij je kunnen zien. Dit maakt het gesprek persoonlijk. Wij vragen je daarom om jouw camera aan te zetten.

3. Hulp bij de afspraak

Je mag iemand uitnodigen voor het gesprek, zoals bijvoorbeeld een familielid of een financieel adviseur.

4. Respect en privacy

Houd het gesprek vertrouwelijk: Deel geen gevoelige informatie met anderen tijdens of na het gesprek. Maak geen opnames: Dit helpt om jouw en onze privacy te beschermen. We luisteren naar elkaar en laten elkaar uitspreken.

5. Alleen over ons pensioen

Wij helpen je alleen bij jouw vragen over het pensioen bij Pensioenfonds PGB. Over andere financiële zaken en producten adviseren wij jou niet.

6. Verslag van het gesprek

Je krijgt een gespreksverslag (document) binnen enkele dagen na de digitale afspraak. Je kunt binnen één week na ontvangst hiervan reageren op dit gespreksverslag. Dan passen wij dit samen met jou aan. Ga je akkoord met het gespreksverslag? Dan hoef je niets te doen en gaan wij er na een week vanuit dat je akkoord bent. Het gespreksverslag bewaren wij.