

## Pensionskassen richten unabhängige Ombudsstelle ein

Neues Service bringt persönlichen Zugang und strebt Lösungen für komplexe Fälle an

Als neue und zusätzliche Service-Einrichtung bieten die österreichischen Pensionskassen ab sofort eine unabhängige Ombudsstelle an. Geleitet wird die Ombudsstelle von Dr. Ernst Klicka, einem erfahrenen, weisungsfreien und unabhängigen Juristen, der als Ombudsmann fungiert. Er war 35 Jahre lang bei Unilever beschäftigt und Vorstand einer betrieblichen Pensionskasse. Zuletzt war Klicka Geschäftsführer des Markenartikel-Verbandes.

Im Falle einer Beschwerde eines Leistungs- bzw. Anwartschaftsberechtigten prüft der Ombudsmann dieses Anliegen unabhängig, neutral und vertraulich. Ziel ist es stets, einen Lösungsvorschlag zu erarbeiten und eine gütliche Einigung zu erreichen. Vor allem auch Leistungsberechtigte mit alten Sonderverträgen erhalten damit eine unabhängige Anlaufstelle. Ein Verfahren vor der Ombudsstelle ist für die Berechtigten kostenlos.

### Eine zusätzliche, persönliche Anlaufstelle für komplexe und erklärungsbedürftige Fälle

„Optimales Kundenservice und Transparenz sind den heimischen Pensionskassen seit jeher sehr wichtig. Mit der Einsetzung eines unabhängigen Ombudsmannes bieten wir nun eine zusätzliche, persönliche Anlaufstelle für manch besonders erklärungsbedürftigen Fall an.

Der Ombudsmann soll alle berechtigten Anliegen prüfen, Erwartungshaltungen hinterfragen und gegebene Regelungen erörtern“, erklärt Mag. Andreas Zakostelsky, Obmann des Fachverbandes der Pensionskassen.

### Schwerpunkt Transparenz bei den Pensionskassen

Bereits bisher stand Transparenz bei den heimischen Pensionskassen im Vordergrund. So geben die heimischen Pensionskassen jedem Berechtigten einmal pro Jahr detailliert Auskunft über die eingezahlten Beiträge und die zu erwartenden Leistungen. Insbesondere wird über Kapitalstand, Kapitalentwicklung, Verwaltungskosten, erworbene Ansprüche, voraussichtliche Höhe der Pensionsleistung, Performance der Veranlagungsgemeinschaft (VRG) u.a.m. informiert.

Wer sich als Anwartschafts- und Leistungsberechtigter darüber hinaus für die Arbeit seiner Pensionskasse interessiert, erhält von den Pensionskassen-Experten auf Anfrage auch detailliertere Auskunft über die Veranlagung der Gelder. Bei einigen Pensionskassen kann man die Information über den Erfolg der Veranlagung auch monatlich im Internet abrufen.

Bei jeder Pensionskasse ist für die Kunden die Einsicht in die geschäftliche Gebarung ihrer Pensionskasse gesetzlich verankert. Dazu gehört das Recht, die Hauptversammlung zu besuchen und dort Fragen zu stellen, Vertreter der Kunden und der Pensionisten in den Aufsichtsrat zu entsenden sowie die Möglichkeit, auch in den Veranlagungsbeiräten vertreten zu sein, welche die strategischen Entscheidungen zur Veranlagung des Pensionsvermögens begleiten.

Die auf Branchenebene eingerichtete unabhängige Ombudsstelle ergänzt nun das transparente Service für die Kunden.

### Informationen zur Ombudsstelle

- [Ombudsstelle der österreichischen Pensionskassen](#)
- [Fragen und Antworten zur Ombudsstelle der österreichischen Pensionskassen](#)