

REGELING GESCHILLEN EN KLACHTEN STICHTING PENSIOENFONDS SNS REAAL

Versie 0.1

Status: Definitief

Vastgesteld door bestuur: 26 maart 2015

Verantwoordingsorgaan geïnformeerd: 26 maart 2015

Inhoudsopgave

Artikel 1 Begripsomschrijving	3
Artikel 2 Geschillenprocedure	4
Artikel 3 Klachtenprocedure	5
Artikel 4 Gerechtelijke procedures	6
Artikel 5 Kosten	6
Artikel 6 Inwerkingtreding reglement.....	6

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds SNS REAAL van toepassing. In aanvulling op dit reglement gelden de volgende begripsomschrijvingen.

<i>Belanghebbende:</i>	De persoon (deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of hun ex-partner, kind of nabestaande) die rechten kan ontlene n of redelijkerwijs meent te kunnen ontlene n aan de statuten of het reglement van het pensioenfonds.
<i>Bestuur:</i>	Het bestuur van het pensioenfonds.
<i>Geschil:</i>	Een verschil van mening tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en het reglement van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten wordt geschaad.
<i>Klacht:</i>	Een uiting van ongenoegen door een belanghebbende over de wijze waarop de belanghebbende (zonder dat hij in zijn rechten is geschaad) door het pensioenfonds behandeld is of zich behandeld voelt.
<i>Ombudsman:</i>	De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.
<i>Pensioenfonds:</i>	Stichting Pensioenfonds SNS REAAL.
<i>Uitvoeringsorganisatie:</i>	De organisatie die in opdracht van het pensioenfonds de administratie van het pensioenfonds uitvoert. Deze organisatie is Blue Sky Group B.V.

Artikel 2. Geschillenprocedure

Eerste fase: behandeling van een geschil door de uitvoeringsorganisatie

1. Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot het pensioenfonds te wenden met een geschil.
2. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt het geschil en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende. De uitvoeringsorganisatie stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van het geschil.
3. De in lid 2 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van vier weken schriftelijk geïnformeerd.

Tweede fase: behandeling van een geschil door het bestuur

4. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te wenden. De belanghebbende richt zijn bezwaarschrift aan het bestuur:
 - binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
 - binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.

Het bestuur stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van het bezwaarschrift.

5. Het bestuur onderzoekt het bezwaarschrift en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door een vertegenwoordiger van het bestuur. De belanghebbende is gerechtigd zich te laten bijstaan door een juridisch adviseur of deskundige. Van de mondelinge toelichting wordt een verslag opgesteld dat ter verificatie aan belanghebbende wordt toegezonden.
6. Na afronding van het onderzoek en binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van het geschil genomen worden. Indien niet volledig aan de bezwaren van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, wijst het bestuur in zijn oordeel op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman.
7. De in lid 6 vermelde termijn kan met maximaal drie maanden worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van drie maanden schriftelijk geïnformeerd.

Derde fase: behandeling van een geschil door de Ombudsman

8. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, kan hij zich wenden tot de Ombudsman.
9. Het pensioenfonds verleent medewerking aan het onderzoek van de Ombudsman en verstrekt aan hem de gegevens en inlichtingen waarom hij het pensioenfonds heeft verzocht.

10. Het pensioenfonds volgt het advies van de Ombudsman op, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.
11. In het geval het bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van het advies van de Ombudsman, stelt het bestuur de belanghebbende en de Ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
12. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur en zich niet wil wenden tot de Ombudsman, kan hij beroep instellen bij de civiele rechter .

Vierde fase: behandeling van een geschil door de civiele rechter

13. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het advies van de Ombudsman, kan hij beroep instellen bij de civiele rechter.

Artikel 3. Klachtenprocedure

Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

1. Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot het pensioenfonds te wenden met een klacht.
2. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende. De uitvoeringsorganisatie stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van de klacht.
3. De in lid 2 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van vier weken door de uitvoeringsorganisatie schriftelijk geïnformeerd.

Tweede fase: behandeling van een klacht door het bestuur

4. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerde klachtbrief tot het bestuur te wenden. De belanghebbende richt zijn klachtbrief aan het bestuur:
 - binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
 - binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.

Het bestuur stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van de klachtbrief.

5. Het bestuur onderzoekt de klacht en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door (een afvaardiging van) het bestuur. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter verificatie aan belanghebbende wordt toegezonden.
6. Na afronding van het onderzoek en binnen drie maanden na ontvangst van de klachtbrief, brengt het bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen zijn.

7. De in lid 6 vermelde termijn kan met maximaal drie maanden worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover door het bestuur vóór het aflopen van de eerste termijn van drie maanden schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 4. Gerechtelijke procedures

1. Het pensioenfonds neemt geen geschil of klacht in behandeling waarover de belanghebbende reeds een vordering tegen het pensioenfonds heeft ingesteld bij de kantonrechter.
2. Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopend geschil of een lopende klacht zodra de belanghebbende een vordering tegen het pensioenfonds bij de kantonrechter instelt.

Artikel 5. Kosten

1. Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een geschil of klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
2. De kosten die de belanghebbende in het kader van deze geschillen- of klachtenprocedure maakt (waaronder begrepen reis- en verblijfkosten of de eventuele kosten van rechtsbijstand), zijn voor rekening van belanghebbende.
3. In bijzondere situaties kan het bestuur een afwijkende regeling treffen.

Artikel 6. Inwerkingtreding reglement

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2015.