

KLACHTEN- en GESCHILLENREGELING STICHTING PENSIOENFONDS SNS REAAL

Inhoudsopgave

Artikel 1 Begripsomschrijving	3
Artikel 2 Klachtenprocedure	4
Artikel 3 Geschillenprocedure	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 ontlenen of redelijkerwijs meent te kunnen ontlenen aan de statuten of het reglement van het pensioenfonds.
<i>Bestuur:</i>	Het bestuur van het pensioenfonds.
<i>Externe geschilleninstantie:</i>	De op grond van artikel 48c van de Pensioenwet aangewezen geschilleninstantie.
<i>Geschil:</i>	Een klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en het pensioenreglement 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>	Iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan het pensioenfonds, niet zijnde een geschil, over de wijze waarop de belanghebbende 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. Klachtenprocedure

Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

1. Een belanghebbende dient zich tot het pensioenfonds te wenden met een klacht. Dit kan telefonisch, per e-mail of schriftelijk.
2. Indien de klacht niet direct naar teverredenheid kan worden opgelost, bevestigt de uitvoeringsorganisatie de ontvangst van de klacht en bericht de belanghebbende binnen twee weken na ontvangst van de klacht binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende.
3. Indien de uitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, verzoekt zij deze informatie van de belanghebbende en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijn van vier weken, bedoeld in het tweede lid, wordt verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de uitvoeringsorganisatie. 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 vier weken 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. Indien de belanghebbende wordt gehoord, dan bedraagt deze termijn vier weken na dagtekening van ontvangst van de aanvullende schriftelijke informatie dan wel van het gesprek met de belanghebbende. De belanghebbende wordt hierover door het bestuur vóór het aflopen van de eerste termijn van vier weken schriftelijk geïnformeerd.
7. Indien niet volledig aan de bezwaren van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, wijst het bestuur in zijn oordeel op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman

Derde fase: behandeling van een klacht 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 ook direct een procedure 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 een procedure instellen bij de civiele rechter.

Artikel 3. Geschillenprocedure

Eerste fase: behandeling van een geschil door de uitvoeringsorganisatie

1. Een belanghebbende dient zich tot het pensioenfonds te wenden met een geschil. Dit kan telefonisch, per e-mail of schriftelijk.
2. Indien het geschil niet direct naar tevredenheid kan worden opgelost, bevestigt de uitvoeringsorganisatie de ontvangst van het geschil en bericht de belanghebbende binnen twee weken na ontvangst van het geschil binnen welke termijn het geschil zal worden afgehandeld. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt het geschil en stuurt binnen vier weken na ontvangst van het geschil een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende.
3. Indien de uitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van het geschil nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, verzoekt zij deze informatie van de belanghebbende en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijn van vier weken, bedoeld in het tweede lid, wordt verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de uitvoeringsorganisatie. 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 vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Indien de belanghebbende wordt gehoord, dan bedraagt deze termijn vier

weken na dagtekening van ontvangst van de aanvullende schriftelijke informatie dan wel van het gesprek met de belanghebbende. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van vier weken schriftelijk geïnformeerd

7. Het bestuur vermeldt in zijn oordeel 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 Externe Geschilleninstantie dan wel aan de Ombudsman.

Derde fase: behandeling van een geschil door de Externe Geschilleninstantie dan wel de Ombudsman

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

Het uitgangspunt is dat de geschilleninstantie een bindend advies geeft, tenzij de belanghebbende kiest voor een niet-bindend advies. De Ombudsman geeft alleen niet-bindende adviezen.

Het pensioenfonds volgt een niet-bindend advies van de Externe Geschilleninstantie dan wel de Ombudsman op, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.

10. In het geval het bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van het niet-bindende advies van de Externe Geschilleninstantie dan wel de Ombudsman, stelt het bestuur de belanghebbende en de Externe Geschilleninstantie dan wel de Ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
11. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur en zich niet wil wenden tot de Externe Geschilleninstantie dan wel de Ombudsman, kan hij ook direct een procedure instellen bij de civiele rechter .

Vierde fase: behandeling van een geschil door de civiele rechter

12. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het niet-bindend advies van de Externe Geschilleninstantie dan wel de Ombudsman, kan hij een procedure instellen bij de civiele rechter.

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. Klachten- en geschillenregistratie

1. Het pensioenfonds registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle klachten en geschillen in een klachten- en geschillenadministratie. In de klachten- en geschillenadministratie wordt in ieder geval opgenomen:
 - de naam en het adres van de belanghebbende;
 - de klacht of het geschil, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
 - een omschrijving van de klacht of het geschil;
 - een beschrijving van de wijze waarop het pensioenfonds de klacht of het geschil heeft behandeld; en
 - de datum waarop de klacht of het geschil is afgesloten.

2. Het pensioenfonds bewaart de gegevens, bedoeld in het eerste lid, gedurende een periode van ten minste zeven jaren na het boekjaar waarin de klacht is afgehandeld

Artikel 6. Inwerkingtreding reglement

Dit reglement treedt in werking op één juli 2023 en voor wat betreft de werking van de Externe geschilleninstantie op één januari 2024 of zoveel later als deze is ingesteld.