

KLACHTEN- en GESCHILLENREGELING STICHTING PENSIOENFONDS SNS REAAL

Inhoudsopgave

Artikel 1 Begripsomschrijving	3
Artikel 2 Eerste fase: Behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie	4
Artikel 3 Tweede fase: Behandeling bezwaar door het bestuur	4
Artikel 4 Derde fase: Behandeling door de GIP, dan wel de Ombudsman	5
Artikel 5 Vierde fase: Gerechtelijk procedures	6
Artikel 6 Kosten	6
Artikel 7 Klachten- en geschillenregistratie.....	6
Artikel 8 Inwerkingtreding.....	6

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1. Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van het pensioenreglement Athora NL en het pensioenreglement de Volksbank en SRH van toepassing. In aanvulling op deze reglementen 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 Stichting Pensioenfonds SNS Reaal.
<i>Bezwaar:</i>	Een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende door de uitvoeringsorganisatie is opgelost en die in tweede aanleg intern door het bestuur wordt behandeld.
<i>Geschil:</i>	Een geschil dat ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht of een klacht die niet binnen de gestelde termijnen is afgehandeld. Het gaat hierbij om een klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten van Stichting Pensioenfonds SNS Reaal en het pensioenreglement Athora NL / de Volksbank en SRH zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt in zijn rechten te worden geschaad.
<i>GIP:</i>	de Geschillen Instantie Pensioenfonds.
<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>Klachtenregeling:</i>	de interne klachtenprocedure van Stichting Pensioenfonds SNS REAAL ten aanzien van de afhandeling van een klacht van een belanghebbende.
<i>Ombudsman:</i>	De Ombudsman Pensioenen te Utrecht.
<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.

2. Voor zover in deze klachtenregeling begrippen worden gehanteerd die zijn gedefinieerd in de statuten van Stichting Pensioenfonds SNS Reaal hebben deze dezelfde betekenis. In de gevallen waarin begrippen uit de klachtenregeling niet overeenkomen met de statuten van Stichting Pensioenfonds SNS Reaal zullen de begrippen uit deze klachtenregeling prevaleren.

Artikel 2. Eerste fase: Behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

1. Iedere uiting van ontevredenheid door een belanghebbende zal door Pensioenfonds SNS Reaal als een klacht in behandeling worden genomen.
2. Een belanghebbende kan op verschillende manieren een klacht bij de uitvoeringsorganisatie indienen:
 - a) via het contactformulier op de website van Stichting Pensioenfonds SNS Reaal: <https://pensioenfonds-snsreaal.nl/contact/hebt-u-een-klacht>
 - b) telefonisch via: 020 – 426 63 80
 - c) per e-mail naar: pf.snsreaal@blueskygroup.nl
 - d) per brief naar:
Pensioenfonds SNS Reaal
Postbus 123
1180 AC Amstelveen
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid 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. Indien er sprake is van een telefonische klacht wordt geen schriftelijke ontvangstbevestiging of ontvangstbevestiging per e-mail aan de belanghebbende gestuurd. In dat geval wordt in het gesprek de ontvangst van de klacht bevestigd. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende.
4. 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 derde 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.

Artikel 3. Tweede fase: Behandeling bezwaar door het bestuur

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is de belanghebbende gerechtigd om zich met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te wenden. De belanghebbende kan dit bezwaar alleen schriftelijk indienen:
 - a) via het contactformulier op de website van Stichting Pensioenfonds SNS Reaal: <https://pensioenfonds-snsreaal.nl/contact/hebt-u-een-klacht>
 - b) per brief naar:
Pensioenfonds SNS Reaal
Postbus 123
1180 AC Amstelveen
2. De belanghebbende dient zijn bezwaarschrift te richten aan het bestuur:
 - binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie, dan wel
 - binnen vier weken nadat de belanghebbende van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.

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

3. Het bestuur onderzoekt het bezwaar 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 kennisgeving aan belanghebbende wordt toegezonden.

4. Na afronding van het onderzoek en binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het bestuur zijn oordeel over het ingediende bezwaar schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van het bezwaar 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.
5. 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 en GIP.

Artikel 4. Derde fase: Behandeling door GIP, dan wel Ombudsman

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, kan belanghebbende zich in het geval van een geschil wenden tot GIP. Het uitgangspunt is dat GIP een bindend advies geeft, tenzij de belanghebbende kiest voor een niet-bindend advies. De Ombudsman heeft een bemiddelende functie tussen het pensioenfonds en de deelnemer. De Ombudsman doet vervolgens een voorstel om tot een oplossing te komen. Het pensioenfonds volgt een niet-bindend advies van GIP dan wel het voorstel van de Ombudsman op, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.
2. Het pensioenfonds verleent medewerking aan het onderzoek van GIP en verstrekt de gegevens en inlichtingen die aan het pensioenfonds is verzocht.
3. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur en zich niet wil wenden tot GIP, kan hij ook direct een procedure instellen bij de burgerlijke rechter .
4. Bij GIP bemiddelt de Ombudsman Pensioenen bij een geschil tussen de belanghebbende en het pensioenfonds en GIP doet middels de geschillencommissie uitspraak in een geschil tussen de belanghebbende en het pensioenfonds. GIP behandelt het geschil als volgt:
 - a) eerst bemiddelt de Ombudsman Pensioenen, behalve als hij daarvoor geen ruimte ziet of als de belanghebbende het geschil zonder tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen wil voorleggen aan de geschillencommissie;
 - b) als bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid, als de Ombudsman Pensioenen geen ruimte voor bemiddeling ziet, of de belanghebbende het geschil direct aan de geschillencommissie wil voorleggen, dan behandelt de geschillencommissie het geschil.
5. In het geval het bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van een niet-bindend advies van GIP dan wel het voorstel van de Ombudsman, stelt het bestuur de belanghebbende en GIP hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Artikel 5. Vierde fase: 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 6. 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 7. 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 8. Inwerkingtreding reglement

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2023 en voor wat betreft de werking van GIP op 1 januari 2024.