

# Reglement Klachten- en Geschillenregeling

**Datum: 5 maart 2021**



# Inhoud

<b>Inleiding en overweging</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 1 - Definities</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 2 - Indiening</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 3 – Behandeling door de Klachten- en Geschillencommissie</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 4 - Beroep tegen besluiten Klachten- en Geschillencommissie</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 5 - Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 6 - Werkwijze</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 7 - Samenstelling Klachten- en Geschillencommissie</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 8 - Overige bepalingen</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 9 - Inwerkingtreding</b>	<b>6</b>



## Inleiding en overweging

Het Fonds en de Administrateur van het Fonds doen er alles aan om de pensioenregeling op de juiste wijze uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat een Deelnemer, Gewezen Deelnemer, Pensioengerechtigde of hun rechtverkrijgenden minder tevreden is respectievelijk zijn over de manier waarop deze door het Fonds bejegend is respectievelijk zijn (Klacht), of dat men het niet eens is met een beslissing van het Fonds (Geschil). In dergelijke gevallen is de klantenservice bij de Administrateur van het Fonds het eerste aanspreekpunt.

In de meeste gevallen kan een probleem in goed overleg tussen het Fonds en/of de Administrateur enerzijds en de Deelnemer, Gewezen Deelnemer, Pensioengerechtigde of hun rechtverkrijgenden anderzijds in goed overleg worden opgelost. Ook kan bij de behandeling door het Fonds blijken dat geen sprake is van een Klacht of Geschil in de zin van de interne Klachten- en Geschillenprocedure.

Indien het in onderling overleg oplossen van het probleem niet lukt zal de zaak in behandeling worden genomen conform de interne klachten- of geschillenprocedure die in dit reglement Klachten- en Geschillenregeling is opgenomen. In dit reglement staat de procedure beschreven die door de Klachten- en Geschillencommissie van het Fonds bij de behandeling van Klachten en Geschillen wordt gevolgd.



## Artikel 1 - Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- |  |  |
|--|--|
| <b>a. Administrateur</b>                   | De uitvoeringsorganisatie die zorg draagt voor de pensioenadministratie van het Fonds;   |
| <b>b. Fonds</b>                            | Stichting Pensioenfonds ING;   |
| <b>c. Geschil</b>                          | Een verschil van inzicht tussen de (Gewezen) Deelnemer, Pensioengerechtigde of hun rechtverkrijgenden en het Fonds over de toepassing dan wel de interpretatie van de door het Fonds uitgevoerde pensioenreglementen en de Statuten van het Fonds; |
| <b>d. Klacht</b>                           | Een uiting van ongenoegen over een bejegening door het Fonds of de Administrateur die de rechtspositie van de (Gewezen) Deelnemer, Pensioengerechtigde of hun rechtverkrijgenden niet schaadt;   |
| <b>e. Klachten- en Geschillencommissie</b> | De door het Algemeen Bestuur ingestelde Klachten- en Geschillencommissie;  |

Voor zover hiervan in dit reglement niet wordt afgeweken, gelden de definities als vermeld in artikel 1 van de Statuten van het Fonds.

## Artikel 2 - Indiening

1. Iedere Deelnemer, Gewezen Deelnemer of Pensioengerechtigde van het Fonds of hun rechtverkrijgenden kan een gemotiveerd schriftelijk bezwaarschrift inzake een Klacht of Geschil indienen bij de secretaris van de Klachten- en Geschillencommissie van het Fonds, per adres:  
Postbus 79160, 1070 NE AMSTERDAM
2. De secretaris van de Klachten- en Geschillencommissie verstuurt binnen een week na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de indiener van het bezwaarschrift, tenzij de Klachten- en Geschillencommissie het in artikel 3 lid 1 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van het Bezwaarschrift schriftelijk kan mededelen.

## Artikel 3 – Behandeling door de Klachten- en Geschillencommissie

1. De Klachten- en Geschillencommissie beoordeelt het bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit binnen acht weken na ontvangst schriftelijk mee aan de indiener van het bezwaarschrift. Het Algemeen Bestuur en de Administrateur ontvangen een afschrift van het besluit.



2. Indien de Klachten- en Geschillencommissie bij de beoordeling als bedoeld in lid 1 concludeert dat de uitkomst van haar beoordeling mogelijkerwijs precedentwerking kan hebben, dan zal de Klachten- en Geschillencommissie de besluitvorming op het bezwaarschrift overdragen aan het Algemeen Bestuur van het Fonds, vergezeld van een advies. Het Algemeen Bestuur beoordeelt alsdan het bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit schriftelijk mee aan indiener van het bezwaarschrift. De Administrateur ontvangt een afschrift van het besluit.
3. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 dan wel lid 2 bedoelde termijn, dan deelt de secretaris van de Klachten- en Geschillencommissie dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de indiener van het bezwaarschrift, onder vermelding van de nieuwe termijn.

#### **Artikel 4 - Beroep tegen besluiten Klachten- en Geschillencommissie**

Indien een Deelnemer, Gewezen Deelnemer of Pensioengerechtigde van het Fonds of hun rechtverkrijgenden zich niet met de beslissing van de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Algemeen Bestuur kan verenigen, dan kan de Deelnemer, Gewezen Deelnemer of Pensioengerechtigde van het Fonds of hun rechtverkrijgenden dit voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen.

#### **Artikel 5 - Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen**

De Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Algemeen Bestuur volgt in beginsel het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Indien de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Algemeen Bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt de Klachten- en Geschillencommissie de indiener van het bezwaarschrift daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

#### **Artikel 6 - Werkwijze**

De Klachten- en Geschillencommissie en het Algemeen Bestuur hanteren de volgende werkwijze:

- a. Klachten en Geschillen worden beoordeeld op basis van:
  - toepasselijke wet- en regelgeving;
  - de Statuten en het toepasselijk Pensioenreglement van het Fonds; en
  - normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;
- b. de indiener van het bezwaarschrift wordt, indien dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de Klacht dan wel het Geschil, in de gelegenheid gesteld de Klacht dan wel het Geschil nader toe te lichten.

#### **Artikel 7 - Samenstelling Klachten- en Geschillencommissie**

1. De Klachten- en Geschillencommissie bestaat uit twee Uitvoerend Bestuurders.
2. De leden van de Klachten- en Geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk uit.



3. De Klachten- en Geschillencommissie wordt bijgestaan door een pensioenjurist van het Bestuursbureau, die optreedt als secretaris. Ook kan de Klachten- en Geschillencommissie zich desgewenst bij de behandeling van Klachten en Geschillen door een (externe) deskundige laten bijstaan.

#### **Artikel 8 - Overige bepalingen**

1. De Administrateur, het Algemeen Bestuur, de leden van de Klachten- en Geschillencommissie, hun plaatsvervangers en voorts allen die bij de behandeling van Klachten en Geschillen zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen, in hun genoemde hoedanigheid, ter kennis is gekomen, tenzij zij deze gegevens op grond van wet- en regelgeving aan derden dienen te verstrekken. Het privacybeleid van het Fonds is van toepassing.
2. De Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Algemeen Bestuur kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien zij een indiener van het bezwaarschrift in het gelijk stelt met betrekking tot zijn/haar Geschil met het Fonds.
3. De Administrateur, het Algemeen Bestuur en de Klachten- en Geschillencommissie nemen Klachten of Geschillen die reeds aan hen zijn voorgelegd niet nogmaals in behandeling.
4. In het jaarverslag van het Fonds wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de Klachten- en Geschillencommissie.

#### **Artikel 9 - Inwerkingtreding**

Dit reglement is bij bestuursbesluit vastgesteld op 5 maart 2021 na ontvangen positief advies van het Verantwoordingsorgaan en vervangt met terugwerkende kracht de voordien vastgestelde reglementen en is van kracht met ingang van 1 juli 2020.

