

Klachten- en geschillenregeling

1 januari 2017



Inhoud

Artikel 1 - Definities	3
Artikel 2 - Indiening	3
Artikel 3 - Afhandeling door Administrateur	3
Artikel 4 - Bezwaar tegen besluiten Administrateur	4
Artikel 5 - Afhandeling door de Klachten- en Geschillencommissie	4
Artikel 6 - Beroep tegen besluiten Klachten- en Geschillencommissie	4
Artikel 7 - Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen	4
Artikel 8 - Werkwijze	5
Artikel 9 - Samenstelling Klachten- en Geschillencommissie	5
Artikel 10 - Overige bepalingen	5
Artikel 11 - Inwerkingtreding	5



Artikel 1 - Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- | | |
|--|---|
| a. Administrateur | De uitvoeringsorganisatie die zorg draagt voor de pensioenadministratie van het Fonds; |
| b. Fonds | Stichting Pensioenfonds ING; |
| c. Geschil | Een verschil van inzicht tussen de Verzekerde en het Fonds over de toepassing dan wel de interpretatie van de door het Fonds uitgevoerde pensioenreglementen; |
| d. Klacht | Een uiting van ongenoegen over een bejegening door het Fonds of de Administrateur die de rechtspositie van de Verzekerde niet schaadt; |
| e. Klachten- en Geschillencommissie | De door het Algemeen Bestuur ingestelde Klachten- en Geschillencommissie; |
| f. De Verzekerde | de persoon die begunstigde is voor een nog niet ingegaan Pensioen op grond van één of meer Pensioenreglementen van het Fonds of een Pensioengerechtigde. |

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. Een Verzekerde richt een Klacht dan wel een Geschil schriftelijk aan de Administrateur.
2. De Administrateur verstuurt binnen een week na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de Verzekerde, tenzij de Administrateur het in artikel 3 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van de Klacht dan wel het Geschil aan de Verzekerde kan mededelen.

Artikel 3 - Afhandeling door Administrateur

1. De Administrateur beoordeelt namens het Fonds de Klacht dan wel het Geschil en deelt zijn gemotiveerde besluit binnen acht weken na ontvangst schriftelijk mee aan de Verzekerde.
2. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, deelt de Administrateur dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de Verzekerde, onder vermelding van de nieuwe termijn.
3. Een Klacht ten aanzien van de bejegening door medewerkers van het Bestuursbureau van het Fonds wordt door het Algemeen Bestuur beoordeeld.



Artikel 4 - Bezwaar tegen besluiten Administrateur

1. De Verzekerde kan binnen acht weken na dagtekening van het besluit van de Administrateur een gemotiveerd schriftelijk bezwaarschrift 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 Verzekerde, tenzij de Klachten- en Geschillencommissie het in artikel 5 lid 1 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van het Bezwaarschrift aan de Verzekerde schriftelijk kan mededelen.

Artikel 5 - Afhandeling 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 Verzekerde. 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 voor andere Verzekerden, 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 de Verzekerde. 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 Verzekerde, onder vermelding van de nieuwe termijn.

Artikel 6 - Beroep tegen besluiten Klachten- en Geschillencommissie

Indien een Verzekerde zich niet met de beslissing van de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Algemeen Bestuur kan verenigen, dan kan Verzekerde dit voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 7 - 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 Verzekerde daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.



Artikel 8 - Werkwijze

De Administrateur, 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 Verzekerde 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 9 - 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.

Artikel 10 - 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.
2. De Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Algemeen Bestuur kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien zij een Verzekerde 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. Een Klacht of een Geschil wordt slechts door de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Algemeen Bestuur in behandeling genomen nadat de Administrateur het in artikel 3 genoemde besluit heeft genomen.
5. In het jaarverslag van het Fonds wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de Klachten- en Geschillencommissie.

Artikel 11 - Inwerkingtreding

Dit reglement is bij bestuursbesluit vastgesteld op 9 december 2016 en vervangt de voordien vastgestelde reglementen en is van kracht vanaf 1 januari 2017.

