

# Klachten- en Geschillenregeling

de dato 15 juli 2020





## Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

**a. de Administrateur:**

de uitvoeringsorganisatie die zorg draagt voor de pensioenadministratie van het Pensioenfonds;

**b. het Pensioenfonds:**

Stichting ING CDC Pensioenfonds;

**c. een Geschil:**

een verschil van inzicht tussen de Verzekerde en het Pensioenfonds over de toepassing dan wel de interpretatie van het pensioenreglement;

**d. een Klacht:**

een blijk van onvrede van de Verzekerde jegens het Pensioenfonds;

**e. de Klachten- en Geschillencommissie:**

de door het bestuur ingestelde Klachten- en Geschillencommissie;

**f. de Verzekerde:**

de persoon die op grond van het pensioenreglement begunstigde is voor een pensioen;

**g. E-mail:**

*Verzekerde*

het door de Verzekerde opgegeven E-mailadres;

*Administrateur*

het E-mailadres van de Administrateur is [pensioenloket@ing.cdcpensioen.nl](mailto:pensioenloket@ing.cdcpensioen.nl);

*Klachten- en Geschillencommissie*

het E-mailadres van de Klachten- en Geschillencommissie is

[klachten-geschillen@ing.cdcpensioen.nl](mailto:klachten-geschillen@ing.cdcpensioen.nl).

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





## **Artikel 2.** Indiening

1. Een Verzekerde richt een Klacht dan wel een Geschil per E-mail aan de Administrateur.
2. De Administrateur verstuurt binnen 1 week na ontvangst per E-mail een ontvangstbevestiging aan de Verzekerde.
3. Indien de Verzekerde zijn Klacht dan wel Geschil per post wenst in te dienen, dient hij/zij hiertoe telefonisch contact – telefoonnummer 088-1162 411 – op te nemen met de Administrateur. In welk geval waar in dit reglement per E-mail staat vermeld, per post dient te worden gelezen.



## **Artikel 3.** Afhandeling door Administrateur

1. De Administrateur beoordeelt namens het Pensioenfonds de Klacht dan wel het Geschil en deelt zijn gemotiveerde besluit binnen 10 werkdagen na ontvangst per E-mail, gerekend vanaf de datum dat alle noodzakelijke informatie ontvangen is, mee aan de Verzekerde.
2. Indien er bijzondere omstandigheden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, dan deelt de Administrateur dit met redenen omkleed vóór het verstrijken van die termijn per E-mail mee aan de Verzekerde, onder vermelding van de nieuwe termijn.



## **Artikel 4.** Bezwaar tegen besluiten Administrateur

1. De Verzekerde kan binnen 8 weken na dagtekening van het besluit van de Administrateur een gemotiveerd bezwaarschrift per E-mail indienen bij de secretaris van de Klachten- en Geschillencommissie van het Pensioenfonds.
2. De secretaris van de Klachten- en Geschillencommissie verstuurt binnen 1 week na ontvangst, per E-mail een ontvangstbevestiging aan de Verzekerde.



## **Artikel 5.**

### Afhandeling door de Klachten- en Geschillencommissie

1. De Klachten- en Geschillencommissie behandelt het bezwaarschrift binnen 8 weken na ontvangst daarvan, tenzij aanvullende informatie benodigd is of bijzondere omstandigheden zich hiertegen verzetten. De Verzekerde wordt hiervan per E-mail in kennis gesteld, tenzij het bepaalde in lid 3 van toepassing is.
2. De Klachten- en Geschillencommissie stelt de Verzekerde in de gelegenheid om het bezwaarschrift in beginsel telefonisch toe te lichten, tenzij het bepaalde in lid 3 van toepassing is. De Verzekerde kan zich laten bijstaan, dan wel zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
3. De Klachten- en Geschillencommissie is bevoegd om bij naar haar oordeel eenvoudige Klachten en Geschillen uitspraak te doen op basis van de overlegde stukken.
4. De Klachten- en Geschillencommissie deelt haar gemotiveerde besluit binnen tien werkdagen per E-mail mee aan de Verzekerde.



## **Artikel 6.**

### Beroep tegen besluiten Klachten- en Geschillencommissie

Indien een Verzekerde zich niet met de beslissing van de Klachten- en Geschillencommissie 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 volgt in beginsel het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Indien de Klachten- en Geschillencommissie besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt de Klachten- en Geschillencommissie de Verzekerde daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. Indien Verzekerde zich hiermee niet kan verenigen, kan Verzekerde de Klacht dan wel het Geschil voorleggen aan de bevoegde rechtelijke instanties.





## **Artikel 8.** Werkwijze

De Administrateur en de Klachten- en Geschillencommissie beoordelen Klachten en Geschillen op basis van:

- ▼ toepasselijke wet- en regelgeving;
- ▼ de statuten van het Pensioenfonds en het toepasselijk pensioenreglement;
- ▼ en normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.



## **Artikel 9.** Samenstelling Klachten- en Geschillencommissie

1. De Klachten- en Geschillencommissie bestaat uit drie leden, die door en uit het bestuur worden benoemd.
2. De leden van de Klachten- en Geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk uit.
3. De Klachten- en Geschillencommissie wordt bijgestaan door een medewerker van het bestuursbureau van het Pensioenfonds, die optreedt als ambtelijk secretaris.



## **Artikel 10.** Overige bepalingen

1. De Administrateur, het bestuur, de leden van de Klachten- en Geschillencommissie 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 dan wel indien het Pensioenfonds dit noodzakelijk acht in het kader van een (gerechtelijke) procedure waaronder in elk geval een procedure als bedoeld in artikel 6 wordt verstaan.
2. Gegevens, waaronder maar niet beperkt tot verslagen en correspondentie, van de Klachten- en Geschillencommissie zijn niet openbaar, tenzij het Pensioenfonds daartoe op grond van wet- en regelgeving verplicht is dan wel indien het Pensioenfonds dit noodzakelijk acht in het kader van een (gerechtelijke) procedure, waaronder in elk geval een procedure als bedoeld in artikel 6 wordt verstaan.



3. De Administrateur en de Klachten- en Geschillencommissie nemen Klachten of Geschillen die reeds zijn voorgelegd niet nogmaals in behandeling.
4. Een Klacht of een Geschil wordt slechts door de Klachten- en Geschillencommissie in behandeling genomen nadat de Administrateur het in artikel 3 genoemde besluit heeft genomen.



### **Artikel 11.** Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2014 en laatstelijk per 15 juli 2020 gewijzigd.