

Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd

Gewijzigd op 19 december 2018.

1. Definities

- a. Pensioenfonds: de Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd, gevestigd te Amsterdam.
- b. Administrateur: de Administrateur van het Pensioenfonds.
- c. Manager: de Manager van het Pensioenfonds.
- d. Secretaris: de Secretaris van het Pensioenfonds.
- e. Bestuur: het Bestuur van het Pensioenfonds.
- f. Management team: het Management team van het Pensioenfonds.
- g. Belanghebbende: de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die op grond van het pensioenreglement, de statuten of de wet tegenover het Pensioenfonds aanspraken of rechten op pensioen of rechten met betrekking tot pensioen heeft.
- h. Geschillencommissie: de Geschillencommissie van het Pensioenfonds.
- i. Klacht: Een blijk van ongenoegen over de wijze van behandeling door het pensioenfonds.
- j. Geschil: Verschil van mening over de uitkomst van de klachtafhandeling.

2. Indiening van Klachten

- a. Een belanghebbende kan een klacht indienen, indien hij geen genoegen neemt met de wijze waarop hij behandeld is door het pensioenfonds.
- b. Klachten moeten met een motivering worden ingediend.
- c. Klachten worden schriftelijk of per e-mail ingediend bij de Administrateur van het pensioenfonds.

Schriftelijke klachten worden gestuurd naar:
Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd
T.a.v. de Administrateur
Postbus 1000
1000 BA Amsterdam.

Klachten per e-mail worden gestuurd naar:
Pensioenfonds@deltalloyd.nl
Ter attentie van de Administrateur.

- d. Schriftelijke klachten die bij andere organen of functionarissen van het pensioenfonds zijn binnen gekomen worden door hen doorgestuurd naar de Administrateur.

3. Bevestiging

- a. De Administrateur bevestigt schriftelijk of per e-mail binnen twee werkdagen de ontvangst van een klacht.
- b. Daarbij geeft de Administrateur aan binnen welke termijn hij verwacht dat de klager een reactie kan verwachten.
- c. Indien de Administrateur verwacht dat de reactie niet binnen de door hem aangegeven termijn kan worden gegeven, geeft hij schriftelijk of per e-mail een nieuwe termijn door.

4. Behandeling klachten door de Administrateur

- a. Op klachten wordt uiterlijk binnen tien werkdagen ná ontvangst gereageerd.
- b. Indien door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling meer tijd vergt, kan de termijn van tien werkdagen worden verlengd met de tijd die voor de behandeling nodig is.
- c. Op klachten wordt schriftelijk gereageerd.
- d. De reactie op de klacht wordt gemotiveerd.

- e. Bij de reactie op de klacht geeft de Administrateur aan op welke wijze en binnen welke termijn de klager gemotiveerd zijn bezwaar kan indienen bij de Manager.

5. Registratie klachten door de Administrateur

De Administrateur houdt bij:

- wanneer een klacht bij hem is binnengekomen
- wanneer de reactie op de klacht is verstuurd
- wat kort de inhoud is van de klacht en de reactie.

6. Indiening van bezwaren

- a. Een belanghebbende kan een bezwaar indienen, indien hij geen genoegen neemt met de reactie op zijn klacht.
- b. Bezwaren moeten met een motivering worden ingediend.
- c. Bezwaren worden schriftelijk ingediend bij de manager van het pensioenfonds.

Bezwaren worden gestuurd naar:
Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd
T.a.v. de manager Delta Lloyd Pensioenfonds
Postbus 1000
1000 BA Amsterdam.

- d. Bezwaren die bij andere organen of functionarissen van het pensioenfonds zijn binnen gekomen worden door hen doorgestuurd naar de Manager van het Pensioenfonds.

7. Behandeling van een bezwaar

- a. De Manager bevestigt schriftelijk of per e-mail binnen 2 werkdagen de ontvangst van bezwaren.
- b. Daarbij geeft de Manager aan binnen welke termijn hij verwacht dat de klager een reactie op zijn bezwaar kan verwachten.
- c. Indien de Manager verwacht dat de reactie niet binnen de door hem aangegeven termijn kan worden gegeven, geeft hij schriftelijk of per e-mail een nieuwe termijn door.
- d. Op bezwaren reageert de manager uiterlijk binnen één maand ná ontvangst.
- e. Indien door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling van een bezwaar meer tijd vergt, kan de termijn van één maand met één maand worden verlengd.
- f. De manager behandelt het bezwaar en raadpleegt daarbij het management team.
- g. Op bezwaren wordt schriftelijk gereageerd.
- h. De reactie op het bezwaar wordt gemotiveerd.
- i. Bij de reactie op het bezwaar geeft de Manager aan op welke wijze en binnen welke termijn de klager gemotiveerd zijn geschil kan indienen bij de Geschillencommissie.

8. Registratie bezwaren

De Administrateur houdt bij:

- wanneer een bezwaar is binnengekomen
- wanneer de reactie op het bezwaar is verstuurd
- wat kort de inhoud is van het bezwaar en de reactie.

9. Geschillencommissie

- a. De Geschillencommissie bestaat uit twee leden van het bestuur.

- b. Een lid van de Geschillencommissie is daarvan lid, zolang hij lid is van het bestuur van het pensioenfonds.
- c. De leden van de Geschillencommissie oordelen zonder last of ruggespraak.

10. Indiening van geschil

- a. Een belanghebbende kan een geschil indienen, indien hij geen genoegen neemt met de reactie op zijn bezwaar.
- b. Geschillen moeten met een motivering worden ingediend.
- c. Geschillen worden schriftelijk ingediend bij de Geschillencommissie van het pensioenfonds,

Geschillen worden gestuurd naar:
 Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd
 T.a.v. de Geschillencommissie
 Postbus 1000
 1000 BA Amsterdam.

- d. Geschillen die bij andere organen of functionarissen van het pensioenfonds zijn binnen gekomen worden door hen doorgestuurd naar de Geschillencommissie.

11. Behandeling geschillen door de Geschillencommissie

- a. De Secretaris bevestigt schriftelijk of per e-mail binnen vijf werkdagen de ontvangst van een geschil.
De Secretaris geeft de ontvangst van een geschil ook door aan de administratie van het pensioenfonds en de manager.
- b. De administrateur treedt op als secretaris van de geschillencommissie en heeft geen stem bij het oordeel van de geschillencommissie.
- c. De Secretaris geeft bij ontvangst van de klacht aan binnen welke termijn hij verwacht dat de klager een reactie kan verwachten.
- d. Indien de Secretaris verwacht dat de reactie niet binnen de door hem aangegeven termijn kan worden gegeven, geeft hij schriftelijk of per e-mail een nieuwe termijn door.
- e. De Geschillencommissie oordeelt binnen twee maanden schriftelijk en gemotiveerd op een geschil.
- f. Indien door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling meer tijd vergt, kan de termijn van twee maanden met twee maand worden verlengd.
- g. De Geschillencommissie doet onderzoek naar de feiten en past het beginsel van hoor en wederhoor toe.
- h. De Geschillencommissie kan deskundigen horen.
- i. De Geschillencommissie oordeelt met meerderheid van stemmen.
- j. Indien de stemmen staken wendt de Geschillencommissie zich tot het Bestuur, met het verzoek een onafhankelijke derde aan te stellen om een advies voor een oordeel te geven.
- k. De Secretaris stelt de belanghebbende hiervan op de hoogte en vermeld daarbij binnen welke termijn het oordeel zal worden gegeven.
- l. Het Bestuur stelt binnen twee weken na ontvangst van het verzoek van de Geschillencommissie een onafhankelijke derde aan.
- m. De onafhankelijke derde adviseert op basis van het dossier van de Geschillencommissie binnen één maand na zijn aanstelling schriftelijk tot welk oordeel de Geschillencommissie dient te komen.
- n. De Geschillencommissie oordeelt binnen twee weken na ontvangst van het advies schriftelijk overeenkomstig het advies van de onafhankelijke derde, of verwerpt het advies unaniem en oordeelt unaniem, schriftelijk en gemotiveerd anderszins.
- o. De Secretaris deelt de belanghebbende, het Bestuur en het Management team schriftelijk het oordeel mede.

- p. Bij het oordeel geeft de Secretaris aan dat, indien belanghebbende het niet eens is met de behandeling van zijn geschil of het oordeel van de Geschillencommissie, de belanghebbende zich schriftelijk kan wenden tot:

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag.

Daarbij geeft de Secretaris ook aan dat informatie kan worden verkregen per telefoon: 070-349 9620
Bereikbaar tussen 9.30 en 12.00 uur en tussen 13.30 en 17.00 uur op werkdagen.
email adres info@ombudsmanpensioenen.nl
of op de website: <http://www.ombudsmanpensioenen.nl/>.

- q. Ook geeft de Secretaris aan dat, indien belanghebbende het niet eens is met het oordeel en een juridische procedure wenst te starten, hij zich kan wenden tot:

De Rechtbank te Amsterdam
Sector Kanton
Postbus 84500
1080 BN Amsterdam.

Daarbij geeft de Secretaris ook aan dat informatie kan worden verkregen per telefoon (020) 541 21 11.

12.Registratie geschillen

De Administrateur houdt bij:

- a. wanneer een geschil bij de Geschillencommissie is binnengekomen
- b. wanneer de reactie op het bezwaar is verstuurd
- c. wat kort de inhoud is van het bezwaar en de reactie.

13.Rapportage van klachten, bezwaren en geschillen

De Administrateur rapporteert een keer per kwartaal in de kwartaalrapportage de ontvangen en behandelde klachten. Eenmaal per jaar wordt een uitgebreide klachtenrapportage opgesteld ten behoeve van het bestuur met het aantal klachten, de geregistreerde doorlooptijd en toe- of afwijzing van de behandelde klachten, bezwaren en geschillen.

De klachten worden geanalyseerd en minimaal een keer per jaar binnen het bestuur besproken. Naar aanleiding van deze klachten wordt daar waar nodig het beleid, reglementen en/of de communicatie aangepast.

14.Uitbesteding

Slechts de Administrateur, de Manager en de Geschillencommissie behandelen en registreren klachten, bezwaren en geschillen. Het Pensioenfonds besteedt deze behandeling en registratie niet uit.