

Klachtenreglement



Inhoud

1.1	Inleiding	3
1.2	Artikel 1 – Definities: wat betekenen deze woorden?	4
1.3	Artikel 2 – Hoe dient u een Klacht in?	4
1.4	Artikel 3 – Wat doet de uitvoeringsorganisatie?	5
1.5	Artikel 4 – Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?	5
1.6	Artikel 5 – Wat doet de Klachtencommissie?	6
1.7	Artikel 6 – Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de Klachtencommissie?	6
1.8	Artikel 7 – Neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?	7
1.9	Artikel 8 – Waar kijken de uitvoeringsorganisatie en de Klachtencommissie naar?	7
1.10	Artikel 9 – Wie betaalt de kosten?	7
1.11	Artikel 10 – Wat gebeurt er verder met uw Klacht?	8
1.12	Artikel 11 – Wanneer gaat dit Klachtenreglement in?	8



Inleiding

Stichting Pensioenfonds ING en onze Uitvoeringsorganisatie doen er alles aan om de pensioenregeling op de juiste wijze uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een Klacht hebt. Maar we beginnen met de definities van een aantal woorden die wij gebruiken. Zodat u weet waar wij het over hebben.



Artikel 1 – Definities: wat betekenen deze woorden?

- | | |
|--|---|
| a. Belanghebbende | degene die een Klacht mag indienen bij ons Fonds: dat is de deelnemer, oud - deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het Fonds; |
| b. Fonds | Stichting Pensioenfonds ING; |
| c. Geschil | <ul style="list-style-type: none">- een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het Fonds of de Uitvoeringsorganisatie, of- een klacht bedoeld in artikel 14j, 3^e lid Besluit Uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling, te weten: een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die niet binnen de wettelijke termijnen is afgehandeld en wordt voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP). |
| d. Geschillen Instantie Pensioenfonds | De geschillen instantie zoals bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waar het Fonds bij aangesloten is. |
| e. Klacht | iedere uiting van ontevredenheid van een belanghebbende gericht aan ons Fonds; |
| f. Klachtencommissie | de door het Algemeen Bestuur ingestelde Klachtencommissie; |
| g. Uitvoeringsorganisatie | de organisatie die zorgt voor de administratie van ons Fonds. |

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 – Hoe dient u een Klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons Fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een Klacht. U kunt uw Klacht indienen bij de Uitvoeringsorganisatie.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op de website www.pensioenfondsing.nl gebruiken
- een e-mail sturen naar pensioenloket@pfing.nl



- bellen naar: 088 - 116 2405 of
- een brief sturen naar Pensioenfonds ING, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

Bij het indienen van uw Klacht moet u altijd aangeven *waarom* u vindt dat u een Klacht heeft.

U krijgt uiterlijk binnen twee weken een bericht dat uw Klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw Klacht. En ook waar u vragen kunt stellen. Als het kan, ontvangt u meteen een inhoudelijke reactie op uw Klacht. De Uitvoeringsorganisatie zorgt ervoor dat uw Klacht uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstbevestiging wordt afgehandeld.

Ontvangt u geen reactie van de Uitvoeringsorganisatie? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

De Uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw Klacht af te handelen. De Uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren.

Dit kan ervoor zorgen dat het langer duurt voordat Uw Klacht wordt afgehandeld. U wordt daar dan over geïnformeerd.

Artikel 3 – Wat doet de Uitvoeringsorganisatie?

De Uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw Klacht en:

- zorgt ervoor dat uw Klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld;
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen; én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Als de Uitvoeringsorganisatie niet inhoudelijk op uw klacht reageert, kunt u uw Klacht vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP).

Artikel 4 – Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de Uitvoeringsorganisatie?

Dan kunt u dat aangeven bij de Klachtencommissie van ons Fonds. Dat moet binnen zes weken nadat u het antwoord op uw Klacht van de Uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website; of
- met een e-mail naar Klachtengeschillen@pfing.nl ; of
- met een brief naar Postbus 79160, 1070 NE AMSTERDAM; of
- door te bellen naar 088 - 116 2405.

U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent met het besluit van de Uitvoeringsorganisatie.



U krijgt uiterlijk binnen twee weken een bericht van de Klachtencommissie dat uw Klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kan de Klachtencommissie al binnen twee weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

De Klachtencommissie beoordeelt of ze uw Klacht kan behandelen.

Ontvangt u geen reactie van de Klachtencommissie? Dan kunt u uw Klacht 12 weken na de indiening van de Klacht voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP).

Artikel 5 – Wat doet de Klachtencommissie?

De Klachtencommissie geeft binnen zes weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw Klacht. Als de Klachtencommissie onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Dan ontvangt u binnen tien weken het oordeel van de Klachtencommissie. Het Algemeen Bestuur en de Uitvoeringsorganisatie ontvangen een afschrift van het besluit.

Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de hierboven genoemde termijnen, dan informeert de secretaris van de Klachtencommissie u hier vóór het verstrijken van die termijnen schriftelijk over. Daarbij wordt ook aangegeven binnen welke termijn u wel een reactie mag verwachten.

De Klachtencommissie kan u, als dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de Klacht, eventueel vragen om uw Klacht persoonlijk toe te lichten.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw Klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP).

Artikel 6 – Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de Klachtencommissie?

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- de Geschillen Instantie Pensioenen, ter beoordeling; of
- de burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP):
Geschillen Instantie Pensioenfondsen

Varrolaan 100

3584 BW UTRECHT

e-mail: info@gipcontact.nl

www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl



Op de website van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) ziet u de werkwijze en het geschillenproces. Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) kan besluiten om het Geschil eerst ter bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen te laten behandelen. Als u het niet eens bent met het besluit van ons Fonds na advies van de Ombudsman Pensioenen of het niet bindend advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP), kunt u uw Geschil nog voorleggen aan de burgerlijk rechter.

Artikel 7.1 – Neemt ons Fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?

De Klachtencommissie dan wel het Algemeen Bestuur volgt meestal het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar soms van afwijken. De Klachtencommissie dan wel het Algemeen Bestuur moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Ons Fonds brengt u hier dan schriftelijk van op de hoogte met een duidelijke motivering.

Artikel 7.2 – Neemt ons Fonds het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) over?

Ons Fonds is aangesloten bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP). De Geschillen Instantie Pensioenfondsen geeft een bindend advies als u hiervoor heeft gekozen. Ons Fonds is op dat moment gebonden aan een advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP). Ons Fonds brengt u schriftelijk op de hoogte van de gevolgen van een advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) voor u.

Indien er geen bindend advies door de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) wordt gegeven, kan het Fonds dit advies overnemen. Neemt het Fonds het advies niet over, dan moet het bestuur van ons Fonds daar wel een goede reden voor hebben. Ons Fonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

Artikel 8 – Waar kijken de Uitvoeringsorganisatie en de Klachtencommissie naar?

De Uitvoeringsorganisatie en Klachtencommissie kijken bij het beoordelen van uw Klacht naar:

- de toepasselijke wetten en regels;
- de Statuten en het toepasselijk Pensioenreglement van het Fonds; en
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De Uitvoeringsorganisatie en de Klachtencommissie nemen uw Klacht niet in behandeling als:

- de Klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn; en/of
- de Klacht al bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP), waaronder de Ombudsman Pensioenen, de burgerlijke rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is aangesloten.

Artikel 9 – Wie betaalt de kosten?



Ons Fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf reiskosten? Dan kan het Uitvoerend Bestuur overwegen deze reiskosten in redelijkheid (gedeeltelijk) voor u te betalen.

Artikel 10 – Wat gebeurt er verder met uw Klacht?

De Uitvoeringsorganisatie:

- legt alle door de Uitvoeringsorganisatie ontvangen Klachten vast;
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde Klachten; én
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons Fonds.

De Klachtencommissie:

- legt alle door de Klachtencommissie ontvangen Klachten vast; én
- brengt het bestuur van ons Fonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde Klachten.

U leest in het jaarverslag van ons Fonds hoeveel Klachten en Geschillen er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze Klachten en Geschillen heeft verbeterd.

De Uitvoeringsorganisatie, de leden van de Klachtencommissie, hun plaatsvervangers en verder alle personen die bij de behandeling van Klachten en Geschillen zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding. Het privacybeleid van het Fonds is van toepassing.

Artikel 11 – Wanneer gaat dit Klachtenreglement in?

Dit Klachtenreglement gaat in op 1 januari 2024. Alle oude Klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 1 januari 2024 een ontvangstbevestiging van uw Klacht ontvangen? Dan geldt de oude Klachten- en geschillenregeling nog wél.

