

## **KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING**

### **A. Begripsbepalingen**

Pensioenfonds:  
Stichting Pensioenfonds Pensura

Bestuur;  
Het bestuur van het pensioenfonds.

Belanghebbende:  
De persoon die uit hoofde van de statuten en/of reglementen van het pensioenfonds rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen ten opzichte van het pensioenfonds.

Besluit:  
Een door het bestuur ingenomen schriftelijk standpunt over een klacht of geschil.

Administrateur:  
AZL N.V. te Heerlen.

Commissie:  
De klachten- en geschillencommissie als bedoeld in artikel B.3.

### **B. Algemene bepalingen**

1. Een geschil in de zin van deze regeling is een verschil van mening over de toepassing van de statuten en/of reglementen van het pensioenfonds.
2. Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening die door de belanghebbende als onjuist wordt ervaren.
3. Voor de behandeling van geschillen en klachten wordt een commissie ingesteld, indien en voor zover artikel C.10 van toepassing is. Deze commissie bestaat uit drie leden van wie één lid wordt aangewezen door het bestuur en één lid door de belanghebbende, niet zijnde zichzelf. Deze beide leden wijzen gezamenlijk een derde lid aan. De leden van de commissie wijzen uit hun midden een voorzitter aan.

## C. Procedure

1. Klachten en geschillen dienen door de belanghebbende schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan het bestuur van het pensioenfonds, rechtstreeks of via de administrateur.
2. De ontvangst van de klacht of het geschil wordt door het bestuur van het pensioenfonds zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.
3. Het ondertekende klaag- of geschilschrift bevat ten minste:
  - de naam en adres van de belanghebbende;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de klacht of het geschil.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel C.3 of andere in deze klachten- en geschillenregeling gestelde vereisten dan kan het klaag- of geschilschrift niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen 4 weken na het kenbaar maken van het verzuim aan belanghebbende.
5. Het bestuur van het pensioenfonds is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - waarover eerder een klacht is ingediend en is behandeld, tenzij er nieuwe feiten en/of omstandigheden worden aangedragen;
  - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - waarbij het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedragingen kennelijk onvoldoende is.
6. Als klacht in de zin van deze klachten- en geschillenregeling wordt niet aangemerkt een klacht die een belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur, van het verantwoordingsorgaan of van het intern toezicht.
7. Het bestuur van het pensioenfonds is niet verplicht een geschil te behandelen, indien dit geschil niet behoort tot de competentie van het pensioenfonds of niet onder de toepassing van deze klachten- en geschillenregeling te scharen is.
8. De belanghebbende wordt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het geschil schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht of het geschil.
9. Binnen een termijn van zes weken neemt het bestuur van het pensioenfonds een gemotiveerd standpunt (besluit) in ten aanzien van de klacht of het geschil. Dit standpunt wordt schriftelijk in de vorm van een besluit aan de belanghebbende kenbaar gemaakt. De belanghebbende wordt ervan in kennis gesteld dat bezwaar kan worden gemaakt tegen het besluit van het bestuur bij de commissie.
10. Indien de belanghebbende zich niet kan verenigen met het door het bestuur ingenomen besluit met betrekking tot de klacht of het geschil, kan de belanghebbende binnen 6 weken een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het bestuur (rechtstreeks of via de administrateur). Dit bezwaarschrift dient te voldoen aan de in artikel C.1 en C.3 van deze klachten- en geschillenregeling genoemde voorwaarden. Artikel C.4 van deze klachten- en geschillenregeling is onverkort van toepassing. Het bestuur draagt vervolgens zorg voor het instellen van een commissie als bedoeld in artikel B.3.

11. De commissie is bevoegd om te beslissen betreffende een door een belanghebbende ingediend bezwaar tegen een besluit over de afhandeling van een klacht of een geschil. Zonodig kan de commissie zich door een ter zake deskundige laten bijstaan.
12. De belanghebbende kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigden, niet zijnde advocaat of professionele rechtshulpverlener, dienen een schriftelijke machtiging te overleggen. De gemachtigde kan geen lid zijn van de commissie.
13. De commissie stelt een onderzoek in naar de feiten en relevante omstandigheden. De commissie stelt de belanghebbende in de gelegenheid om te worden gehoord over zijn bezwaren. Van het horen van de belanghebbende door de commissie kan worden afgezien indien het bezwaar kennelijk ongegrond is dan wel indien de belanghebbende schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden.
14. De commissie draagt zorg voor de bepaling van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting. De belanghebbende wordt uiterlijk 14 dagen voor de datum van de hoorzitting schriftelijk in kennis gesteld van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting.
15. Van het horen wordt een verslag gemaakt waarin een korte vermelding is opgenomen van al hetgeen ter zitting is voorgevallen voor zover dit voor de zaak relevant is. Aan de belanghebbende wordt op zijn verzoek kosteloos een afschrift van het verslag gezonden.
16. De commissie beslist binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift. De beslissing kan worden verdaagd voor ten hoogste vier weken, onder schriftelijke mededeling hiervan aan belanghebbende.
17. De commissie stelt de belanghebbende schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar het bezwaar alsmede van de eventuele conclusies en besluiten, die daaraan worden bevonden.
18. De kosten van de klachten- en geschillenregeling komen voor rekening van het pensioenfonds. Kosten van de belanghebbende, waaronder onder meer begrepen verlet- en reiskosten alsmede kosten van een eventuele gemachtigde, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
19. Als een bezwaar door de commissie wordt afgewezen dan wordt de belanghebbende ervan in kennis gesteld dat hij de mogelijkheid heeft om de zaak voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of, indien de klacht of het geschil de verwerking van persoonsgegevens betreft, aan de Autoriteit Persoonsgegevens..
20. Het bestuur acht zich aan de bevindingen van de commissie gehouden tenzij het van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Indien het bestuur de bevindingen van de commissie niet opvolgt, stelt het de belanghebbende en de commissie hiervan in kennis. Het wijst de belanghebbende tevens op zijn recht om de zaak voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of, indien de klacht of het geschil de verwerking van persoonsgegevens betreft, aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

21. Het bestuur van het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen aan het pensioenfonds geeft.
22. Indien de klacht of het geschil de verwerking van persoonsgegevens betreft en de belanghebbende het geschil, na behandeling door het fonds conform deze klachten- en geschillenregeling, voorlegt aan de Autoriteit Persoonsgegevens, dan acht het bestuur zich gebonden aan de uitspraak van de Autoriteit Persoonsgegevens.
23. Het bestuur van het pensioenfonds draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten en geschillen. Van geregistreerde klachten en geschillen wordt jaarlijks melding gemaakt in het bestuursverslag over het betreffende boekjaar.
24. Het secretariaat van het bestuur van het pensioenfonds en de commissie wordt vervuld door de administrateur.
25. In gevallen waarin deze klachten- en geschillenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.
26. Deze klachten- en geschillenregeling treedt in werking per 24 september 2018.

Deze klachten- en geschillenregeling is vastgesteld in de bestuursvergadering van 24 september 2018.

.....

H.J.J. Debrauwer  
voorzitter

.....

D.H.M. Geerlings  
secretaris