

Pensioenfonds DNB

Artikel 14. Klachten- en geschillenregeling

1. De belanghebbende is een persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontnemen of meent te kunnen ontnemen jegens het pensioenfonds.
2. Een klacht ziet op de wijze waarop een belanghebbende is bejegend door of namens het pensioenfonds.
3. Een geschil ziet op de wijze waarop de statuten en reglementen worden toegepast of uitgelegd en waarbij de belanghebbende meent dat hij in zijn rechten is of zal worden geschaad.
4. Als klacht of geschil in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht of geschil die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of het verantwoordingsorgaan.
5. De belanghebbende kan zich met zijn klacht of geschil schriftelijk of per e-mail tot de uitvoerder van het pensioenfonds wenden. De uitvoerder is gehouden binnen dertig werkdagen de belanghebbende haar gemotiveerde standpunt schriftelijk mee te delen.
6. Indien de belanghebbende na ontvangst van deze mededeling hierin niet wenst te berusten, is hij gerechtigd om zich binnen vier weken na de dag dat hij van de mededeling kennis heeft genomen met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.
7. Het bestuur is gehouden om de klacht of het geschil nader te onderzoeken. Daarbij dient het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord, zo mogelijk, tijdens de eerstvolgende bestuursvergadering, of indien het spoedeisend karakter van de klacht of het geschil dit vergt, door twee leden van het bestuur.
8. Het bestuur brengt zijn oordeel binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht of het geschil genomen maatregelen. Indien niet (volledig) aan de klacht of het geschil wordt tegemoet gekomen, is de belanghebbende gerechtigd om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.
9. Indien de belanghebbende zich wendt tot de Ombudsman Pensioenen, acht het pensioenfonds zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen over de zaak geeft, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Het bestuur licht schriftelijk en gemotiveerd toe waarom en op welke gronden van het advies van de Ombudsman wordt afgeweken.

