

Stichting Pensioenfonds van
De Nederlandsche Bank NV



Klachtenprocedure



Inhoudsopgave

1.	Niet tevreden over ons pensioenfonds: wat kunt u doen?	3
2.	Wie kan een klacht indienen?	3
3.	Hoe dient u een klacht in?	3
4.	Wat doet AZL?	3
5.	Wat als u niet tevreden bent met het besluit van AZL?	4
6.	Wat doet het bestuur met uw klacht?	4
7.	Waar kijken AZL en het bestuur naar?	4
8.	Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?	4
9.	Wie betaalt de kosten?	5
10.	Wanneer gaat deze klachtenprocedure in?	5

1. Niet tevreden over ons pensioenfonds: wat kunt u doen?

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt.

2. Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u:

- Deelnemer bent bij pensioenfonds DNB;
- Ex-partner van een (oud) deelnemer of van een pensioengerechtigde bent bij pensioenfonds DNB;
- Oud deelnemer bent bij pensioenfonds DNB;
- Pensioengerechtigd bent bij pensioenfonds DNB (inclusief wettelijk vertegenwoordigers van minderjarige wezen).

U kunt ook een klacht indienen als u een wettelijke vertegenwoordiger van een van bovenstaande groepen bent. In alle andere gevallen beslist het bestuur van het pensioenfonds of de klacht in behandeling wordt genomen.

3. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons pensioenfonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan kunt u een klacht indienen bij onze uitvoeringsorganisatie AZL.

Weet u niet goed of u een klacht heeft? Dan kunt u ons bellen en helpen wij u daarbij.

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen:

- [het contactformulier](#) op de website gebruiken;
- bellen naar 088 116 3066, of
- een brief sturen naar Pensioenfonds DNB, 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 binnen 2 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, krijgt u meteen een reactie.

AZL kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. AZL geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Het kan zijn dat uw klacht door het opvragen van deze extra informatie later wordt afgehandeld. U ontvangt uiterlijk 6 weken na ontvangst van de opgevraagde gegevens een reactie.

4. Wat doet AZL?

AZL beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld, uiterlijk 6 weken na de ontvangstbevestiging;
- 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.

5. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van AZL?

Als u niet tevreden bent met de afhandeling door AZL kunt u een klacht bij het bestuur van het pensioenfonds indienen. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van AZL op uw klacht hebt ontvangen.

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

- met een e-mail naar bestuursbureau@pfdnb.nl; of
- als brief naar Pensioenfonds DNB, postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

Als u er niet uitkomt, kunt u ook bellen naar 088 116 3066.

U moet altijd duidelijk aangeven *waarom* u niet tevreden bent met het besluit van AZL.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen.

6. Wat doet het bestuur met uw klacht?

Het bestuur van het pensioenfonds geeft binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging schriftelijk en gemotiveerd zijn oordeel op uw klacht. Als het bestuur van het pensioenfonds onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Het kan zijn dat uw klacht door dit onderzoek later wordt afgehandeld. U krijgt daarover bericht. Het bestuur van het pensioenfonds kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

7. Waar kijken AZL en het bestuur naar?

AZL en het bestuur van het pensioenfonds kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels;
- de statuten van ons pensioenfonds en het pensioenreglement;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

AZL en het bestuur van het pensioenfonds 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 burgerlijke rechter ligt.

Als AZL of het bestuur uw klacht niet in behandeling nemen, dan laten wij dit aan u weten en leggen we uit waarom.

8. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

Als u niet tevreden bent over het besluit van het bestuur van het pensioenfonds noemen we dat een geschil. Dit geschil kunt u voorleggen aan:

- de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP);
- of direct aan de burgerlijke rechter.

LET OP: Indien u uw geschil voorlegt aan de burgerlijk rechter kunt u geen gebruik meer maken van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

U kunt vanaf tien weken na de ontvangstbevestiging uw klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds. Mocht u geen ontvangstbevestiging van ons hebben ontvangen, dan kunt u twaalf weken na het indienen van de klacht, rechtstreeks naar de Geschillen Instantie Pensioenfonds.

U kunt een geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds tot een jaar nadat het pensioenfonds in de interne klachtenprocedure de klacht geheel of gedeeltelijk heeft afgewezen.

De Geschillen Instantie Pensioenfonds behandelt het geschil als volgt:

- eerst bemiddelt de Ombudsman Pensioenen, behalve als hij daarvoor geen ruimte ziet of als u het geschil zonder tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen wil voorleggen aan de geschillencommissie;
- als bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid, als de Ombudsman Pensioenen geen ruimte voor bemiddeling ziet of als u het geschil direct aan de geschillencommissie wil voorleggen dan behandelt de geschillencommissie het geschil.

Bij de behandeling van uw geschil door de geschillencommissie kunt u kiezen voor een:

- bindende uitspraak. Het pensioenfonds en u moeten zich aan de uitspraak houden en kunnen niet in beroep gaan bij de rechter;
- niet-bindende uitspraak. Het pensioenfonds en u hoeven zich niet te houden aan de uitspraak en kunnen in beroep gaan bij de rechter.

Hieronder vindt u de contactgegevens van de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP)

www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl

info@gipcontact.nl

Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht

(030) 2029147

9. Wie betaalt de kosten?

Het pensioenfonds betaalt de kosten van onze (interne) klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen om uw klacht toe te lichten? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur van het pensioenfonds besluiten deze kosten (gedeeltelijk) aan u te vergoeden.

Geschillen Instantie Pensioenfonds brengt u geen kosten in rekening voor de bemiddeling en beslechting van het geschil.

10. Wanneer gaat deze klachtenprocedure in?

Deze klachtenprocedure 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, toen geldende klachten- en geschillenregeling nog.

Stichting Pensioenfonds van
De Nederlandsche Bank NV

