

Stichting Pensioenfonds van De Nederlandsche Bank NV

Huishoudelijk reglement

Artikel 13. Klachtenregeling

1. De belanghebbende is een persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds.
2. Een klacht van een belanghebbende heeft betrekking op de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij zich op incorrecte wijze door het pensioenfonds bejegend acht.
3. Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of het verantwoordingsorgaan.
4. De belanghebbende kan zich met zijn klacht schriftelijk of per e-mail tot de directie van de uitvoerder van het pensioenfonds wenden. De directie van de uitvoerder is gehouden binnen 30 kalenderdagen de belanghebbende haar gemotiveerde standpunt schriftelijk mee te delen.
5. 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.
6. Het bestuur is gehouden om de klacht 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 vergadering van de auditcommissie of, indien het spoedeisend karakter van de klacht dit vergt, door twee leden van het bestuur.
7. 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 genomen maatregelen. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, is de belanghebbende gerechtigd om het ontstane geschil voor te leggen aan de geschillencommissie conform artikel 22 van de Statuten, Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.
8. 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.