

## **Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd**

Gewijzigd op dec. 2021

### **1. Definities**

- a. Pensioenfonds: de Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd, gevestigd te Amsterdam.
- b. Administrateur: de Administrateur van het Pensioenfonds.
- c. Manager: de Manager van het Pensioenfonds.
- d. Bestuur: het Bestuur van het Pensioenfonds.
- e. Management team: het Management team van het Pensioenfonds.
- f. Belanghebbende: de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die op grond van het pensioenreglement, de statuten of de wet tegenover het Pensioenfonds aanspraken of rechten op pensioen of rechten met betrekking tot pensioen heeft.
- g. Geschillencommissie: de Geschillencommissie van het Pensioenfonds.
- h. Klacht: Een blijk van ongenoegen over de wijze van behandeling door het pensioenfonds.
- i. Geschil: Verschil van mening over de uitkomst van de klachtafhandeling.

### **2. Indiening van Klachten**

- a. Een belanghebbende kan een klacht indienen, indien hij geen genoegen neemt met de wijze waarop hij behandeld is door het pensioenfonds.
- b. Klachten worden gemotiveerd en schriftelijk (per e-mail of via de post) ingediend bij de Administrateur.

Schriftelijke klachten worden gestuurd naar:  
Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd  
T.a.v. de Administrateur  
Postbus 1000  
1000 BA Amsterdam.

Klachten per e-mail worden gestuurd naar:  
[Pensioenfonds@deltalloyd.nl](mailto:Pensioenfonds@deltalloyd.nl)  
Ter attentie van de Administrateur.

- c. De Administrateur bevestigt schriftelijk of per e-mail binnen vijf werkdagen de ontvangst van een klacht.
- d. Daarbij geeft de Administrateur aan binnen welke termijn hij verwacht dat de klager een reactie kan verwachten.
- e. Indien de Administrateur verwacht dat de reactie niet binnen de door hem aangegeven termijn kan worden gegeven, geeft de Administrateur schriftelijk of per e-mail een nieuwe termijn door.

### **3. Behandeling klachten door de Administrateur**

- a. De Administrateur beoordeelt de klacht en deelt het gemotiveerde besluit mee aan de belanghebbende, uiterlijk binnen tien werkdagen ná ontvangst van de klacht . .
- b. Indien door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling meer tijd vergt, kan de termijn van tien werkdagen worden verlengd met de tijd die voor de behandeling nodig is.
- c. Het besluit over de klacht wordt schriftelijk (via mail of post) aan de belanghebbende medegedeeld.

- d. Bij de reactie op de klacht geeft de Administrateur aan op welke wijze en binnen welke termijn de klager gemotiveerd zijn bezwaar kan indienen bij de Manager.  
De Administrateur registreert de klachten in een klachtenregister en houdt bij:
- wanneer een klacht bij hem is binnengekomen
  - wanneer de reactie op de klacht is verstuurd
  - wat kort de inhoud is van de klacht en de reactie.

#### **4. Bezwaar tegen besluiten van de Administrateur**

- a. Een belanghebbende kan een bezwaar indienen, indien deze geen genoegen neemt met de afwikkeling van de klacht door de Administrateur.
- b. Bezwaren dienen schriftelijk (via e-mail of via de post) en gemotiveerd bij de manager van het pensioenfonds ingediend te worden.

Schriftelijke bezwaren worden gestuurd naar:  
Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd  
T.a.v. de Manager  
Postbus 1000  
1000 BA Amsterdam

Bezwaren per e-mail worden gestuurd naar:

[Pensioenfonds@deltalloyd.nl](mailto:Pensioenfonds@deltalloyd.nl)

Ter attentie van de Manager

#### **5. Behandeling van een bezwaar**

- a. De Manager bevestigt schriftelijk of per e-mail binnen vijf werkdagen de ontvangst van bezwaren.
- b. Daarbij geeft de Manager aan binnen welke termijn hij verwacht dat de klager een reactie op zijn bezwaar kan verwachten.
- c. Indien de Manager verwacht dat de reactie niet binnen de door hem aangegeven termijn kan worden gegeven, geeft hij schriftelijk of per e-mail een nieuwe termijn door.
- d. Op bezwaren reageert de manager uiterlijk binnen één maand ná ontvangst.
- e. Indien door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling van een bezwaar meer tijd vergt, kan de termijn van één maand met één maand worden verlengd.
- f. De manager behandelt het bezwaar en raadpleegt daarbij het management team.
- g. Het besluit over het bezwaar wordt gemotiveerd en schriftelijk aan de belanghebbende medegedeeld.
- h. Bij de reactie op het bezwaar geeft de Manager aan op welke wijze en binnen welke termijn de klager gemotiveerd zijn geschil kan indienen bij de Geschillencommissie.  
De Administrateur houdt bij:
- wanneer een bezwaar is binnengekomen
  - wanneer de reactie op het bezwaar is verstuurd
  - wat kort de inhoud is van het bezwaar en de reactie.

#### **6. Indiening van geschil**

- a. Een belanghebbende kan een geschil indienen indien deze geen genoegen neemt met de beslissing van de manager.

- b. Geschillen dienen gemotiveerd en schriftelijk ingediend te worden bij de voorzitter van de geschillencommissie.
- c. Schriftelijke geschillen worden gestuurd naar:  
Partner in Compliance  
T.a.v. de heer D. Smit, voorzitter van de geschillencommissie Delta Lloyd pensioenfonds  
Handelsweg 53  
1181 ZA Amstelveen  
  
Geschillen per e-mail worden gestuurd naar:  
pf-deltalloyd@partnerincompliance.nl  
Ter attentie D. Smit, voorzitter van de geschillencommissie Delta Lloyd pensioenfonds
- d. De voorzitter van de geschillencommissie het pensioenfonds bevestigt schriftelijk of per e-mail binnen vijf werkdagen de ontvangst van een geschil.  
De voorzitter van de geschillencommissie geeft de ontvangst van een geschil door aan de manager en de administrateur van het pensioenfonds.
- e. De voorzitter van de geschillencommissie beoordeelt of het geschil door de geschillencommissie kan worden behandeld.

## **7. Behandeling geschillen door de Geschillencommissie**

- a. De voorzitter van de geschillencommissie is de compliance officer en is een onafhankelijk lid.
- b. Als de voorzitter van de geschillencommissie van mening is dat het geschil door de geschillencommissie kan worden behandeld zal binnen twee weken na ontvangst van een geschil een geschillencommissie worden geformeerd.
- c. De geschillencommissie zal bestaan uit drie leden: de onafhankelijk voorzitter en twee bestuursleden.
- d. De leden van de geschillencommissie hebben geen bemoeienis gehad met de oorzaak van het geschil.
- e. De geschillencommissie zal worden ondersteund door een secretaris. De secretaris van de geschillencommissie heeft geen stem bij het oordeel van de geschillencommissie.
- f. De Geschillencommissie oordeelt binnen twee maanden schriftelijk en gemotiveerd op een geschil.
- g. Indien door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling meer tijd vergt, kan de termijn van twee maanden met twee maanden worden verlengd.
- h. De Geschillencommissie doet onderzoek naar de feiten en past het beginsel van hoor en wederhoor toe.
- i. De Geschillencommissie kan deskundigen horen.
- j. Belanghebbende kan zich laten bijstaan, dan wel zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- k. De Geschillencommissie oordeelt met meerderheid van stemmen.
- l. De Secretaris deelt de belanghebbende, het Bestuur en het Management team schriftelijk het oordeel mede.
- m. De secretaris houdt bij:
  - wanneer een geschil bij het bestuur is binnengekomen
  - wanneer de reactie op het geschil is verstuurd
  - wat kort de inhoud is van het bezwaar en de reactie.

## **8. Beroep tegen besluiten van de Geschillencommissie**

- a. Een belanghebbende kan beroep aantekenen tegen het oordeel van de geschillencommissie.
- b. Bij het oordeel geeft de Secretaris aan dat, indien belanghebbende het niet eens is met de behandeling van zijn geschil of het oordeel van de Geschillencommissie, de belanghebbende zich schriftelijk kan wenden tot:

Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag.

Daarbij geeft de Secretaris ook aan dat informatie kan worden verkregen per telefoon: 070-349 9620  
Bereikbaar tussen 9.30 en 12.00 uur en tussen 13.30 en 17.00 uur op werkdagen.  
email adres [info@ombudsmanpensioenen.nl](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)  
of op de website: <http://www.ombudsmanpensioenen.nl/>.

## **9. Afwijking van advies Ombudsman Pensioenen**

- a. Het bestuur volgt in beginsel het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken, niet eerder nadat de geschillencommissie is geraadpleegd. Indien het bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het bestuur de belanghebbende daarvan schriftelijk en gemotiveerd hiervan in kennis.
- b. Ook geeft de Secretaris aan dat, indien belanghebbende het niet eens is met het oordeel en een juridische procedure wenst te starten, hij zich kan wenden tot:

De Rechtbank te Amsterdam  
Sector Kanton  
Postbus 84500  
1080 BN Amsterdam.

Daarbij geeft de Secretaris ook aan dat informatie kan worden verkregen per telefoon (020) 541 21 11.

## **10. Werkwijze**

De Administrateur, Manager en de Geschillencommissie beoordelen klachten en geschillen op basis van:

- toepasselijke wet- en regelgeving;
- de statuten van het Pensioenfonds en het toepasselijk pensioenreglement;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

## **11. Rapportage van klachten, bezwaren en geschillen**

De Administrateur rapporteert een keer per kwartaal in de kwartaalrapportage de ontvangen en behandelde klachten. Eenmaal per jaar wordt een uitgebreide klachtenrapportage opgesteld ten behoeve van het bestuur met het aantal klachten, de geregistreerde doorlooptijd en toe- of afwijzing van de behandelde klachten, bezwaren en geschillen.

De klachten worden geanalyseerd en minimaal een keer per jaar binnen het bestuur besproken. Naar aanleiding van deze klachten wordt daar waar nodig het beleid, reglementen en/of de communicatie aangepast.