

Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd

Gewijzigd op 25 januari 2023

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: elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan het Pensioenfonds.
- i. Klantsignaal: een uiting van een persoon die aangeeft dat iets niet helemaal volgens verwachting verloopt of dat de communicatie onduidelijk is zonder dat er sprake is van een klacht.
- j. Geschil: verschil van mening over de uitkomst van de klachtafhandeling.

2. Aangeven van een klantsignaal

- a. Een belanghebbende kan aangeven dat iets niet helemaal volgens verwachting verloopt of dat de communicatie onduidelijk is, zonder dat er sprake is van ontevredenheid. Dit is een klantsignaal en kan telefonisch, per e-mail of per brief worden gegeven.
- b. Een klantsignaal leidt tot actie van het Pensioenfonds om te beoordelen of de dienstverlening en/of de communicatie verbeterd kan worden.
- c. Degene die het signaal heeft afgegeven krijgt in principe binnen 5 werkdagen een reactie op het signaal.
- d. Mocht het Pensioenfonds meer tijd nodig hebben om te reageren op het signaal, dan wordt dat aan de belanghebbende gemeld.

3. Indiening van klachten

- a. Een belanghebbende kan een klacht indienen, indien deze ergens ontevreden over is.
- b. Klachten worden telefonisch of 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 20
5700 AA Helmond .

Klachten per e-mail worden gestuurd naar:
Pensioenfonds@deltalloyd.nl
Ter attentie van de Administrateur.

Het Pensioenfonds is op werkdagen tussen 10.00 en 12.00 uur en tussen 14.00 en 16.00 uur telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 088 – 670 65 19.

- c. De Administrateur bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen schriftelijk (via e-mail of post).
- d. Daarbij geeft de Administrateur aan binnen welke termijn de betrokkene een reactie kan verwachten.

- e. Indien de Administrateur verwacht dat de reactie niet binnen de aangegeven termijn kan worden gegeven, geeft de Administrateur schriftelijk of per e-mail een nieuwe termijn door.

4. 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 e-mail of post) aan de belanghebbende medegedeeld. Hierbij geeft de Administrateur aan op welke wijze en binnen welke termijn de betrokkene gemotiveerd een bezwaar kan indienen bij de Manager.
Indien de klacht gaat over persoonsgegevens, geeft de Administrateur aan dat als betrokkene niet tevreden is over de afwikkeling van de klacht, deze zich kan wenden tot:
Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
- d. Als de klacht betrekking heeft op een uitkering of gevoelig ligt, wordt de betrokkene na afwikkeling van de klacht gebeld om te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- e. De Administrateur registreert de klachten in een klachtenregister en houdt bij:
 - wanneer een klacht is binnengekomen;
 - wanneer de reactie op de klacht is verstuurd;
 - wat kort de inhoud is van de klacht is;
 - wat de reactie op de klacht is.

5. Bezwaar tegen besluiten van de Administrateur

- a. Een belanghebbende kan een bezwaar indienen, als deze geen genoegen neemt met de afwikkeling van de klacht door de Administrateur.
- b. Bezwaren dienen schriftelijk (via e-mail of 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 20
5700 AA Helmond

Bezwaren per e-mail worden gestuurd naar:
Pensioenfonds@deltalloyd.nl
Ter attentie van de Manager

6. Behandeling van een bezwaar

- a. De Manager bevestigt de ontvangst van een bezwaar binnen vijf werkdagen schriftelijk (via e-mail of post).
- b. Daarbij geeft de Manager aan binnen welke termijn de betrokkene een reactie op het bezwaar kan verwachten.
- c. Indien de Manager verwacht dat de reactie niet binnen de aangegeven termijn kan worden gegeven, geeft de Manager schriftelijk (per post of e-mail) een nieuwe termijn door.
- d. Op bezwaren reageert de Manager uiterlijk binnen één maand na 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 (per post of e-mail) aan de belanghebbende medegedeeld. Daarna belt het Pensioenfonds de betrokkene om te informeren of deze tevreden is over de afwikkeling het bezwaar.

- h. Bij de reactie op het bezwaar geeft de Manager aan op welke wijze en binnen welke termijn de betrokkene gemotiveerd een 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;
- wat de reactie op het bezwaar is.

7. 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 van Delta Lloyd Pensioenfonds
Handelsweg 53
1181 ZA Amstelveen
- Geschillen per e-mail worden gestuurd naar:
pf-deltalloyd@partnerincompliance.nl
T.a.v. van D. Smit, voorzitter van de Geschillencommissie Delta Lloyd Pensioenfonds
- d. De voorzitter van de Geschillencommissie van het Pensioenfonds bevestigt schriftelijk (per post of 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.

8. 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 is binnengekomen;
 - wanneer de reactie op het geschil is verstuurd;
 - wat kort de inhoud is van het geschil;
 - wat de reactie op het geschil is.

9. 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 het 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 op werkdagen tussen 9.00 en 16.00 uur telefonisch informatie kan worden verkregen via telefoonnummer 070-349 9620.

Er kan ook per e-mail informatie worden verkregen. Het e-mail adres van de Ombudsman Pensioenen is info@ombudsmanpensioenen.nl.

Op de website <http://www.ombudsmanpensioenen.nl/> staat ook informatie.

10. 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 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, deze 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 op telefoonnummer (020) 541 21 11.

11. 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.

12. Rapportage van klachten, bezwaren en geschillen

De Administrateur rapporteert één 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 één keer per jaar binnen het Bestuur besproken. Naar aanleiding van deze klachten wordt daar waar nodig het beleid, reglementen en/of de communicatie aangepast.

Daarnaast wordt het aantal klachten en de aard van de klachten gepubliceerd in het jaarverslag.