



Stichting Pensioenfonds van de KAS BANK

Klachten- en geschillenprocedure versie 4.0

Disclaimer

De meest recente en goedgekeurde versie van de Klachten- en geschillenprocedure staat op de I-schijf in de folder. Wees erop attent dat geprinte documenten snel verouderd kunnen zijn.

Copyright

Alle informatie en afbeeldingen uit dit beleidsdocument staan onder copyright en zijn eigendom van Stichting Pensioenfonds van de KAS BANK (hierna SPKB) tenzij anders aangegeven. Dit beleid is enkel bedoeld voor intern gebruik door betrokkenen bij SPKB.

Geen enkele informatie of afbeelding uit dit beleid mag worden gekopieerd, gereproduceerd, gepubliceerd, gedownload of verspreid in zijn geheel of gedeeltelijk naar een persoon of organisatie buiten SPKB. Uitzondering hierop bestaat indien vooraf per e-mail of anders schriftelijke toestemming is gegeven door het bestuur van SPKB.

Documentbeheer

Naam document	Klachten- en geschillenprocedure
Versie	4.0
Opsteller	Otto Hulst
Vindplaats	I-schijf SPKB folder Beleidsdocumenten
Uitgiftedatum	Juni 2023
Taal	Nederlands
Gelieerde documenten	Klachtenbeleid

Eigenaar
Stichting Pensioenfonds van de KAS BANK

0.1 Versie historie

Date	Author	Version	Description
26-09-2019	Otto Hulst	1.0	
Maart 2023	Daphny Batstra	1.1	Aanpassing ivm Gedraglijn klachten
Juni 2023	Daphny Batstra	2.0	Definitieve concept voor verantwoordingsorgaan
Oktober 2023	Daphny Batstra	3.0	Aanpassingen m.b.t. advies VO
November 2024	Daphny Batstra	4.0	Diverse aanpassingen ivm GIP

Goedkeuringen

		Versie	Datum	
Bestuur SPKB	☒ Yes ☐ No	4.0	22 november 2024	

Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds van de KAS BANK

1. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Belanghebbende

Degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet nu of later - recht heeft op pensioen van het pensioenfonds;

Bestuur

Het bestuur van het pensioenfonds.

Geschil

Klachten die intern niet zijn opgelost en worden voorgelegd aan het GIP

Klacht

Elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende, gericht aan het pensioenfonds, wordt beschouwd als een klacht.

Geëscaleerde klacht

Klachten die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klant zijn opgelost en die in tweede instantie door het bestuur worden behandeld.

GIP

De Geschillen Instantie Pensioenfonds, gevestigd te Utrecht. GIP is de in artikel 48c van de Pensioenwet aangewezen instantie tot beslechting van geschillen. De Ombudsman Pensioenen maakt deel uit van GIP.

Pensioenfonds

Stichting Pensioenfonds van de KAS BANK

Uitvoeringsorganisatie

De organisatie die door het bestuur van het pensioenfonds is aangesteld om de pensioenadministratie uit te voeren.

2. Hoe dient u een klacht in? – Fase 1

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie. Dit kan op verschillende manieren.

U kunt:

- een e-mail sturen naar pf-kasbank@azl.eu
- een brief sturen naar: AZL t.a.v. Pensioenfonds van de KAS BANK, 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 1 week 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.

Een klacht wordt binnen 2 weken afgehandeld. U ontvangt dan het antwoord. Er kan echter geen garantie worden gegeven dat de klacht is afgehandeld binnen die periode. Mocht de klacht niet binnen 2 weken kunnen worden afgehandeld, dan ontvangt u hiervan bericht.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie ook later afgehandeld.

U kunt vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht voorleggen aan het GIP. Hebt u geen ontvangstbevestiging ontvangen? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht rechtstreeks voorleggen aan het GIP.

3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

1. zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld;
2. laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen; én
3. laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Als de uitvoeringsorganisatie niet binnen 8 weken na de ontvangstbevestiging reageert kunt u uw klacht voorleggen aan het GIP. De klachtenprocedure via het fonds wordt in dat geval stopgezet.

4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie? – Fase 2

Dan kunt u dit als Geëscaleerde klacht aangeven bij het bestuur. Dat moet binnen 2 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen. U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- met een e-mail naar Sharda.Nandelall@caceis.com of
- als brief naar Bestuur Pensioenfonds van de KAS BANK, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen

U moet uw Geëscaleerde klacht altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw Geëscaleerde klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kunnen wij zelfs al binnen 2 weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Het bestuur beoordeelt of het uw klacht kan behandelen of dat u wordt doorverwezen naar het GIP

5. Wat doet het bestuur?

Het bestuur geeft binnen 2 weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw Geëscaleerde klacht. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen 6 weken het oordeel van het bestuur.

Het bestuur kan u eventueel vragen om uw Geëscaleerde klacht om persoonlijk een aanvullende toelichting te geven.

Het bestuur laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit het bestuur.

6. Wat als u niet tevreden bent het besluit van het bestuur? – Fase 3

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

1. het GIP
2. de burgerlijke rechter

Hieronder ziet u de contactgegevens van het GIP.

Geschilleninstantie Pensioenen (GIP) Telefoonnummer: 030- 202 91 47
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Via het indienformulier op de website van het GIP kunt u uw geschil indienen. Het GIP kiest voor deze methode omdat deze veiliger is ten opzichte van een niet-beveiligde e-mail verbinding of per reguliere post.

Op het geschillenproces binnen het GIP is de werkwijze GIP van toepassing.

Als u het niet eens bent met het besluit van het GIP kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

7. Neemt ons fonds de uitspraak van het GIP over?

Betreft het een bindende uitspraak van het GIP, dan volgt het bestuur de uitspraak op. Soms volgt het bestuur een niet-bindende uitspraak van het GIP niet op. Het bestuur moet hiervoor dan wel een goede reden hebben. Het bestuur brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering. U kunt dan nog wel naar de burgerlijke rechter gaan.

8. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en bestuur naar?

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

1. de wetten en regels
2. de statuten van ons fonds en het pensioenreglement
3. de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur nemen uw klacht níet in behandeling als:

1. de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn; en/of

2. de klacht al bij het GIP, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

9. Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

10. Wat gebeurt er verder met uw klacht?

De uitvoeringsorganisatie:

1. legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast;
2. maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten; én
3. verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons fonds.

Het bestuur van ons fonds:

1. bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie - dat gebeurt minstens 4 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van ons fonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

11. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2025. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.