

Stichting ING CDC Pensioenfonds

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt je doen?

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

Hieronder lees je wat je kunt doen als je een klacht hebt. Maar we beginnen met de definities van een aantal woorden die wij gebruiken. Zodat je weet waar wij het over hebben.

Artikel 1 Definities: wat betekenen deze woorden?

- | | |
|----------------------------|--|
| a. uitvoeringsorganisatie: | de organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds; |
| b. belanghebbende: | degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, (ex-)deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het pensioenfonds; |
| c. een klacht: | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds; |
| d. geschil: | een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die volgens jou door het pensioenfonds niet naar jouw tevredenheid is opgelost en die je voorlegt aan de Ombudsman Pensioenen, de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de bevoegde rechter; |
| e. pensioen(fonds): | Stichting ING CDC Pensioenfonds |
| f. klachtencommissie: | de klachtencommissie van het bestuur. |

Artikel 2 Hoe dien je een klacht in?

Ben je niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan heb je een klacht. Je kunt je klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie.

Dat kan op verschillende manieren. Je kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken ing.cdcpensioen.nl/pensioenloket
- een e-mail sturen naar pensioenloket@ing.cdcpensioen.nl
- bellen naar tel:088-1162411 of
- een brief sturen naar Het Pensioenloket ING CDC Pensioenfonds, o.v.v. Klachten, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

Bij het indienen van je klacht moet je altijd aangeven waarom je vindt dat je een klacht hebt.

Je krijgt binnen 2 weken een bericht dat je klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer je een reactie krijgt op je klacht. En ook waar je vragen kunt stellen. De uitvoeringsorganisatie geeft binnen zes weken schriftelijk en gemotiveerd een oordeel op je klacht. Als de uitvoeringsorganisatie onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren.

Soms kan een klacht zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld. Dan krijg je niet altijd een ontvangstbevestiging.

Ontvang je geen reactie van de uitvoeringsorganisatie? Dan kan je je klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen waarbij het fonds is aangesloten.

De uitvoeringsorganisatie kan je om extra informatie vragen als dat nodig is om je klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer je uiterlijk moet reageren. Je klacht kan door het opvragen van deze extra informatie mogelijk ook later worden afgehandeld.

Artikel 3 Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt je klacht en:

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

Krijg je geen inhoudelijke reactie? Dan kun je vanaf 10 weken nadat je de ontvangstbevestiging hebt ontvangen je klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen waarbij het fonds is aangesloten.

Artikel 4 Wat als je niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?

Dan kan je dat aangeven bij de klachtencommissie. Dat moet binnen 6 weken nadat je het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

Je geeft schriftelijk aan dat je niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website ing.cdcpensioen.nl/pensioenloket of
- met een e-mail naar klachtencommissie@ing.cdcpensioen.nl of
- als brief naar ING CDC Pensioenfonds, t.a.v. Klachtencommissie, Postbus 22020, 1100 CA Amsterdam postadres

Je kunt ook bellen naar 088 - 1162 411.

Je moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom je niet tevreden bent.

Je krijgt binnen 2 weken een bericht van de klachtencommissie dat je klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer je een reactie krijgt. En ook waar je vragen kunt stellen. Soms kunnen wij zelfs al binnen 2 weken een reactie geven. Dan krijg je niet altijd een ontvangstbevestiging.

De klachtencommissie beoordeelt of ze jouw klacht kan behandelen.

Ontvang je geen reactie van de klachtencommissie? Dan kan je je klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen waarbij het fonds is aangesloten.

Artikel 5 Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie geeft binnen zes weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op jouw klacht. Als de commissie onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren.

De klachtencommissie kan je om extra informatie vragen als dat nodig is om je klacht af te handelen. De klachtencommissie geeft dan aan wanneer je uiterlijk moet reageren. Je klacht kan door het opvragen van deze extra informatie mogelijk ook later worden afgehandeld.

De klachtencommissie kan je eventueel vragen om je klacht persoonlijk toe te lichten. Ook kun je de klachtencommissie verzoeken om je klacht persoonlijk toe te lichten.

De klachtencommissie laat je weten wat je kunt doen als je niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie.

Krijg je geen inhoudelijke reactie? Dan kun je vanaf 10 weken nadat je de ontvangstbevestiging hebt ontvangen je klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen waarbij het fonds is aangesloten.

Artikel 6 Wat als je niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?

Dan noemen we dat een geschil en dit kun je voorleggen aan:

- de Ombudsman Pensioenen ter bemiddeling; of
- de Geschillen Instantie Pensioenfondsen ter beoordeling; of
- de burgerlijke rechter

De contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen en de Geschilleninstantie Pensioenfondsen vindt je op hun website: <https://geschilleninstantiepensioenfondsen.nl/geschil-indienen/>

Als je het niet eens bent met het besluit van ons fonds na het advies van de Ombudsman of het niet bindend advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, kun je je geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter

Artikel 7A Neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?

Meestal wel. Maar soms dus niet. Het bestuur van ons fonds moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt je dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

Artikel 7B Neemt ons fonds het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen over?

Ons fonds is aangesloten bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. De Geschillen Instantie Pensioenfondsen geeft een bindend advies als je hiervoor hebt gekozen. Ons fonds is op dat moment gebonden aan een advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Ons fonds brengt je schriftelijk op de hoogte van de gevolgen voor jou van een advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

Artikel 8 Waar kijken uitvoeringsorganisatie en klachtencommissie naar?

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie kijken bij het beoordelen van je klacht naar:

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

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie nemen je 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 Ombudsman Pensioenen, de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

Artikel 9 Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maak je zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat je een vrije dag moet opnemen? Dan moet je deze kosten zelf betalen.

Artikel 10 Wat gebeurt er verder met je klacht?

De uitvoeringsorganisatie:

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

De klachtencommissie:

- legt alle door de klachtencommissie ontvangen klachten vast én
- brengt het bestuur van ons fonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde klachten.

Het bestuur van ons fonds:

- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie
 - dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

Je 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

Artikel 11 Wanneer is dit klachtenreglement ingegaan?

Dit klachtenreglement is ingegaan op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Heb je vóór 1 januari 2024 een ontvangstbevestiging van je klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.