

Stichting Pensioenfonds Mercer

Reglement klachten- en geschillenprocedure

Artikel 1. Omschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds

Stichting Pensioenfonds Mercer

Bestuur

Het bestuur van het pensioenfonds.

Belanghebbende

De 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.

Klacht

De klacht van een belanghebbende over 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. 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.

Artikel 2. Klachten- en geschillenregeling

Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het pensioenfonds wenden. Het pensioenfonds is gehouden op verzoek van de belanghebbende haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek het pensioenfonds heeft bereikt.

Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen vier weken na de dag dat hij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis van heeft kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.

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 reguliere vergadering van het bestuur of, indien het spoedeisend karakter van de klacht dit vergt, een extra vergadering van het bestuur. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het

bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.

Het bestuur brengt haar oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen 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, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman of aan de burgerlijke rechter.

Artikel 3. Ombudsman Pensioenen

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder artikel 2, kan de belanghebbende zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

Het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

Artikel 4. Inwerkingtreding en wijziging van het reglement

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2016 en is laatstelijk gewijzigd per 1 november 2018.

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van Stichting Pensioenfonds Mercer en kan nadien door het bestuur worden gewijzigd.