

## Klachtenregeling Stichting Pensioenfonds Citigroup Nederland

### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

De in de statuten, het Pensioenreglement en het Privacyreglement van Stichting Pensioenfonds Citigroup Nederland (hierna: het pensioenfonds) gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van deze regeling. Daarnaast zijn de onderstaande begripsbepalingen van toepassing.

Klachtencommissie:	de door de Uitvoerend Bestuurders te benoemen commissie, die een geëscaleerde klacht, zoals benoemd in deze regeling, afhandelt namens het Bestuur.
Bestuursondersteuning:	de organisatie waaraan het pensioenfonds de bestuursondersteuning heeft uitbesteed, te weten Montae & Partners, Verrijn Stuartlaan 1F, 2288 EK Rijswijk. E-mail: pfcitigroup-bestuur@montaepartners.nl
Pensioenuitvoerder:	de organisatie waaraan het pensioenfonds de pensioenadministratie heeft uitbesteed, te weten Dion Pensioen Services, J.C. Kellerlaan 8a, 7772 SG Hardenberg. E-mail: pensioenfondscitigroup@dion.nl Telefoon: 0523 - 208272
Belanghebbende:	de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of pensioengerechtigd kind rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten of het Pensioenreglement van het pensioenfonds.
Klacht:	Elke uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan het pensioenfonds.
Geëscaleerde klacht:	een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld.
Geschil:	In de volgende gevallen kan sprake zijn van een geschil: - de belanghebbende kan zich niet vinden in de gehele of gedeeltelijke afwijzing door de klachtencommissie van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement; - een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement is niet binnen de termijn van tien weken na ontvangstbevestiging of twaalf weken na indienen van de klacht afgehandeld.
Klachtenbehandelaar:	de pensioenuitvoerder, de bestuursondersteuning of de Uitvoerend Bestuurder die een klacht in behandeling neemt

Verantwoordingsorgaan: het Verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.

Schriftelijk: per (post)brief, per email

#### **Artikel 2. Indienen van een klacht**

1. Deze klachtenregeling staat open voor belanghebbenden.
2. Een belanghebbende dient zijn klacht in bij de Klachtenbehandelaar. Een belanghebbende kan zijn klacht zowel schriftelijk als telefonisch kenbaar maken.
3. De klacht bevat een zo volledig mogelijke omschrijving van het gebeurde, en wordt zo mogelijk onderbouwd door stukken. Indien dit noodzakelijk is voor een goede en zorgvuldige afhandeling van zijn klacht, wordt belanghebbende in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader schriftelijk toe te lichten.
4. Na ontvangst van de klacht beoordeelt de Klachtenbehandelaar of de klacht wordt opgepakt door de pensioenuitvoerder, de bestuursondersteuning, een Uitvoerend Bestuurder of een combinatie daarvan. De klacht wordt met de aangewezen Klachtenbehandelaar(s) gedeeld.
5. Als de klacht een Klachtenbehandelaar in persoon betreft neemt een andere Klachtenbehandelaar de klacht in behandeling.
6. Indien de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens, wordt de klachtenprocedure doorlopen overeenkomstig artikel 13 van het Privacyreglement.

#### **Artikel 3. Behandeling van de klacht**

1. De Klachtenbehandelaar stuurt uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging aan belanghebbende. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen. Als de klacht direct bij het telefonisch indienen wordt afgehandeld ontvangt de belanghebbende geen ontvangstbevestiging.
2. Een klacht dient zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen een redelijke termijn te worden afgehandeld. Wat een redelijke termijn is kan per klacht verschillen, zulks ter beoordeling van de Klachtenbehandelaar.
3. De Klachtenbehandelaar zal de klacht in behandeling nemen en nader onderzoeken. De Klachtenbehandelaar is vrij in het kiezen van de te volgen werkwijze. Daarbij dient hij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen. Dit kan naar keuze van de Klachtenbehandelaar zowel mondeling als schriftelijk.
4. Als de Klachtenbehandelaar voor een goede afhandeling van de klacht nadere informatie nodig heeft, dan wordt deze informatie opgevraagd bij de belanghebbende.
5. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
6. Belanghebbende heeft recht op inzage in het zorgvuldig gedocumenteerde klachtdossier overeenkomstig het Privacyreglement van het pensioenfonds. Het Privacyreglement is onverkort van toepassing op de klachtenregeling.

#### **Artikel 4. Beslissing over de klacht**

1. De beslissing van de Klachtenbehandelaar over de klacht dient gebaseerd te zijn op een gedegen en toereikend onderzoek en op voor de belanghebbende kenbare feiten en bekende stukken. Feiten en stukken die bij belanghebbende niet bekend zijn, en die van belang zijn voor de beslissing over de klacht, worden aan belanghebbende kenbaar gemaakt.
2. De beslissing van de Klachtenbehandelaar dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
3. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens belanghebbende is geweest.

4. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
5. De Klachtenbehandelaar brengt zijn beslissing – met redenen omkleed – schriftelijk (of mondeling bij een direct afgehandelde telefonische klacht) ter kennis van belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen of te nemen maatregelen. De Klachtenbehandelaar geeft daarbij aan dat wanneer belanghebbende het niet eens is met zijn beslissing over de klacht, de belanghebbende dit kenbaar kan maken. De klacht wordt vervolgens, als geëscaleerde klacht, behandeld door een klachtencommissie zoals beschreven in artikel 5 van deze klachtenregeling.
6. De Klachtenbehandelaar streeft ernaar de procedure binnen zes weken af te ronden. Hierbij gaat zorgvuldigheid boven tijdigheid.
7. De ingediende klacht, de onderliggende stukken, het proces, de motivatie, de beslissing en de reactie van belanghebbende worden goed gedocumenteerd en gearchiveerd.

#### **Artikel 5. Behandeling van een geëscaleerde klacht**

1. Indien een klacht in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en belanghebbende wil dat zijn klacht in tweede instantie wordt behandeld, dient belanghebbende dit binnen vier weken schriftelijk kenbaar te maken aan de Klachtenbehandelaar die de klacht heeft behandeld. De klacht wordt vervolgens als geëscaleerde klacht behandeld door de klachtencommissie. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de geëscaleerde klacht binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de belanghebbende met daarbij de vermelding dat de klachtencommissie de geëscaleerde klacht in behandeling gaat nemen. De ontvangstbevestiging geeft informatie over de verwachte termijn van afhandeling van de geëscaleerde klacht en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
2. Voor de inhoudelijke behandeling van de geëscaleerde klacht wordt door de Uitvoerend Bestuurders een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie bestaat uit één Uitvoerend Bestuurder, één Niet-Uitvoerend Bestuurder en één persoon met een juridische achtergrond. De Klachtenbehandelaar en deze Uitvoerend Bestuurder zijn niet dezelfde persoon. Als de klacht een lid van de klachtencommissie in persoon betreft, neemt deze geen zitting in de klachtencommissie; deze plek wordt opgevuld door een (andere) Niet-Uitvoerend Bestuurder.
3. De klachtencommissie zal de geëscaleerde klacht in behandeling nemen en nader onderzoeken. De klachtencommissie is vrij in het kiezen van de te volgen werkwijze. Daarbij dient zij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen. Dit kan naar keuze van de klachtencommissie zowel mondeling als schriftelijk.
4. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of door raadslieden doen bijstaan en - voor zover dit gewenst is voor de beslissing van het geschil - getuigen oproepen. Alle kosten die belanghebbende maakt bij het inroepen van juridische bijstand komen voor diens rekening en niet voor rekening van het pensioenfonds.

#### **Artikel 6. Beslissing klachtencommissie**

1. De beslissing van de klachtencommissie over de geëscaleerde klacht dient gebaseerd te zijn op een gedegen en toereikend onderzoek en op voor de belanghebbende kenbare feiten en bekende stukken. Feiten en stukken die bij belanghebbende niet bekend zijn, en die van belang zijn voor de beslissing over de geëscaleerde klacht, worden aan belanghebbende kenbaar gemaakt.
2. De beslissing van de klachtencommissie dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van de geëscaleerde klacht in te gaan.

3. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarop de geëscaleerde klacht betrekking heeft voldoende zorgvuldig jegens belanghebbende is geweest.
4. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
5. De klachtencommissie brengt haar oordeel – met redenen omkleed – schriftelijk ter kennis van belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de geëscaleerde klacht genomen of te nemen maatregelen. Een afschrift hiervan wordt naar de Uitvoerend Bestuurders gestuurd.
6. De klachtencommissie streeft ernaar de procedure binnen tien weken af te ronden. Hierbij gaat zorgvuldigheid boven tijdigheid.
7. Indien er sprake is van een gehele of gedeeltelijke afwijzing van de geëscaleerde klacht of wanneer belanghebbende het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie, kan belanghebbende de geëscaleerde klacht voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter. Dit wordt bij de beslissing van de klachtencommissie aan belanghebbende meegedeeld, onder vermelding van de geldende termijnen.
8. De ingediende geëscaleerde klacht, onderliggende stukken, het proces, de motivatie, de beslissing en de reactie van belanghebbende worden goed gedocumenteerd en gearhiveerd.

#### **Artikel 7. Geschil**

1. Indien een belanghebbende het niets eens is met de beslissing van de klachtencommissie en een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement (geheel of gedeeltelijk) is afgewezen; of  
Wanneer een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement niet binnen de termijn van tien weken na ontvangstbevestiging of twaalf weken na het indienen van de klacht is afgehandeld, is sprake van een geschil dat door de belanghebbende kan worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.
2. De in lid 1 van dit artikel genoemde termijnen worden opgeschort wanneer aanvullende informatie aan de belanghebbende is gevraagd die nodig is om de klacht verder te behandelen. Deze termijnen worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de Klachtenbehandelaar.
3. Indien de genoemde termijn van tien of twaalf weken is overschreden en de belanghebbende ervoor kiest om eerst de klachtenregeling helemaal te doorlopen kan er na de beslissing op de klacht door het pensioenfonds alsnog sprake zijn van een geschil dat door de belanghebbende kan worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Een belanghebbende kan tot één jaar na de reactie van de klachtencommissie met zijn klacht naar de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.
4. Wanneer een belanghebbende een geschil voorlegt aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, kan worden gevraagd om bemiddeling of om advies.
5. Een verzoek tot bemiddeling wordt behandeld door de Ombudsman Pensioenen (onderdeel van de Geschillen instantie Pensioenfondsen). Indien een belanghebbende vraagt om bemiddeling, dan probeert de Ombudsman Pensioenen het geschil op te lossen. Wanneer dit niet lukt, dan kan de belanghebbende de Geschillen Instantie Pensioenfondsen daarna alsnog verzoeken om een advies.
6. Een verzoek tot advies aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen kan worden gedaan zonder voorafgaande bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen.

7. Een advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen is bindend, tenzij de belanghebbende daar bij het aanhangig maken van het geschil uitdrukkelijk niet mee instemt en om een niet bindend advies vraagt. Als een advies niet bindend is, dan volgt het pensioenfonds het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, tenzij het Bestuur zwaarwegende redenen heeft die zich tegen het volgen van het advies verzetten, De belanghebbende wordt schriftelijk van dit besluit en de redenen daartoe in kennis gesteld.
8. Als de belanghebbende of het pensioenfonds het niet eens is met het bindend advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen kan een van de partijen het geschil nog voorleggen aan de commissie van beroep.
9. Een belanghebbende heeft ook op ieder moment de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.
10. Wanneer een geschil na een bindend advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, kan de rechtbank slechts marginaal toetsen op het naleven van de voorgeschreven procedures en geen inhoudelijk oordeel meer vellen.

#### **Artikel 8. Geheimhoudingsplicht**

De Klachtenbehandelaars en de leden van de klachtencommissie zijn verplicht geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen hen bij de behandeling van de (geëscaleerde) klacht ter kennis is gekomen en de hen beschikbare informatie niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van de (geëscaleerde) klacht noodzakelijk is.

#### **Artikel 9. Vaststelling en wijziging van het reglement**

1. Deze regeling is vastgesteld door het Bestuur op 11 december 2023 en na positief advies van het Verantwoordingsorgaan, ontvangen op 20 december 2023, in werking getreden op 1 januari 2024. Deze klachtenregeling is geactualiseerd in de vergadering van de Uitvoerend Bestuurders op 1 juli 2024.
2. Het Bestuur evalueert driejaarlijks of deze regeling bijstelling behoeft. Jaarlijks, of na elke relevante wijziging van omstandigheden, wordt deze regeling door de Uitvoerend Bestuurders beoordeeld en indien noodzakelijk geactualiseerd. Mochten daaruit beleidswijzigingen voortkomen, worden deze voorgelegd aan het Bestuur conform een evaluatie.
3. Deze regeling kan worden gewijzigd nadat het Verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging, voor zover het een wijziging van beleid betreft.
4. De procedure, zoals vastgelegd in deze regeling, is gepubliceerd op de website van het pensioenfonds.