

## Klachten- en geschillenregeling 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 dit reglement. Daarnaast zijn de onderstaande begripsbepalingen van toepassing.

Geschillencommissie:	de door het Uitvoerend Bestuur te benoemen commissie, die een geschil, zoals benoemd in dit reglement, afhandelt namens het Bestuur.
Bestuursondersteuning:	de organisatie waaraan het pensioenfonds de bestuursondersteuning heeft uitbesteed, te weten Montae & Partners, Verrijn Stuartlaan 1F, 2288 EK Rijswijk. Email: pfcitigroup-bestuur@montaepartners.nl
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.
Geschil:	verschil van inzicht tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het pensioenfonds zijn toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad; als geschil in de zin van dit reglement zal niet worden aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur of het Verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.
Klacht:	verklaring dat een belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het pensioenfonds bejegend acht.
Bestuur:	het Bestuur van het pensioenfonds.
Uitvoerend Bestuur:	de Uitvoerende Bestuurders van het pensioenfonds.
Niet-Uitvoerend Bestuur:	de Niet-Uitvoerende Bestuurders van het pensioenfonds.
Verantwoordingsorgaan:	het Verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.
Schriftelijk:	per (post)brief, per email.

## **Artikel 2. Indienen klacht of geschil**

1. Een belanghebbende dient zijn klacht of geschil schriftelijk in bij het Uitvoerend Bestuur van het pensioenfonds.
2. De klacht of het geschil 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 of geschil, wordt belanghebbende in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader schriftelijk toe te lichten.
3. Na ontvangst van de klacht of het geschil beoordeelt het Uitvoerend Bestuur of het ingediende een klacht of geschil betreft.
4. Indien het Uitvoerend Bestuur van oordeel is dat het ingediende een klacht betreft wordt de procedure zoals beschreven in artikel 3 en 4 doorlopen. Als het een geschil betreft wordt de procedure zoals beschreven in artikel 5 en 6 doorlopen.
5. Indien het een klacht betreft welke betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens, wordt de klachtenprocedure doorlopen overeenkomstig artikel 13 van het Privacyreglement.

## **Klachtenprocedure**

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

1. Indien het Uitvoerend Bestuur van mening is dat er sprake is van een klacht, stuurt het Uitvoerend Bestuur 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.
2. Het Uitvoerend Bestuur zal de klacht in behandeling nemen en nader onderzoeken. Het Uitvoerend Bestuur 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 het Uitvoerend Bestuur zowel mondeling als schriftelijk.
3. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
4. Belanghebbende heeft recht op inzage in het zorgvuldig gedocumenteerde klachtdossier overeenkomstig het Privacyreglement van het pensioenfonds. Het Privacyreglement is onverkort van toepassing op de klachtenprocedure.

### **Artikel 4. Inhoud beslissing**

1. De beslissing van het Uitvoerend Bestuur 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 het Uitvoerend Bestuur 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. Het Uitvoerend Bestuur brengt zijn beslissing – met redenen omkleed – schriftelijk ter kennis van belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen of te nemen maatregelen.
6. Het Uitvoerend Bestuur streeft ernaar de procedure binnen zes weken af te ronden. Hierbij gaat zorgvuldigheid boven tijdigheid.

7. Indien belanghebbende het niet eens is met het oordeel van het Uitvoerend Bestuur, kan belanghebbende de klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het Uitvoerend Bestuur aan belanghebbende meegedeeld.
8. De ingediende klacht, de onderliggende stukken, het proces, de motivatie, de beslissing en de reactie van belanghebbende worden goed gedocumenteerd en gearhiveerd.

## **Geschillenprocedure**

### **Artikel 5. Behandeling van een geschil**

1. Indien het Uitvoerend Bestuur van mening is dat er sprake is van een geschil, stuurt het Uitvoerend Bestuur na ontvangst van het geschil een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de belanghebbende. De ontvangstbevestiging geeft informatie over de verwachte termijn van afhandeling van het geschil en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
2. Voor de inhoudelijke behandeling van het geschil wordt door het Uitvoerend Bestuur een geschillencommissie ingesteld. De geschillencommissie bestaat uit één Uitvoerend bestuurder, één Niet-Uitvoerend bestuurder en één persoon met een juridische achtergrond. Indien het geschil een Uitvoerend Bestuurder in persoon betreft kan deze Uitvoerend Bestuurder geen zitting nemen in de geschillencommissie.
3. De geschillencommissie zal het geschil in behandeling nemen en nader onderzoeken. De geschillencommissie 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 geschillencommissie 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 geschillencommissie**

1. De beslissing van de geschillencommissie over het geschil 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 geschillencommissie dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van het geschil in te gaan.
3. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover een geschil bestaat 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 geschillencommissie brengt haar oordeel – met redenen omkleed – schriftelijk ter kennis van belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het geschil genomen of te nemen maatregelen. Een afschrift hiervan wordt naar het Uitvoerend Bestuur gestuurd.
6. De geschillencommissie streeft ernaar de procedure binnen tien weken af te ronden. Hierbij gaat zorgvuldigheid boven tijdigheid.
7. Indien belanghebbende het niet eens is met het oordeel van de geschillencommissie, kan belanghebbende het geschil voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt

bij de beslissing van de geschillencommissie aan belanghebbende meegedeeld. Het geschil kan ook aan de Burgerlijke rechter worden voorgelegd.

8. Het ingediende geschil, onderliggende stukken, het proces, de motivatie, de beslissing en de reactie van belanghebbende worden goed gedocumenteerd en gearchiveerd.

#### **Artikel 7. Ombudsman Pensioenen**

Een belanghebbende die het niets eens is met het oordeel van het Uitvoerend Bestuur over de klacht dan wel het oordeel van de Geschillencommissie over het geschil, kan de Ombudsman Pensioenen vragen een uitspraak te doen. Het pensioenfonds zal zich in beginsel houden aan het advies van de Ombudsman Pensioenen. Indien het Uitvoerend Bestuur of de geschillencommissie echter besluit om het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, dan worden de belanghebbende en de Ombudsman Pensioenen daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld.

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

Het Uitvoerend Bestuur en de leden van de geschillencommissie zijn verplicht geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen bij de behandeling van de klacht of het geschil ter kennis is gekomen en de hen beschikbare informatie niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het de klacht of het geschil noodzakelijk is.

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

1. Dit reglement is vastgesteld door het Bestuur op 11 februari 2021 en treedt, na positief advies van het Verantwoordingsorgaan, in werking op 3 maart 2021.  
Dit reglement is laatstelijk gewijzigd in de bestuursvergadering van 11 februari 2021.
2. Het Bestuur evalueert driejaarlijks of dit reglement bijstelling behoeft. Jaarlijks, of na elke relevante wijziging van omstandigheden, wordt dit reglement door het Uitvoerend Bestuur beoordeeld en indien noodzakelijk geactualiseerd. Mochten daaruit beleidswijzigingen voortkomen, worden deze voorgelegd aan het Bestuur conform een evaluatie.
3. Het reglement 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 dit reglement, wordt gepubliceerd op de website van het pensioenfonds.