

Stichting Pensioenfonds Cargill B.V.

Klachten- en geschillenregeling

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

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

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt. Maar we beginnen met de definities van een aantal

woorden die wij gebruiken. Zodat u weet waar wij het over hebben.

1. Definities: wat betekenen deze woorden?

- **Fonds:** Stichting Pensioenfonds Cargill B.V.;
- **Uitvoeringsorganisatie:** De organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds (AZL N.V. te Heerlen);
- **Belanghebbende:** Degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, oud-deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het fonds;
- **Klacht:** Iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds.
- **Geschil:** Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door de uitvoeringsinstantie en het bestuur van het fonds dan noemen we dat een geschil.

2. Hoe dient u een klacht in?

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.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- Het contactformulier op de website gebruiken.
- Bellen naar 088 – 116 3019 (iedere werkdag bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur).
- Een brief sturen naar Pensioenfonds Cargill, 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 twee weken 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.

Soms kan een klacht zelfs al binnen twee weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

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.

3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- Zorgt ervoor dat uw klacht binnen zes weken wordt afgehandeld;
- Laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen;
- Laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

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

Dan kunt dat aangeven bij het bestuur. Dat moet binnen zes weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- Via het contactformulier op de website.
- Met een e-mail naar de secretaris van het bestuur: chris_peekerkorn@cargill.com
- Als brief naar de secretaris van het bestuur:

Stichting Pensioenfonds Cargill B.V.
T.a.v. Dhr. C. Peekerkorn
Evert van de Beekstraat 378
1178 CZ Luchthaven Schiphol

- U kunt ook bellen naar 088 – 116 3019 (iedere werkdag bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur).

U dient dit altijd te motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent.

U krijgt binnen twee weken een bericht van het bestuur dat uw 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 twee weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

5. Wat doet het bestuur?

Het bestuur geeft binnen drie maanden schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. Bij de beoordeling van uw klacht past het bestuur, mondeling of schriftelijk, het beginsel van hoor en wederhoor toe. Het bestuur kan u vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

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

6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

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

- De Geschilleninstantie voor pensioenfondsen;
- De burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de Geschilleninstantie voor pensioenfondsen. Op de website van de Geschilleninstantie voor Pensioenfondsen vindt u de benodigde informatie over het geschillenproces.

Adres: Geschilleninstantie voor pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht

Mail: info@gipcontact.nl

Tel: 085-0492030

Of kijk op www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

7. Neemt ons fonds het besluit van de Geschilleninstantie voor pensioenfondsen over?

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

8. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en het bestuur naar?

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

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

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur nemen uw 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 Geschilleninstantie voor pensioenfondsen of de rechter 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 over uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

De Geschilleninstantie voor pensioenfondsen brengt voor de behandeling van geschillen geen kosten bij u in rekening

10. Wat gebeurt er verder met uw klacht?

De uitvoeringsorganisatie:

- Legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast
- Maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten en
- Verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons fonds.

Het bestuur:

- Legt alle door het bestuur ontvangen klachten vast en
- Bespreekt minstens tweemaal per jaar de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en het bestuur.

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 deze klachten- en geschillenregeling in?

Deze klachten- en geschillenregeling gaat in op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.