

Stichting Pensioenfonds Cargill B.V.

Klachten- en geschillenregeling

22 januari 2022

Klachten- en geschillenregeling

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor deze regeling zijn de begripsbepalingen van de statuten van Stichting Pensioenfonds Cargill B.V. van toepassing.

In aanvulling op de statuten gelden de volgende begripsbepalingen:

Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds Cargill B.V.
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:	Een klacht ziet op de wijze waarop de belanghebbende is bejegend door of namens het pensioenfonds.
Geschil:	Een geschil ziet op de wijze waarop de statuten en het pensioenreglement worden toegepast of uitgelegd en waarbij de belanghebbende meent dat hij in zijn rechten is of zal worden geschaad.
Uitvoerder:	De pensioenuitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds, AZL N.V. te Heerlen.

Artikel 2 Het melden van een klacht of geschil

1. De belanghebbende kan zich met zijn klacht of geschil schriftelijk of per e-mail wenden tot de uitvoerder.
2. De melding van de klacht of het geschil aan de uitvoerder bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de belanghebbende;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht of het geschil.
3. De uitvoerder bevestigt de ontvangst van de melding binnen vijf werkdagen.

Artikel 3 Het behandelen van een klacht of een geschil

1. De uitvoerder is gehouden binnen zes weken na melding de belanghebbende haar gemotiveerde standpunt schriftelijk of per e-mail mee te delen.
2. De uitvoerder wijst de belanghebbende er hierbij op dat bezwaar kan worden gemaakt tegen het standpunt van de uitvoerder, en op welke wijze dit dient te worden gedaan.

Artikel 4 Het indienen van een bezwaar

1. Indien de belanghebbende zich niet kan verenigen met het standpunt van de uitvoerder kan hij binnen zes weken na ontvangst van het standpunt van de uitvoerder een bezwaarschrift indienen bij het bestuur.

Artikel 5 Het behandelen van een bezwaar

1. Het bestuur is gehouden de klacht die of het geschil dat aan het bezwaar ten grondslag ligt nader te onderzoeken. Daarbij dient het bestuur, mondeling of schriftelijk, het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen.

2. Het bestuur brengt zijn oordeel binnen 3 maanden na ontvangst van het bezwaar schriftelijk of per e-mail ter kennis aan de belanghebbende.
3. Het bestuur wijst de belanghebbende er hierbij op dat de belanghebbende de klacht of het geschil voor kan leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter.
4. Indien de belanghebbende zich wendt tot de Ombudsman Pensioenen is het pensioenfonds gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen over de zaak geeft, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Het bestuur licht schriftelijk en gemotiveerd toe waarom en op welke gronden van het advies van de Ombudsman Pensioenen wordt afgeweken.

Artikel 6 Klachtenregistratie

1. De uitvoerder draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten.
2. Over het aantal en de aard van de klachten en geschillen rapporteert de uitvoerder elk kwartaal aan het bestuur.
3. Het bestuur rapporteert jaarlijks over het aantal en de aard van de klachten en geschillen in het jaarverslag van het pensioenfonds.

Artikel 7 Slotbepalingen

1. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Als klacht of geschil in de zin van deze regeling wordt niet aangemerkt een klacht of geschil die een belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of een ander orgaan van het fonds.

Artikel 8 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking per 20 januari 2022.