

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGLEMENT

STICHTING PENSIOENFONDS CORAM

GELDEND VANAF 1 JULI 2023

VERSIE 22 MAART 2023

Klachten- en geschillenreglement Stichting Pensioenfonds CORAM

Inleiding

Stichting Pensioenfonds Coram ("het fonds") hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering van zijn deelnemers en andere belanghebbenden. Als het fonds naar de mening van een belanghebbende tekort is geschoten, dan geeft het fonds de belanghebbende graag de mogelijkheid om dit bij het fonds onder de aandacht te brengen. Het fonds heeft hiervoor een laagdrempelige en eenvoudige klachten- en geschillenprocedure.

Dit is een klachten- en geschillenprocedure zoals bedoeld in de Code Pensioenfonds.

Artikel 1. Definities

De in de statuten en reglementen van het fonds gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit klachten- en geschillenreglement. Verder gelden de volgende definities:

- **Belanghebbende**
Een deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde, een aangesloten werkgever.
- **Klacht**
Iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan het pensioenfonds.
- **Geëscaleerde klacht**
Een geëscaleerde klacht is een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld door het bestuur.
- **Geschil**
Een geschil is een klacht die na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van de klacht door het pensioenfonds, of na het verstrijken van de wettelijke termijnen, door de belanghebbende wordt voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
- **Externe geschilleninstantie**
De geschilleninstantie als bedoeld in artikel 48c van de Pensioenwet waarbij het fonds is of zal zijn aangesloten.

Artikel 2. Klachtenprocedure

1. Een klacht kan mondeling, per e-mail of schriftelijk worden ingediend bij het fonds.
 - Telefoon 085 210 4138
 - E-mail : pfcoram@appelpensioen.nl
 - Schriftelijk : Stichting Pensioenfonds Coram
Postbus 30396 1303 AJ Almere
2. Het fonds stuurt een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende.
3. De klacht wordt in beginsel binnen twee weken behandeld door de uitvoeringsorganisatie. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, wordt de belanghebbende geïnformeerd over de afhandeltermijn.
4. Indien meer informatie nodig is voor afhandeling van de klacht, ontvangt de belanghebbende een verzoek tot leveren van informatie.
5. Zodra het fonds beschikt over alle voor de reactie op de klacht noodzakelijke stukken, ontvangt de belanghebbende uiterlijk binnen vier weken, schriftelijk reactie op de klacht vanuit de uitvoeringsorganisatie.
6. Indien de belanghebbende het niet eens is met de reactie op de klacht, staat de mogelijkheid open om schriftelijk een geëscaleerde klacht in te dienen bij het bestuur van het fonds.

Artikel 3. Procedure geëscaleerde klachten

1. Als de belanghebbende het niet eens is met de reactie op de klacht vanuit de uitvoeringsorganisatie, staat de mogelijkheid open om binnen vier weken schriftelijk een geëscaleerde klacht in te dienen bij het bestuur van het fonds.
 - E-mail : pfcoram@appelpensioen.nl
 - Schriftelijk : Stichting Pensioenfonds Coram
t.a.v. Het bestuur
Postbus 30396 1303 AJ Almere
2. Het fonds stuurt een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende.
3. Indien meer informatie nodig is voor afhandeling van de geëscaleerde klacht, ontvangt de belanghebbende een verzoek tot leveren van informatie.
4. Zodra het fonds beschikt over alle voor de reactie op de geëscaleerde klacht noodzakelijke stukken, ontvangt de belanghebbende uiterlijk binnen vier weken, schriftelijk reactie op de klacht vanuit het bestuur.
5. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie op de geëscaleerde klacht vanuit het bestuur, staat de mogelijkheid open zich te wenden tot de Ombudsman Pensioenen / Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter.

Artikel 4. Ombudsman Pensioenen/Geschillen Instantie Pensioenfondsen

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het bestuur (geschil), staat de mogelijkheid open zich te wenden tot de Ombudsman Pensioenen / Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

Website : <https://geschilleninstantiepensioenfondsen.nl>
E-mail : info@gipcontact.nl

2. De Ombudsman Pensioenen / Geschillen Instantie Pensioenfondsen zal het geschil alleen in behandeling nemen als de klacht al behandeld is door de uitvoeringsorganisatie en het bestuur (klachtenprocedure van het fonds is doorlopen).
3. Het fonds zal in principe het door de Ombudsman Pensioenen / Geschillen Instantie Pensioenfondsen gegeven advies volgen, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
4. Een aangesloten werkgever kan geen gebruik maken van de mogelijkheid een geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

Artikel 5. Burgerlijke rechter

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het bestuur van het fonds, na het advies van de Ombudsman Pensioenen / Geschillen Instantie Pensioenfondsen kan het geschil worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.
2. Een belanghebbende kan met een geschil ook direct naar de burgerlijke rechter gaan in plaats van naar de Ombudsman Pensioenen Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

Artikel 6. Inwerkingtreding

Dit klachten- en geschillenreglement is op 1 juli 2023 in werking getreden.
Dit nieuwe klachten- en geschillenreglement vervangt per deze datum de vorige versies van het klachten- en geschillenreglement