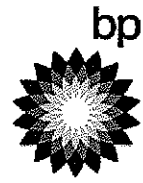


Pensioenfonds BP



OPFRB.2010.BPR.DIV.1000185

Stichting Pensioenfonds BP

Klachtenreglement

Inhoudsopgave

Artikel 1. Begripsbepalingen	3
Artikel 2. Klachtenregeling	3
Artikel 3. Behandeling van de klacht.....	3
Artikel 4. Beroep op het bestuur	3
Artikel 5. Beroep op de Ombudsman Pensioenen.....	4
Artikel 6. Beroep op de rechter	4
Artikel 7. Wijziging	4
Artikel 8. Inwerkingtreding	4

ARTIKEL 1. BEGRIPSBEPALINGEN

De in de statuten en de pensioenreglementen gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement. Verder wordt in dit reglement verstaan onder:

klacht: iedere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of andere belanghebbende als onjuist wordt ervaren.

ARTIKEL 2. KLACHTENREGELING

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van de pensioenregelingen van het fonds. De klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

ARTIKEL 3. BEHANDELING VAN DE KLACHT

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen tien dagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement van de administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- h. 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.

ARTIKEL 4. BEROEP OP HET BESTUUR

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur van het fonds. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of mondeling verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

ARTIKEL 5. BEROEP OP DE OMBUDSMAN PENSIOENEN

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van dit reglement.
- b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
 - hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- c. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
- e. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
- f. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

ARTIKEL 6. BEROEP OP DE RECHTER

De klager heeft het recht een beroep te doen op de hiertoe bevoegde rechter.

ARTIKEL 7. WIJZIGING

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur. Dit reglement kan door het bestuur worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan over het voorstel tot wijziging een advies heeft uitgebracht.

ARTIKEL 8. INWERKINGTREDING

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2011.

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 1 december 2010 en ondertekend te Capelle aan de IJssel

Voorzitter



Secretaris

S. de Vries - Maas



ARTIKEL 5. BEROEP OP DE OMBUDSMAN PENSIOENEN

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van dit reglement.
- b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
 - hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- c. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
- e. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
- f. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

ARTIKEL 6. BEROEP OP DE RECHTER

De klager heeft het recht een beroep te doen op de hiertoe bevoegde rechter.

ARTIKEL 7. WIJZIGING

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur. Dit reglement kan door het bestuur worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan over het voorstel tot wijziging een advies heeft uitgebracht.

ARTIKEL 8. INWERKINGTREDING

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2011.

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 1 december 201~~0~~¹⁰ en ondertekend te Capelle aan de IJssel

Voorzitter



Secretaris

S. de Vries M.A.S.

