

# Philips Pensioenfonds



Correctie- en herzieningenbeleid

# Correctie- en herzieningenbeleid

*Dit document betreft het correctie- en herzieningenbeleid van Stichting Philips Pensioenfonds ('het Fonds'). In dit beleid is uitgewerkt in welke gevallen het Fonds een correctie doorvoert, hoe het Fonds omgaat met een eventuele daaruit voortvloeiende herziening van pensioenaanspraken en/of -rechten, in welke gevallen en op welke wijze het Fonds communiceert over een correctie en de eventuele gevolgen daarvan en hoe het Fonds nieuwe inzichten die in dit kader zijn opgedaan, gebruikt om het proces waar mogelijk te verbeteren.*

## Inleiding

Deelnemers moeten kunnen vertrouwen op de pensioeninformatie die ze van het Fonds krijgen. De informatie moet correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig zijn. Deelnemers gebruiken deze informatie om keuzes te maken. Het kan hierbij gaan om keuzes binnen de pensioenregeling, zoals de keuze voor een bepaalde (eerdere) pensioeningangsdatum of de keuze voor een hoog-laag uitkering. De informatie kan echter ook relevant zijn voor keuzes buiten de pensioenregeling, zoals het aangaan van een hypotheek die doorloopt na de pensioendatum of het afsluiten van een aanvullende pensioenverzekering in de derde pijler.

Het Fonds doet er alles aan om zijn data op orde te houden (volledig, accuraat en geschikt) en de pensioenaanspraken en -rechten juist vast te stellen. Toch kan het gebeuren dat dit niet helemaal goed gaat en data gecorrigeerd moeten worden. Wanneer data gecorrigeerd moeten worden, kan dit tot gevolg hebben dat een pensioenaanspraak of een pensioen(uitkering) aangepast moet worden.

## Beleidsuitgangspunten en uitwerking

Voor het corrigeren van data en, indien aan de orde, het herzien van pensioenaanspraken en/of -rechten, hebben wij beleid vastgesteld. Wij onderscheiden daarin de volgende deelonderwerpen:

- A. Correcties
- B. Herzieningen
- C. Communicatie met deelnemers
- D. Lerende organisatie

Het Fonds hanteert de volgende definities binnen dit beleid:

Een **correctie** is het herstel van een onjuistheid of onvolledigheid in de data betreffende de deelnemer, zoals NAW-gegevens, burgerlijke staat, salarisgegevens, parttimepercentage, pensioengrondslag, etc. Een correctie kan leiden tot een herziening.

Een **herziening** is een herbeoordeling en hernieuwde vaststelling van de door de deelnemer op grond van het pensioenreglement verworven pensioenaanspraken en/of -rechten op basis van de gecorrigeerde data. De herziening kan onder meer leiden tot een hoger of lager (verwacht) pensioen.

Wij hebben per deelonderwerp beleidsuitgangspunten geformuleerd, die vervolgens nader zijn uitgewerkt c.q. ingevuld.

## A. Correcties

### Beleidsuitgangspunten

1. Als het Fonds op enig moment constateert dat data niet accuraat zijn vastgelegd in de pensioenadministratie, beoordeelt het Fonds zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk in hoeverre een correctie van deze data gewenst danwel noodzakelijk is.
2. Het Fonds verwerkt correcties van de data in zijn pensioenadministratie op een zodanige wijze dat de correctie en – indien van toepassing – de daaruit volgende herziening van de pensioenaanspraken en/of -rechten achteraf identificeerbaar, herleidbaar en controleerbaar is gedurende de wettelijke bewaartermijn van de data met betrekking tot de deelnemer.

### Beoordeling van correcties

Het Fonds heeft een data control framework ingericht om de kwaliteit van zijn data te beheersen. Indien een onjuistheid in de data geconstateerd wordt (al dan niet vanuit het Fonds of door een melding van buiten het Fonds), beoordeelt het Fonds in hoeverre de data gecorrigeerd moeten worden en/of er aanleiding is tot een herziening van een pensioenrecht of -aanspraak.

In deze beoordeling neemt het Fonds onder meer de volgende elementen mee:

- Betrouwbaarheid van de nieuwe bron en het huidige gegeven. Het is niet altijd zwart-wit wat de juiste data zijn. Het Fonds zal feiten en omstandigheden verzamelen om tot een goed oordeel te komen.
- Impact van de onjuistheid op het verleden, heden en de toekomst. Betreft de onjuistheid een kritiek data-element<sup>1</sup>?
- Impact van een correctie op de pensioenrechten of -aanspraken van de deelnemer of groep deelnemers. Indien er sprake is van een impact op pensioenrechten of -aanspraken dan kan er sprake zijn van een herziening. Dit zal niet bij elke correctie het geval zijn (bijvoorbeeld een onjuist e-mailadres).
- Inspanningen die het Fonds moet doen om de juistheid te achterhalen/te bepalen. Dit element zal met name meegenomen worden ingeval het om oude data gaat die niet meer digitaal beschikbaar zijn.

<sup>1</sup> Kritiek data element = data-element dat als kritiek is aangemerkt voor de kwaliteit van de financiële rapportages of andere relevante informatie/ berekeningen/bedrijfsprocessen. Typisch ligt aan de kwalificatie als kritiek data-element een analyse ten grondslag op basis van beleidsmatig vastgestelde criteria.

### Termijnen van beoordeling correcties

De lengte van de termijn waarbinnen een mogelijke correctie beoordeeld wordt, hangt mede af van de wijze waarop deze mogelijke onjuistheid bekend is geworden. Indien een vermoeden van onjuistheid voortvloeit uit periodieke controle of afstemming met externe bronnen, geldt een andere termijn dan in de gevallen dat de deelnemer het Fonds heeft benaderd over een onjuistheid via een klacht of contact met de Klantenservice. In deze laatste gevallen zal er veelal sprake zijn van een hogere prioritering van de beoordeling. Daarnaast speelt de benodigde inspanning qua tijd een belangrijke rol. Ingeval deze aanzienlijk is, zal in overleg met de Directeur Pensioenen een beoordelingstermijn vastgesteld worden.

### Verwerking van correcties

De Pensioenuitvoeringsorganisatie voert de correcties uit overeenkomstig dit beleid. De eisen die het Fonds hierbij stelt aan het doorvoeren van correcties, zijn (1) de correctie moet aan de hand van brondocumenten herleidbaar zijn, (2) de correctie moet aan de hand van brondocumenten controleerbaar zijn en (3) zowel de oude als de nieuwe data moeten worden bewaard.

## B. Herzieningen

### Beleidsuitgangspunten

1. Pensioenaanspraken en -rechten dienen te allen tijde juist (dat wil zeggen in overeenstemming met het pensioenreglement) te zijn.
2. Een onjuiste pensioenaanspraak of -uitkering dient zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk te worden herzien.
3. Ingeval van herziening van een pensioenuitkering wordt het verschil nabetaald danwel teruggevorderd.
4. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de gevolgen van de herziening voor de deelnemer.
5. Indien de deelnemer fiscale- en/of financiële schade lijdt en dit het gevolg is van een fout die voor risico van het Fonds komt, dan vergoedt het Fonds aan de deelnemer de door hem geleden schade, eventueel met rente.
6. Op basis van de hardheidsclause, kan het Fonds in zeer bijzondere gevallen geheel of gedeeltelijk afzien van herziening (de onjuiste uitkering wordt geheel of gedeeltelijk gecontinueerd) en in bijzondere gevallen afzien van terugvordering (de onjuiste uitkering wordt wel voor de toekomst aangepast, maar het over het verleden teveel betaalde wordt niet (volledig) teruggevorderd).

### Herzelingen die leiden tot een hogere pensioenuitkering

Wanneer een herziening leidt tot een hogere pensioenuitkering, moet de pensioenuitkering zowel voor de toekomst als voor het verleden worden verhoogd:

- *Voor de toekomst:*
  - De pensioenuitkering dient in overeenstemming te zijn met het pensioenreglement. Dit betekent dat een te laag vastgestelde pensioenuitkering moet worden verhoogd.
  - Het Fonds verwerkt de verhoging voor de toekomst zo spoedig mogelijk in de administratie, maar in ieder geval uiterlijk per de eerste betaaldag van de tweede maand volgende op de vaststelling van herziening. Vanaf het moment van verwerking in de administratie, ontvangt de deelnemer maandelijks de hogere pensioenuitkering.
  - Er wordt geen ondergrens gehanteerd voor het verwerken van een verhoging.
- *Voor het verleden:*
  - Het Fonds betaalt aan de deelnemer hetgeen hij in het verleden te weinig heeft ontvangen alsnog uit door middel van een eenmalige nabetaling. De nabetaling vindt plaats per de eerste betaaldag van de maand, na verwerking in de administratie, indien mogelijk tegelijk met het moment waarop de (voor de toekomst) herziene uitkering voor de eerste keer wordt betaald.
  - Er wordt geen ondergrens gehanteerd voor het doen van een nabetaling.
  - In geval van een nabetaling, vergoedt het Fonds tevens de daarover verschuldigde wettelijke rente (de 'gewone' wettelijke rente die geldt voor 'niet handelstransacties'), tenzij het niet tijdig uitbetalen van de juiste pensioenuitkering aan het handelen of nalaten van de deelnemer zelf te wijten is (bijv. omdat hij zich onbereikbaar hield en geen rekeningnummer doorgaf). De deelnemer hoeft niet te vragen om de wettelijke rente. Het Fonds betaalt de wettelijke rente automatisch uit, met dien verstande dat het voor de uitbetaling een ondergrens hanteert van € 15,-. Het Fonds berekent de verschuldigde wettelijke rente over het brutobedrag van de nabetaling.

### Herzelingen die leiden tot een terugvordering

Wanneer een herziening leidt tot een lagere pensioenuitkering, moet de pensioenuitkering zowel voor de toekomst als voor het verleden worden verlaagd:

- *Voor de toekomst:*
  - De pensioenuitkering dient in overeenstemming te zijn met het pensioenreglement. Dit betekent dat een te hoog vastgestelde pensioenuitkering moet worden verlaagd. Een verlaging voor de toekomst dient in beginsel zo spoedig mogelijk te worden doorgevoerd, zodat het bedrag dat de deelnemer te veel heeft ontvangen niet verder oploopt.

- Afhankelijk van de omvang van de verlaging in relatie tot de (totale) inkomsten en lasten van de deelnemer, heeft de verlaging meer of minder impact. Daarom wordt in geval van substantiële verlagingen in overleg met de deelnemer beoordeeld of een 'gewenningsperiode' in acht dient te worden genomen, zodat de deelnemer zijn uitgaven kan afstemmen op de lagere pensioenuitkering.
- *Voor het verleden:*
  - Het Fonds hanteert als beleidsuitgangspunt dat te veel uitgekeerd pensioen in beginsel wordt teruggevorderd.
  - Er wordt een ondergrens gehanteerd van € 25,- bruto. Is het terugvorderingsbedrag lager dan € 25,- bruto, dan wordt er niet teruggevorderd.
  - Er wordt bij het uitvoeren van de terugvordering zoveel mogelijk rekening gehouden met de belangen van de deelnemer. Terugbetaling van te veel uitgekeerd pensioen kan derhalve altijd in termijnen. Bij voorkeur wordt het totale bedrag in het lopende kalenderjaar terugbetaald. Als dat niet mogelijk of wenselijk is (bijvoorbeeld vanwege de hoogte van de terugvordering), worden er met de deelnemer afspraken gemaakt over een langere terugbetalingstermijn van – in beginsel – niet meer dan 36 maanden. In bijzondere omstandigheden kan een langere terugbetalingstermijn afgesproken worden. De terug te betalen termijnbedragen worden maandelijks met de pensioenuitkering verrekend.
  - Het Fonds rekent geen rente in verband met de terugvordering, ook niet wanneer terugbetaling in termijnen plaatsvindt, tenzij de (onjuiste) te hoge pensioenuitkering (mede) het gevolg is van handelen te kwader trouw van de deelnemer.

### **Uitzonderingen**

Zoals aangegeven hanteert het Fonds als beleidsuitgangspunt dat de pensioenuitkering in overeenstemming dient te zijn met het pensioenreglement. Dit is omdat het vermogen van het Fonds bestemd is voor alle deelnemers. Dit beleidsuitgangspunt werkt beide kanten op. Een te laag pensioen wordt derhalve verhoogd en te weinig betaald pensioen wordt nabetaald. Een te hoog vastgesteld pensioen wordt in beginsel verlaagd en te veel uitgekeerd pensioen wordt in beginsel teruggevorderd.

Als het Fonds ten onrechte pensioen uitbetaalt aan een deelnemer (omdat hij/zij daar volgens het pensioenreglement geen recht op heeft), dan doet het Fonds daarmee andere deelnemers mogelijk tekort. Dat laatste willen we uiteraard voorkomen. Als hoofdregel geldt daarom dat het belang van het collectief boven het belang van het individu gaat. Er kunnen echter omstandigheden zijn, waarin het belang van het individu zwaarder dient te wegen dan het belang van het collectief. In bijzondere gevallen is het daarom mogelijk een uitzondering te maken en het belang van het individu boven het belang van het collectief te laten gaan. Het Fonds beoordeelt van geval tot geval of sprake is van zo'n bijzonder geval en hanteert hierbij de hieronder uiteengezette beoordelingsregels.

(Gedeeltelijk) continueren van de te hoge uitkering ('zeer bijzondere situaties').

In zeer bijzondere situaties besluit het Fonds bij wijze van uitzondering een te hoge uitkering niet te verlagen, maar geheel of gedeeltelijk te continueren. Het gaat hierbij niet om de eerdergenoemde 'gewenningsperiode' om de deelnemer in staat te stellen zijn uitgaven af te stemmen op de lagere pensioenuitkering maar om een continuering voor langere tijd en in het uiterste geval zelfs levenslang. Hiervoor gelden de volgende cumulatieve voorwaarden:

- A. De deelnemer wist niet en had niet kunnen weten dat de pensioenaanspraak of pensioenuitkering onjuist (te hoog) was.
- B. Het Fonds heeft duidelijk het vertrouwen gewekt dat de (te hoge) pensioenaanspraak of pensioenuitkering juist zou zijn. Bijvoorbeeld omdat het Fonds, ondanks vragen van de deelnemer over de juistheid van zijn pensioenuitkering, meermaals (schriftelijk) heeft bevestigd dat de (onjuiste) uitkering correct was.
- C. De deelnemer heeft, op basis van het in sub B bedoelde gewekte vertrouwen, keuzes gemaakt en/of is financiële verplichtingen aangegaan die redelijkerwijs niet meer ongedaan kunnen worden gemaakt. Bijvoorbeeld door te kiezen voor een eerdere ingangsdatum van het ouderdomspensioen of door een nieuwe hypothecaire geldlening af te sluiten.
- D. De deelnemer zou de in sub C bedoelde keuzes en/of financiële verplichtingen niet hebben gemaakt respectievelijk zijn aangegaan als het Fonds de deelnemer correct had geïnformeerd over de hoogte van de pensioenaanspraak of pensioenuitkering. Dit kan onder andere blijken uit het feit dat de deelnemer zijn vaste lasten niet meer kan betalen en/of de in sub C genoemde financiële verplichtingen niet meer kan nakomen wanneer de pensioenuitkering wordt verlaagd.

De deelnemer dient aan te tonen dat sprake is van een zeer bijzondere situatie en dat is voldaan is aan de hiervóór onder sub A t/m D genoemde cumulatieve voorwaarden. Het Fonds beoordeelt van geval tot geval of er voldoende is aangetoond dat sprake is van een 'zeer bijzonder situatie' die rechtvaardigt dat de te hoge pensioenuitkering geheel of gedeeltelijk wordt gecontinueerd.

(Gedeeltelijk) afzien van terugvordering ('bijzondere situaties')

In bijzondere situaties besluit het Fonds bij wijze van uitzondering geheel of gedeeltelijk af te zien van terugvordering van teveel uitgekeerd pensioen. Hiervoor gelden de volgende twee cumulatieve voorwaarden:

- I. de deelnemer wist niet en had niet kunnen weten dat er te veel pensioen werd betaald, en;
- II. er is sprake van bijzondere bijkomende omstandigheden waardoor het belang van het individu zwaarder weegt dan het belang van het collectief. Hieronder in sub i t/m iv zijn bij wijze van voorbeeld enkele bijzondere omstandigheden genoemd die – met name als zij zich tegelijk voordoen, maar soms ook op zichzelf bezien – relevant kunnen zijn:

- i. Er is duidelijk het vertrouwen gewekt dat de uitkering juist zou zijn. Bijvoorbeeld omdat het Fonds, ondanks vragen van de deelnemer over de juistheid van zijn pensioenuitkering, meermaals (schriftelijk) heeft bevestigd dat de (onjuiste) uitkering correct was.
- ii. De deelnemer heeft, op basis van verstrekte pensioenopgaven, financiële keuzes gemaakt die niet meer ongedaan kunnen worden gemaakt, en die bij correctie van de pensioenuitkering voor hem of haar nadelige financiële consequenties hebben.
- iii. De deelnemer heeft het te veel uitgekeerde bedrag uitgegeven en er is geen spaargeld of ander vermogen waaruit terugbetaling mogelijk is. De deelnemer dient de uitgaven met originele bewijzen aan te tonen en ook dat deze uitgaven niet meer kunnen worden teruggedraaid. Daarnaast dient de deelnemer met originele bewijzen zijn inkomen, financiële lasten en vermogen aan te tonen om vast te stellen dat terugbetaling niet mogelijk is.
- iv. De inkomens- en vermogenssituatie van de deelnemer is zodanig dat het niet redelijk is om het te veel betaalde pensioen volledig of gedeeltelijk terug te vorderen. De deelnemer dient met originele bewijzen zijn inkomen, financiële lasten en vermogen aan te tonen om vast te stellen dat volledige of gedeeltelijke terugbetaling niet redelijk is.

De deelnemer dient aan te tonen dat sprake is van een 'bijzondere situatie' en dat is voldaan is aan de hiervóór onder sub I. en II. genoemde cumulatieve voorwaarden. Het Fonds beoordeelt van geval tot geval of er voldoende is aangetoond dat sprake is van een 'bijzondere situatie' die rechtvaardigt dat er niet of slechts ten dele wordt teruggevorderd.

### **Vergoeding van fiscale en/of financiële schade**

Het is mogelijk dat een nabetaling of terugvordering van pensioen fiscale en/of financiële schade veroorzaakt.

Om te bepalen of er sprake is van fiscale schade vergelijken we:

- 1) de som/het saldo van de belasting en sociale premies die de deelnemer verschuldigd is en (indien van toepassing) de toeslagen die hij ontvangt, met
- 2) de som/het saldo van de belasting die hij verschuldigd zou zijn en de toeslagen die hij zou hebben ontvangen indien het pensioen steeds correct zou zijn uitgekeerd.

Als het tweede bedrag kleiner is dan het eerste, is er sprake van fiscale schade.

Onder financiële schade begrijpen we vermogensschade als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. Gedacht kan worden aan (afkoop)boetes die een deelnemer verschuldigd is in geval van tussentijdse beëindiging van financiële verplichtingen in verband met de verlaging van de pensioenuitkering.



Indien een nabetaling of terugvordering leidt tot fiscale en/of financiële schade zoals hiervoor bedoeld en behoudens voor zover de deelnemer de schade kan (doen) beperken door gebruik te maken van een eventuele daarvoor bedoelde regeling van de Belastingdienst of andere (overheids)instantie, zal het Fonds de schade aan de deelnemer vergoeden, indien:

- De schade veroorzaakt is door een aan het Fonds toerekenbare fout;
- De deelnemer niet wist of redelijkerwijs had kunnen weten dat de pensioenuitkering niet correct was, en;
- De deelnemer de schade en de omvang daarvan met (originele) bewijzen aantoont.

Indien wordt voldaan aan de voorwaarden voor schadevergoeding en de voorwaarden voor vergoeding van wettelijke rente zoals eerder in dit beleid beschreven, vergoedt het Fonds zowel de schade als de wettelijke rente over het bedrag van de nabetaling. Er wordt geen wettelijke rente vergoed over de schadevergoeding.

## C. Communicatie met deelnemers

### Beleidsuitgangspunten

1. Als het Fonds onjuiste data met de deelnemer heeft gecommuniceerd dan wel deze onjuiste data heeft getoond in de Mijnomgeving en/of Mijnpensioenoverzicht.nl én de correctie leidt tot een herziening (verhoging of verlaging) van de pensioenuitkering, dan informeert het Fonds de deelnemer zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk over de doorgevoerde correctie en de herziening die als gevolg van deze correctie wordt doorgevoerd. Hetzelfde geldt indien een correctie leidt tot een herziening van een pensioenaanspraak met een materiële impact.
2. Waar mogelijk is bij een materiële verlaging van een pensioenuitkering sprake van persoonlijk contact met de betreffende deelnemer.
3. De deelnemer wordt bij communicatie rondom een correctie en/of herziening gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen conform de klachtenregeling ingeval de deelnemer het niet eens is met de correctie en/of herziening.
4. Het Fonds publiceert een deelnemersvriendelijke versie van het correctie- en herzieningenbeleid op de website van het Fonds.

Van een materiële impact is in ieder geval sprake als de correctie leidt tot een herziening van pensioenaanspraken of -rechten met méér dan € 100,- bruto per jaar.

Het Fonds informeert de deelnemer in beginsel op de wijze die door de deelnemer als communicatievoorkeur is opgegeven. Indien een terugvordering of nabetaling van aanzienlijke omvang is ten opzichte van de huidige uitkering, wordt, waar mogelijk, eerst persoonlijk contact opgenomen met de deelnemer alvorens de deelnemer digitaal of schriftelijk (conform de door hem opgegeven communicatievoorkeur) geïnformeerd wordt over de terugvordering of nabetaling.

Als het Fonds als gevolg van een fout in de pensioenadministratie of de vertaling daarvan naar de deelnemerscommunicatie onjuiste data met de deelnemer heeft gecommuniceerd dan wel deze onjuiste data heeft getoond in de Mijnomgeving en/of Mijnpensioenoverzicht.nl, maar de correctie géén materiële impact heeft op de hoogte van de pensioenaanspraak, dan informeert het Fonds de deelnemer niet expliciet over de correctie. Wel informeert het Fonds de deelnemer op de reguliere communicatiemomenten over de juiste pensioenaanspraken, zoals via het Uniform Pensioenoverzicht of de uitkeringspecificatie.

## D. Lerende organisatie

### Beleidsuitgangspunten

1. Van elke correctie en herziening wordt beoordeeld/vastgesteld of er sprake is van een incident conform het handboek IRM (Integraal Risico Management).

In geval van correcties en herzieningen, beoordelen (1<sup>e</sup> lijns-) medewerkers van het Fonds of al dan niet sprake zou kunnen zijn van een incident volgens het proces zoals beschreven in het Handboek IRM en melden dit in voorkomend geval bij IRM.

Het Fonds behandelt incidenten conform hetgeen is bepaald in het incidentenproces in voornoemd handboek. Indien een (intern) proces niet is gevolgd, kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het inrichten van aanvullende beheersmaatregelen die het volgen van het proces afdwingen. Indien een intern proces is gevolgd maar niet heeft gewerkt, kan dit aanleiding zijn om te beoordelen of er binnen het proces aanvullende beheersingsmaatregelen nodig zijn. Het belangrijkste doel van het incidentenproces is het systematisch verkrijgen van inzicht in opgetreden incidenten, het beheerst afhandelen van incidenten en het nemen van maatregelen gericht op het aanpakken van de oorzaak van de incidenten en het voorkomen van vergelijkbare incidenten in de toekomst.

## Relatie met andere fonds- en beleidsdocumenten

Het correctie- en herzieningenbeleid heeft met name een relatie met onderstaande Fonds- en beleidsdocumenten en moet op onderdelen in samenhang daarmee bekeken worden.

- Datakwaliteitsbeleid en Overig beleid datakwaliteit
- Handboek IRM
- Uitbestedingsbeleid en Overig beleid uitbestedingen
- IT-beleid
- Informatiebeveiligingsbeleid
- Privacybeleid

## Inwerkingtreding en evaluatie beleid

Dit correctie- en herzieningenbeleid is op 15 april 2024 door het Uitvoerend Bestuur vastgesteld en treedt per diezelfde datum in werking.

Het correctie- en herzieningenbeleid zal periodiek worden geëvalueerd. Het Fonds kan besluiten tot tussentijdse evaluatie indien het daartoe aanleiding ziet.