

Philips Pensioenfonds



Reglement Klachtencommissie

Inhoudsopgave

Artikel 1 Toepasselijkheid	3
Artikel 2 Begripsbepalingen	3
Artikel 3 Indienen van een klacht	4
Artikel 4 Behandeling van een klacht	4
Artikel 5 Externe geschilleninstanties	5
Artikel 6 Slotbepaling	6

Artikel 1

Toepasselijkheid

Dit reglement is onderdeel van de interne klachtenprocedure en ziet op de behandeling van klachten door de Klachtencommissie.

Artikel 2

Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 2.1 Klacht: ieder door een klant aan de Klachtencommissie voorgelegde uiting van ongenoegen, bijvoorbeeld tegen een beslissing of een (niet-) handelen van Philips Pensioenfonds of diens pensioenuitvoeringsorganisatie in het kader van de uitvoering van de pensioenreglementen. Onder (niet) handelen wordt tevens begrepen: de wijze waarop de klant is behandeld c.q. bejegend.
- 2.2 Klachtencommissie: de commissie die beslist over klachten als bedoeld in dit reglement en die bestaat uit de Algemeen Directeur, de Directeur Beleggingen en de Directeur Risk & Compliance van Philips Pensioenfonds.
- 2.3 Klant: een deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde die een klacht indient.
- 2.4 Pensioenuitvoeringsorganisatie van Philips Pensioenfonds: BSG Pensioen Management B.V.
- 2.5 Philips Pensioenfonds: Stichting Philips Pensioenfonds.
- 2.6 Algemeen Bestuur: het (statutair) bestuur van Philips Pensioenfonds

Artikel 3

Indienen van een klacht

- 3.1 Een klacht bevat ten minste:
- de naam en het adres van de klant;
 - een (brief)datum;
 - een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht;
 - indien de klacht per brief wordt ingediend: de handtekening van de klant en/of diens gemachtigde.

Indien de klacht door een gemachtigde namens de klant wordt ingediend, dan dient deze vergezeld te gaan van een door de klant ondertekende volmacht waaruit blijkt dat de gemachtigde bevoegd is namens de klant op te treden. De volmacht kan achterwege blijven indien de gemachtigde een advocaat is.

- 3.2 Een klacht kan gestuurd worden aan:
- De Klachtencommissie
p/a Philips Pensioenfonds
Postbus 80031
5600 JZ EINDHOVEN
E-mail: klachtencommissie.ppf@philips.com

Artikel 4

Behandeling van een klacht

- 4.1 De Klachtencommissie registreert de klacht en stuurt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen na de ontvangst van de klacht een bevestigingsbrief aan de klant. In de bevestigingsbrief wordt medegedeeld binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.
- 4.2 De Klachtencommissie vraagt de Directeur Pensioenen om te reageren op de klacht en wint intern juridisch advies in over de klacht.
- 4.3 De Klachtencommissie brengt de klant binnen 10 weken na dagtekening van de in lid 1 bedoelde bevestigingsbrief, op de hoogte van haar gemotiveerde besluit over de klacht.

- 4.4 Wanneer de Klachtencommissie nadere informatie nodig heeft van de klant in verband met de (verdere) behandeling van de klacht, zal zij de klant schriftelijk (waaronder tevens begrepen: per e-mail) vragen om deze informatie te verschaffen binnen een door de Klachtencommissie in redelijkheid te bepalen termijn voor beantwoording. De termijn genoemd in lid 3 wordt verlengd met de in dit lid bedoelde termijn voor beantwoording.
- 4.5 De Klachtencommissie kan de behandeling van de klacht uitstellen indien daarvoor dringende redenen aanwezig zijn. De klant wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
- 4.6 De klant kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door de klant zelf gedragen.
- 4.7 Ingeval de klacht betrekking heeft op besluiten of handelingen van (een deel van) de Klachtencommissie en/of medewerkers van Philips Pensioenfonds, of indien de klacht is ingediend door een (voormalig) medewerker van Philips Pensioenfonds, laten één of meerdere leden van de Klachtencommissie zich vervangen door één of meer andere leden van het Algemeen Bestuur, indien dat naar het oordeel van de juridisch adviseur van het Algemeen Bestuur wenselijk is teneinde (de schijn van) belangenverstremming te voorkomen.

Artikel 5

Externe geschilleninstanties

- 5.1 Wanneer de klant het niet eens is met een beslissing van de Klachtencommissie, heeft de klant de mogelijkheid zich te wenden tot:
- a. de Geschilleninstantie Pensioenfondsen voor bemiddeling en/of geschillenbeslechting en/of;
 - b. de bevoegde rechter.
- 5.2 *Geschilleninstantie Pensioenfondsen*
- De Geschilleninstantie Pensioenfondsen behandelt geschillen tussen klanten en hun pensioenfonds over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement. Op de website [Geschilleninstantie Pensioenfondsen](#) kunt u meer informatie hierover vinden.
 - Bemiddeling en/of geschillenbeslechting door de Geschilleninstantie Pensioenfondsen is kosteloos.
 - Indien de klant kiest voor bemiddeling, dan behoudt hij de mogelijkheid daarna nog te kiezen voor geschillenbeslechting.
 - Indien de klant kiest voor geschillenbeslechting, dan is het oordeel van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen bindend (voor zowel het pensioenfonds als de klant zelf) indien de zaak een belang heeft van minder dan € 250.000 én de

klant kiest voor bindend advies. In alle andere gevallen is het oordeel van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen niet bindend.

- Indien een klant kiest voor bemiddeling en/of niet-bindend advies, dan behoudt hij de mogelijkheid zich daarna nog te wenden tot de bevoegde rechter.

5.3 *Bevoegde rechter*

- Met een procedure bij de bevoegde rechter zijn kosten gemoeid, zoals griffierecht (te betalen aan de rechtbank) en kosten van rechtsbijstand.
- Een rechterlijke uitspraak is bindend, behalve voor zover hoger beroep wordt ingesteld en een hogere rechter anders beslist.

5.4 De in dit artikel geschetste beroepsmogelijkheden worden bij de beslissing van de Klachtencommissie aan de klant meegedeeld.

Artikel 6

Slotbepaling

- 6.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Algemeen Bestuur.
- 6.2 Het Algemeen Bestuur behoudt zich het recht voor om wijzigingen in dit reglement door te voeren.