

St. Pf. A.C. Nielsen (Nederland) B.V.

**Reglement
Klachten en geschillen**

Versie 1 januari 2014

Inhoudsopgave

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Artikel 1. Begripsbepalingen | 3 |
| Artikel 2. Samenstelling en benoeming commissie..... | 3 |
| Artikel 3. Bevoegdheid tot het indienen van een klacht of het voorleggen van een geschil . | 3 |
| Artikel 4. Indienen van een klacht of een geschil | 3 |
| Artikel 5. Behandeling van een klacht of een geschil | 4 |
| Artikel 6. Beroep | 4 |
| Artikel 7. Ombudsman Pensioenen | 4 |
| Artikel 8. Onvoorziene gevallen | 4 |
| Artikel 9. Inwerkingtreding | 4 |

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

| | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| fonds | : Stichting Pensioenfonds A.C. Nielsen (Nederland) B.V. |
| bestuur | : het bestuur van het fonds |
| statuten | : de statuten van het fonds |
| commissie | : de klachten- en geschillencommissie van het fonds |
| klacht | : een schriftelijke verklaring van een volgens de klager incorrecte wijze van uitvoering, bejegening of behandeling door de administrateur |
| geschil | : een schriftelijke verklaring van een klager ten aanzien van de interpretatie van de statuten en/of de pensioenreglementen. |

Artikel 2. Samenstelling en benoeming commissie

1. De commissie functioneert op ad-hoc basis. In geval van een klacht en/of geschil wordt de commissie benoemd. De commissie blijft actief tot de klacht of het geschil is afgehandeld of het definitieve besluit bij een eventueel beroep cfm. artikel 6 lid 3 van dit reglement is uitgebracht.
2. De commissie bestaat uit drie leden waarvan twee worden benoemd vanuit het bestuur en de compliance officer. De commissie benoemt uit haar midden de voorzitter.
3. Het bestuur benoemt en ontslaat de in lid 2 genoemde leden.
4. De leden van de commissie worden benoemd voor de periode dat de commissie actief is.
5. Het bestuur benoemt een secretaris die belast is met de in het reglement genoemde administratieve taken. De secretaris heeft geen stem in de vergaderingen van de klachtencommissie, tenzij er sprake is van staking van stemmen.
6. Indien de klacht of het geschil één van de leden direct raakt benoemt het bestuur een plaatsvervanger.

Artikel 3. Bevoegdheid tot het indienen van een klacht of het voorleggen van een geschil

Een (gewezen) deelnemer, respectievelijk nabestaande of overige belanghebbenden en pensioengerechtigden hebben het recht een klacht in te dienen bij of een geschil voor te leggen aan de klachten- en geschillencommissie.

Artikel 4. Indienen van een klacht of een geschil

1. Een klacht of geschil moet schriftelijk worden ingediend/voorgelegd bij het bestuur.
2. Het bestuur zal de klacht dan wel het geschil doorsturen aan de secretaris van de commissie.
3. De schriftelijke klacht dan wel het voorgelegde geschil moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. een dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht of het geschil, zo mogelijk gedocumenteerd.
4. De klacht of het geschil moet binnen een termijn van twee maanden, nadat de aanleiding waarop de klacht of het geschil betrekking heeft, worden ingediend.

Artikel 5. Behandeling van een klacht of een geschil

1. De ontvangst van de klacht of het voorgelegde geschil wordt door de secretaris zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst schriftelijk bevestigd.
2. De secretaris kan eventueel om nadere (mondelinge) toelichting verzoeken.
3. De commissie neemt binnen twee maanden na ontvangst van de klacht of het geschil of nadat nadere toelichting is ontvangen, een besluit. De commissie neemt het besluit in een vergadering waarin alle leden aanwezig zijn. De commissie neemt haar besluit met meerderheid van stemmen. Het besluit moet met redenen omkleed zijn en door de voorzitter worden ondertekend.
4. De secretaris zendt een gewaarmerkt exemplaar van het besluit aan de klager.
5. Indien de klacht of het geschil niet binnen de in lid 3 van dit artikel bedoelde termijn kan worden afgehandeld, wordt dit met redenen omkleed aan de klager schriftelijk meegedeeld.

Artikel 6. Beroep

1. Tegen het in artikel 5 van dit reglement bedoelde besluit van de commissie kan door de klager schriftelijk beroep worden ingesteld bij het bestuur.
2. Het beroep moet worden ingesteld binnen twee maanden na de dagtekening van het besluit van de commissie.
3. Het bestuur brengt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden na het instellen van het beroep zijn definitieve besluit schriftelijk ter kennis van de klager. Het besluit wordt vergezeld van een uiteenzetting omtrent de in artikel 7 van dit reglement genoemde mogelijkheid om de klacht of het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, alsmede de mogelijkheid van beroep bij de kantonrechter.
4. Het Nederlands recht is van toepassing.

Artikel 7. Ombudsman Pensioenen

1. Het fonds acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen aan het fonds oplegt, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
2. Het fonds acht zich in ieder geval niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman Pensioenen gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat er gebruik is gemaakt van de in dit reglement omschreven procedure.

Artikel 8. Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van het bestuur.

Artikel 9. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2014.