



Pensioenfonds MN

Klachtenprocedure

Pensioenfonds MN

Met deze klachtenprocedure wordt een nadere invulling gegeven aan het bepaalde in artikel 10 van het Pensioenreglement van Stichting Ondernemingspensioenfonds Mn Services (Pensioenfonds MN).

1. Definities

Voor deze klachtenprocedure zijn de begripsomschrijvingen van de statuten en het Pensioenreglement van Stichting Ondernemingspensioenfonds Mn Services van toepassing. In aanvulling hierop geldt de volgende begripsomschrijving:

Bestuur: Het Bestuur van het Fonds

Klacht: Een klacht over het gedrag van mensen die belast zijn met de uitvoering van de pensioenregeling, alsmede een geschil over de uitvoering en interpretatie van regelingen en besluiten.

Bezwaar: Bezwaar tegen de afhandeling van de klacht.

2. Het Bestuur

Het Bestuur beslist in over een Klacht of Bezwaar.

3. Bevoegdheden van het Bestuur bij behandeling van een Klacht

Met inachtneming van de bepalingen in het Pensioenreglement en deze klachtenprocedure is het Bestuur bevoegd een Klacht in behandeling te nemen van iedere Deelnemer en Belanghebbende en een besluit te nemen met betrekking tot die Klacht.

4. Indiening van een Klacht en bezwaar

- a. De Deelnemer of Belanghebbende probeert een klacht in eerste instantie met de uitvoeringsorganisatie/pensioenadministratie van MN op te lossen. Als dat niet naar tevredenheid lukt, dan kan een klacht schriftelijk worden ingediend.
- b. Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de administrateur van het Fonds, binnen drie maanden nadat het besluit van het Bestuur of de uitvoeringshandeling, waarop de Klacht is gebaseerd, bij klager kenbaar is kunnen worden.
- c. De Klacht dient te zijn gedateerd en ten minste te omvatten:
 - de naam en adresgegevens van de klager;
 - een duidelijke omschrijving van de Klacht;
 - alle relevante stukken die voor een juiste afhandeling van de Klacht door klager noodzakelijk worden geacht.
- d. De klacht kan schriftelijk worden gestuurd naar Postbus 93132, 2509 AC Den Haag, per mail aan pensioenfondsmn@mn.nl.

5. Behandeling van de Klacht

- a. Het Bestuur neemt binnen twee maanden na ontvangst van de Klacht een met redenen omkleed besluit.
- b. Bij het nemen van een besluit met betrekking tot een Klacht draagt het Bestuur er zorg voor dat alle Deelnemers en Belanghebbenden en Werkgevers bij het Fonds zich op evenwichtige wijze vertegenwoordigd kunnen voelen.
- c. Het besluit als bedoeld onder a. wordt genomen met meerderheid van stemmen in een vergadering waarbij alle leden van het Bestuur aanwezig zijn.

- d. Het besluit als bedoeld onder a. alsmede de beweegredenen die hebben geleid tot dit besluit, worden schriftelijk vastgelegd en door de voorzitter van het Bestuur ondertekend.
- e. Klager ontvangt, binnen 14 dagen nadat het Bestuur een besluit heeft genomen, een gewaarmerkt afschrift van dit besluit en wordt daarbij tevens geïnformeerd omtrent de mogelijkheid van Bezwaar en beroep als bedoeld in artikel 6 en 7 van deze klachtenprocedure.

6. Bezwaar

1. Een Deelnemer of een andere Belanghebbende die bezwaar wil maken tegen de afhandeling van een klacht, of tegen het besluit waartegen die klacht was gericht, kan hiertegen bezwaar aantekenen bij het Bestuur.
2. Het bezwaar dient met redenen te zijn omkleed en schriftelijk te worden ingediend binnen zes weken na beantwoording van de klacht.
3. Het bezwaar wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk afgehandeld.

7. Ombudsman

- a. Indien klager het niet eens is met de afhandeling van de Klacht door het Bestuur kan hij zijn Klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen, telefoon 070 349 96 20, of schriftelijk, per mail of via het onlineklachtenformulier op www.ombudsmanpensioenen.nl.
- b. Het Bestuur acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen het Fonds oplegt tenzij zwaarwichtige belangen zich naar het oordeel van het Bestuur daartegen verzetten.

8. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze klachtenprocedure niet voorziet beslist de voorzitter van het Bestuur overeenkomstig de bedoelingen van deze klachtenprocedure.

8. Wijziging van de klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur worden gewijzigd nadat het Verantwoordingsorgaan over het voorstel tot wijziging een advies heeft uitgebracht.

9. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 januari 2008 en is bijgewerkt op 1 oktober 2014, 14 oktober 2016 en 4 september 2020.