

REGLEMENT OMBUDSMAN PENSIOENEN

Begripsbepalingen

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Belanghebbende: deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde en hun nabestaanden;
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van een belanghebbende waaruit ongenoegen blijkt over de wijze waarop de pensioenuitvoerder de uiting van onvrede door de belanghebbende gericht aan die pensioenuitvoerder heeft afgehandeld.
- Pensioenuitvoerder: een pensioenuitvoerder in de zin van artikel 1 Pensioenwet en iedere andere pensioenuitvoerder die heeft verklaard zich te onderwerpen aan dit reglement inzake de uitvoering van een pensioenreglement.
- de Ombudsman Pensioenen: de natuurlijke persoon die de betreffende functie bekleedt;
- Reglement: het Reglement Ombudsman Pensioenen;
- Secretariaat: het secretariaat (de medewerkers die werkzaamheden verrichten ten behoeve) van de Ombudsman Pensioenen;
- SER: de Sociaal-Economische Raad.
- Schriftelijk: op papier of digitaal (per e-mail of anderszins) op een zodanige wijze dat het gedocumenteerd kan worden en voor derden toegankelijk kan worden gemaakt.

Voor de overige begrippen 'Deelnemer', 'Gewezen deelnemer', 'Gepensioneerde', 'Pensioenovereenkomst' en 'Pensioenreglement' wordt verwezen naar de definities zoals opgenomen in artikel 1 van de Pensioenwet..

Doel

Artikel 2

- 2.1 De Ombudsman Pensioenen heeft tot doel te bemiddelen of te adviseren in het geval een belanghebbende een klacht heeft jegens de pensioenuitvoerder en de belanghebbende en de pensioenuitvoerder onderling niet tot een bevredigende afhandeling van de klacht kunnen komen.
- 2.2 De Ombudsman Pensioenen heeft tevens tot doel, puttend uit de klachten die de Ombudsman Pensioen krijgt voorgelegd en zelfstandig onderzoek, pensioenuitvoerders in algemene zin te adviseren over de inrichting van hun klachten- of geschillenprocedure, informatieverstrekking en klantbenadering.

Algemeen

Artikel 3

- 3.1 De Ombudsman Pensioenen wordt voor bepaalde tijd benoemd door de SER. Hij oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.
- 3.2 De Ombudsman Pensioenen ontvangt een bezoldiging als vastgesteld door de SER.
- 3.3 De Ombudsman wordt in de uitoefening van zijn functie ondersteund door een secretariaat.
- 3.4 De Ombudsman Pensioenen en de medewerkers van het secretariaat mogen op generlei wijze werkzaam zijn of een functie bekleden bij een pensioenuitvoerder.
- 3.5 De Ombudsman Pensioenen doet jaarlijks openbaar verslag van zijn werkzaamheden.
- 3.6 Aan de Belanghebbende worden geen kosten in rekening gebracht voor het indienen van een Klacht bij de Ombudsman Pensioenen.
- 3.7 De Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars zijn verantwoordelijk voor de financiering van de Ombudsman Pensioenen en het Secretariaat.

Werkwijze, indienen, behandelen en afronden van een klacht en zelfstandig onderzoek van de Ombudsman Pensioenen

Artikel 4

- 4.1 De Ombudsman Pensioenen behandelt klachten die schriftelijk zijn voorgelegd door of namens een belanghebbende. De klacht moet zijn voorzien van relevante documenten waaronder de door de belanghebbende ingediende klacht bij de pensioenuitvoerder en de reactie(s) van de pensioenuitvoerder.
- 4.2 Als dat nodig is voor de behandeling van een klacht kan de Ombudsman Pensioenen de belanghebbende vragen om nadere informatie of het overleggen van relevante documenten.
- 4.3 Indien een belanghebbende gebruik maakt van een gemachtigde kan de Ombudsman Pensioenen om een door belanghebbende getekende machtiging vragen.
- 4.4 De Ombudsman Pensioenen nodigt de betrokken pensioenuitvoerder uit zijn standpunt te geven over een voorgelegde klacht. Hiervan kan door de Ombudsman Pensioenen van worden afgeweken, indien het standpunt van de pensioenuitvoerder ondubbelzinnig blijkt uit de beschikbare stukken of uit de aard van de klacht. In het kader van hoor en wederhoor ontvangen de betrokken partijen afschriften van elkaars stukken.
- 4.5 De Ombudsman Pensioenen kan alle op de klacht betrekking hebbende informatie opvragen bij de betrokken pensioenuitvoerder binnen de grenzen die wet- en regelgeving stellen.
- 4.6 De pensioenuitvoerder stuurt zijn reactie op de klacht binnen vier weken aan de Ombudsman Pensioenen. Deze termijn kan na een gemotiveerd verzoek van de pensioenuitvoerder worden verlengd met in beginsel zes weken. De Ombudsman Pensioenen stelt de belanghebbende van een verlenging van deze termijn op de hoogte.
- 4.7 De Ombudsman Pensioenen kan deskundigen raadplegen bij de behandeling van aan hem voorgelegde klachten.
- 4.8 De Ombudsman Pensioenen kan partijen uitnodigen voor een bemiddelingsbijeenkomst. Deze bijeenkomst heeft als doel tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen van de klacht. De Ombudsman Pensioenen kan vragen een machtiging te overleggen.
- 4.9 De Ombudsman Pensioenen probeert een klacht via bemiddeling op te lossen. Indien het niet mogelijk blijkt een klacht via bemiddeling op te lossen en indien voldoende aanleiding is om een met redenen omkleed advies te geven brengt de Ombudsman Pensioenen een gemotiveerd, schriftelijk advies aan de betrokken pensioenuitvoerder uit.
- 4.10 De pensioenuitvoerder volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen. Indien een verzekeraar besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, heeft de Ombudsman de daartoe geëigende mogelijkheid om de zaak voor te leggen aan de in artikel 6 genoemde Tuchtraad waarbij uitspraken op de gebruikelijke wijze openbaar worden gemaakt. Indien een pensioenfonds besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, heeft de Ombudsman Pensioenen de mogelijkheid om, met geheimhouding van de naam van de belanghebbende, het advies openbaar te maken.
- 4.11 De Ombudsman Pensioenen kan zelfstandig onderzoek doen indien sprake is van een patroon van in behandeling genomen klachten over een of meerdere pensioenuitvoerders.
- 4.12 In het kader van de zelfstandige onderzoeksbevoegdheid kan de Ombudsman Pensioenen de betrokken pensioenuitvoerders vragen om hun standpunt te geven en alle op het onderzoek betrekking hebbende informatie opvragen bij de betrokken pensioenuitvoerders alsmede deskundigen raadplegen. Een en ander binnen de grenzen die wet- en regelgeving stellen.
- 4.13 De Ombudsman Pensioenen informeert het bestuur van de Pensioenfederatie of het Verbond van Verzekeraars over de uitkomsten van het zelfstandig onderzoek.

Niet in behandeling nemen van klachten

Artikel 5

- 5.1 De Ombudsman Pensioenen neemt geen klacht in behandeling of staakt de behandeling indien:
 - a. de klacht reeds eerder door de belanghebbende is ingediend en die reeds is behandeld door de Ombudsman Pensioenen, en er geen nieuwe feiten en/of omstandigheden bekend zijn;

- b. de klacht wordt ingediend door belangen vertegenwoordigende personen of organisaties voor een groep of groepen personen (collectieve actie);
 - c. de klacht gaat over de inhoud van het pensioenreglement en niet over de uitvoering daarvan;
 - d. nog geen gebruik is gemaakt van een klachten- of geschillenregeling bij de pensioenuitvoerder zelf. Indien geen gebruik is gemaakt van de in statuten of reglementen van de betrokken pensioenuitvoerder geregelde voorziening tot klachtenbehandeling, verwijst de Ombudsman direct door naar de bevoegde instantie;
 - e. hem bekend is dat de klacht reeds aanhangig is bij dan wel tot een beslissing of uitspraak van een rechter c.q. andere geschilleninstantie heeft geleid;
 - f. de klacht is ingediend door dan wel gaat over een werkgever; of
 - g. de klacht ondanks een herhaald verzoek tot onvoldoende relevante documenten leidde zoals bedoeld in artikel 4.1 wat behandeling niet of niet goed mogelijk maakt.
- 5.2 In afwijking van het bepaalde in lid 1, onder d kan de Ombudsman Pensioenen een klacht wel in behandeling nemen, indien de klacht door belanghebbende bij de pensioenuitvoerder is ingediend, maar de pensioenuitvoerder
- schriftelijk weigert om de klacht in behandeling te nemen conform de interne klachten- of geschillenprocedure; of
 - na schriftelijke herinnering door de Ombudsman Pensioenen niet binnen een termijn van in principe één maand maar uiterlijk drie maanden op de klacht heeft gereageerd welke termijn aanvangt vanaf het moment dat de schriftelijke herinnering zoals bedoeld in het begin van deze volzin is verstuurd.

Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën)

Artikel 6

Indien de Ombudsman Pensioenen tijdens de behandeling blijkt dat het handelen of nalaten van een verzekeraar in diens hoedanigheid van pensioenuitvoerder, naar zijn oordeel strijdig zou kunnen zijn met de tuchtrechtelijke bepalingen die voor hem gelden, dan kan hij hiervan melding doen aan de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

Aanvullende werkzaamheden van de Ombudsman

Artikel 7

- 7.1 De Ombudsman Pensioenen geeft invulling aan het doel zoals geformuleerd in artikel 2, lid 2 door het delen van goede praktijkvoorbeelden met pensioenuitvoerders, publicaties, het geven van presentaties en het optreden in de media.
- 7.2 De Ombudsman Pensioenen geeft mede invulling aan het doel zoals geformuleerd in artikel 2, lid 2, door gevraagd en ongevraagd aanbevelingen tot verbetering van de uitvoering te doen aan pensioenuitvoerders. De Ombudsman Pensioenen treedt in overleg met de Pensioenfederatie of het Verbond van Verzekeraars over hoe de aanbevelingen - voor zover deze betrekking hebben op het jaarverslag en/of een onderzoek - op effectieve wijze onder de aandacht van de pensioenuitvoerders kunnen worden gebracht.

De relatie met Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars

Artikel 8

- 8.1 De Ombudsman Pensioenen voert minimaal twee keer per jaar overleg met de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars. De volgende onderwerpen komen in dat overleg in ieder geval aan de orde:
- a. De bevindingen en aanbevelingen van de Ombudsman Pensioenen.
 - b. De rol die Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars kunnen spelen bij het terugbrengen van het aantal klachten.
- 8.2 De Ombudsman Pensioenen sluit in zijn uitingen in het openbaar, daar waar het gaat om de pensioenuitvoerders, aan bij de doelen zoals geformuleerd in artikel 2.

Artikel 9 Geheimhoudingsplicht

- 9.1 De Ombudsman Pensioenen heeft een geheimhoudingsplicht.
- 9.2 De in lid 1 bedoelde geheimhoudingsplicht is van overeenkomstige toepassing op de medewerkers van het secretariaat en zal ook worden verlangd van deskundigen die ingevolge artikel 4, lid 7 door de Ombudsman Pensioenen worden geraadpleegd.

Artikel 10 Slotbepaling

- 10.1 De besturen van de Pensioenfederatie en van het Verbond van Verzekeraars hebben het reglement vastgesteld nadat de Ombudsman Pensioenen en de SER over de voorgenomen wijziging zijn gehoord.
- 10.2 Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2022 en vervangt het reglement van 1 januari 2019.