

**Klachten- en
geschillenreglement**

Klachten- en geschillenreglement Stichting Pensioenfonds Metaal en Techniek

Pensioenfonds PMT (hierna: PMT) hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering van zijn deelnemers en andere belanghebbenden. Als PMT naar de mening van een belanghebbende tekort is geschoten, dan geeft PMT de belanghebbende graag de mogelijkheid om dit bij PMT onder de aandacht te brengen. PMT heeft hiervoor een laagdrempelige en eenvoudige klachten- en geschillenprocedure.

Dit is een klachten- en geschillenprocedure zoals bedoeld in artikel 48b Pensioenwet.

Inhoudsopgave

1. Wie kan een klacht of bezwaar indienen?	4
2. Definities	4
3. Hoe kan een klacht of bezwaar worden ingediend?	4
4. Klachtenprocedure	5
5. Bezwaarprocedure	5
6. Beroep op hardheid	6
7. Hoorzitting	6
8. Kosten	6
9. Geschillen Instantie Pensioenfondsen	7
10. Inwerkingtreding	7

Artikel 1 Wie kan een klacht of bezwaar indienen?

Iedere belanghebbende kan een klacht indienen. Ook kan men bezwaar maken naar aanleiding van een reactie of beslissing van PMT op de eerder ingediende klacht of een beroep doen op hardheid.

Artikel 2 Definities

De in de statuten en reglementen van PMT gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van deze klachten- en geschillenprocedure. Verder gelden de volgende definities:

1. Onder **klacht** wordt verstaan: iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan PMT.
2. Onder **bezwaar** wordt verstaan: een gemotiveerde uiting van ongenoegen over een **besluit** met betrekking tot de eerder ingediende klacht.
3. Onder **hoorzitting** wordt verstaan: een mondelinge toelichting door een belanghebbende, ten overstaan van een hoorcommissie, voorafgaand aan de behandeling van een bezwaar of een beroep op hardheid.
4. Onder **beroep op hardheid** wordt verstaan: een verzoek aan het bestuur om in bijzondere gevallen in het voordeel van de belanghebbende af te wijken van toepassing van het reglement, wanneer toepassing van het reglement leidt tot een onredelijke uitkomst.
5. Onder **belanghebbende** wordt verstaan:
 - een persoon, die een recht op een ingegane pensioenuitkering of een aanspraak op een nog niet ingegane pensioenuitkering heeft of meent te hebben bij PMT; en
 - een verplicht dan wel vrijwillig aangesloten werkgever.
6. Onder **geschil** wordt verstaan: een geschil dat is ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door PMT of een klacht als bedoeld in artikel 9 van dit reglement.

Artikel 3 Hoe kan een klacht of bezwaar worden ingediend?

Een klacht, bezwaar of beroep op hardheid kan worden ingediend:

- op schrift: PMT, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 30020, 2500 GA DEN HAAG of
PMT, t.a.v. de klachtencoördinator, Antwoordnummer 91055, 2509 VC DEN HAAG
- per mail: klachten@pmt.nl
- telefonisch: (0031) 070 – 3 160 860

Artikel 4 Klachtenprocedure

1. PMT bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 3 werkdagen. Dit gebeurt telefonisch, schriftelijk of per mail.
2. De belanghebbende krijgt uiterlijk binnen 10 werkdagen een reactie op de klacht.
3. Als PMT voor de behandeling van de klacht aanvullende informatie nodig heeft van de belanghebbende, wordt de belanghebbende verzocht om deze informatie binnen een gestelde termijn aan PMT aan te leveren. De in dit reglement genoemde afhandelingstermijn kunnen in dat geval verlengd met de genoemde termijn van beantwoording of met de termijn waar in de verzochte informatie is ontvangen door PMT
4. Als de belanghebbende het niet eens is met de reactie op de klacht, staat de mogelijkheid open om bezwaar in te dienen.

Artikel 5 Bezwaarprocedure

1. PMT bevestigt de ontvangst van het bezwaar binnen 10 werkdagen. Dit gebeurt schriftelijk.
2. Na ontvangst van het bezwaar kan PMT eerst een toelichting op het besluit geven aan de belanghebbende. De mogelijkheid van bezwaar blijft open staan na het geven van de toelichting.
3. Het bezwaar wordt behandeld door de CPS, de bestuurscommissie van PMT die individuele zaken behandelt met inachtneming van de bepalingen van de statuten, reglementen en beleidsregels van PMT en wet- en regelgeving.
4. Er staat geen bezwaar open tegen:
 - besluiten van algemene strekking (zoals wijzigingen door wetgeving);
 - besluiten in vrijstellingen;
 - besluiten omtrent de toepassing van de hardheidsclausule.
5. De behandeling van het bezwaar vindt uiterlijk plaats binnen 10 weken na indiening van het bezwaar.
6. Binnen 10 werkdagen na de beslissing van de CPS wordt de belanghebbende schriftelijk geïnformeerd over het besluit.
7. Na uitspraak van de CPS kan belanghebbende, als er sprake is van een geschil, zich binnen 1 jaar na de uitspraak wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.
8. Tegen de uitspraak van de CPS staat voor de belanghebbende beroep open bij de burgerlijke rechter.

Artikel 6 Beroep op hardheid

1. PMT bevestigt de ontvangst van het beroep op hardheid binnen 10 werkdagen. Dit gebeurt schriftelijk.
2. Het beroep op hardheid wordt behandeld door de CPS, de bestuurscommissie van PMT die individuele zaken behandelt met inachtneming van de bepalingen van de statuten, reglementen en beleidsregels van PMT en wet- en regelgeving.
3. De behandeling van het beroep op hardheid vindt uiterlijk plaats binnen 10 weken na indiening van het beroep op hardheid.
4. Binnen 10 werkdagen na de beslissing van de CPS wordt de belanghebbende schriftelijk geïnformeerd over het besluit.
5. Na uitspraak van de CPS kan de belanghebbende, als er sprake is van een geschil, zich binnen 1 jaar na de uitspraak wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.
6. Tegen de uitspraak van de CPS staat voor de belanghebbende beroep open bij de burgerlijke rechter.

Artikel 7 Hoorzitting

1. Een belanghebbende die bezwaar maakt of een beroep doet op hardheid kan gevraagd worden voorafgaand aan behandeling van de casus deze casus mondeling toe te lichten in een hoorzitting.
2. De CPS, de bestuurscommissie van PMT die individuele zaken behandelt, kan de casus aanhouden en besluiten om belanghebbende te horen voordat zij een besluit neemt.
3. De hoorcommissie bestaat tenminste uit de functionaris die betrokken is bij de voorbereiding van de behandeling in de CPS en een functionaris die niet direct betrokken is bij deze behandeling.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ook aan de belanghebbende toegezonden.
5. De hoorcommissie geeft een advies dat wordt meegewogen in de behandeling door de CPS.

Artikel 8 Kosten

1. Aan de behandeling van een klacht, bezwaar of beroep op hardheid zijn voor de indiener geen kosten verbonden.
2. PMT vergoedt in principe geen door de belanghebbende gemaakte kosten. Dit is anders als de Geschillen Instantie Pensioenfondsen besluit dat PMT de door de belanghebbende gemaakte kosten (gedeeltelijk) moet vergoeden. De Geschillen Instantie Pensioenfondsen kan hiertoe besluiten wanneer de kosten en hun omvang redelijk zijn.
3. Wanneer een hoorzitting plaatsvindt, worden binnen de grenzen van de redelijkheid, reiskosten vergoed aan de belanghebbende.

Artikel 9 Geschillen Instantie Pensioenfondsen

Een belanghebbende kan ook met zijn klacht naar de Geschillen Instantie Pensioenfondsen als:

- a. na de ontvangstbevestiging van de klacht door PMT 10 weken zijn verstreken en PMT niet gereageerd heeft op de klacht; of,
- b. na het indienen van de klacht bij PMT 12 weken zijn verstreken en PMT in zijn geheel niet gereageerd heeft op de klacht.

Artikel 10 Inwerkingtreding

Dit klachten- en geschillenreglement is in werking getreden op 1 oktober 2016 en voor het laatst gewijzigd op 1 januari 2024.

Heeft u vragen?

Op onze website vindt u veel informatie:
www.pmt.nl. U kunt ons ook een e-mail sturen
via het contactformulier: www.pmt.nl/contact.
Wij zijn telefonisch bereikbaar op 070 316 08 60.

U kunt ook contact opnemen met de pensioen-
consulent in uw regio. De contactgegevens van
de pensioenconsulenten in uw regio vindt u op
www.pmt.nl.