

Klachten- en geschillenregeling
Januari 2024

OFP GE European Pension Fund
Organisme voor de Financiering van Pensioenen
Schumanplein 2-4, 1040 Brussel, België
Ondernemingsnummer 0505.997.437
Instelling voor bedrijfspensioenvoorzieningen gemachtigd bij koninklijk besluit van 25 augustus 2015
Geregistreerd bij de FSMA onder het nummer 50.614

Versie 24 januari 2024

OFP GE European Pension Fund
KLACHTEN- en GESCHILLENREGELING

Inleiding

Een Organisme voor de Financiering van Pensioenen (OFP) moet naar Nederlands (sociaal- en arbeids)recht voor het deel van de pensioenregeling dat voor deelnemers van de Nederlandse sectie wordt uitgevoerd over een duidelijke en transparante klachten- en geschillenprocedure beschikken. Door middel van deze klachten- en geschillenprocedure wil het OFP alle belanghebbenden op de hoogte brengen van de te volgen procedure als ze een klacht of geschil in verband met hun deelname aan het Nederlandse sectie pensioenplan en/of hun (opgebouwde) pensioenrechten hebben.

Het GE European Pension Fund is een Belgisch OFP met een Nederlandse sectie. Wanneer een klacht of geschil buiten de scope van artikel 3.1 (Nederlands sociaal en arbeidsrecht) valt, wordt deze opgepakt in overeenstemming met de Klachtenprocedure van het OFP (Bijlage 1).

Klachten- en geschillenregeling

Artikel 1 Begrippen

Administrateur

De organisatie die zorgt voor de administratie van het OFP. Voor het deel van de pensioenregeling dat voor deelnemers van de Nederlandse sectie wordt uitgevoerd is dit Achmea Pensioenservices.

Belanghebbende

Een persoon die als deelnemer, niet-actieve deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of aanspraakgerechtigde volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet -nu of later– rechten kan ontlenen, of denkt te kunnen ontlenen, aan het OFP.

Burgerlijke rechter

De rechter die in eerste instantie bevoegd is om de zaak te behandelen.

Bijdragende onderneming

GE Healthcare B.V. (onderneming gevestigd in Nederland naar Nederlands recht met KVK nummer 17064140).

Deelnemer

De voormalig werknemer die volgens de bepalingen van het pensioenreglement aan de pensioenregeling deelnam.

Niet-actieve deelnemer

De deelnemer voor wie op basis van het pensioenreglement de pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid (voor een deel) wordt voortgezet.

Gewezen deelnemer

De persoon van wie de deelname aan de pensioenregeling is beëindigd wegens beëindiging van de dienstbetrekking met de werkgever, anders dan om reden van arbeidsongeschiktheid, en die een premievrije aanspraak op pensioen tegenover het OFP heeft gekregen en behouden.

Gepensioneerde

De persoon die op grond van het pensioenreglement een ouderdomspensioen van het OFP ontvangt.

Geschilleninstantie Pensioenfonds

De Nederlandse buitengerechtelijke geschilleninstantie.

Geschil

Een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het OFP of een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement die rechtstreeks kan worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen nadat tien weken zijn verstreken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of twaalf weken na het indienen van de klacht.

Herbeoordeling klacht

Een klacht die niet naar tevredenheid van de belanghebbende is afgehandeld en door de belanghebbende wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Klacht

Iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, niet-actieve deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan het OFP.

Nederlands Sectie Comité

Een sociaal comité van het OFP dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de toepasselijke Nederlandse sociaal- en arbeidsrechtelijke bepalingen die bij de werkgever van toepassing zijn op de uitvoering van de pensioenregelingen binnen de Nederlandse sectie die worden beheerd door het OFP.

OFP

De instelling voor bedrijfspensioenvoorziening 'OFP GE European Pension Fund'.

Raad van Bestuur

Het OFP wordt geleid door een bestuur van 3 leden. Het bestuur is verantwoordelijk voor het beheer en beleid van het OFP. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling van geëscaleerde klachten.

Statuten

De statuten van het OFP.

Werkgever

Tot 31 december 2022 was GE Mobile Interim Solutions LCC de bijdragende onderneming. Met ingang van 31 december 2022, heeft GE Healthcare B.V. als bijdragende onderneming de rechten en pensioenverplichtingen die voortvloeien uit het pensioenreglement overgenomen van GE Mobile Interim Solutions LCC.

Artikel 2 Het melden van een klacht.

Het OFP streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk te organiseren waarbij klachten vermeden worden. Het kan echter gebeuren dat een belanghebbende niet tevreden is over het OFP. Er kan bijvoorbeeld een klacht zijn over de manier waarop men is behandeld door de administrateur. Of over een beslissing die is genomen betreffende het pensioen. Een belanghebbende kan op verzoek de relevante stukken inzien voor zover deze het persoonlijk dossier van de belanghebbende betreffen.

Klachtenadministratie

Het OFP beschikt over een behoorlijke administratie van klachten, waarin alle ontvangen klachten worden geregistreerd. Dit houdt in:

- naam en adres van de klager;
- de klacht;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- omschrijving van de klacht;
- beschrijving van de afhandeling van de klacht;
- de datum waarop de klacht is afgesloten.

De belanghebbende kan zijn of haar klacht indienen bij de administrateur. Dat kan op verschillende manieren. De belanghebbende kan:

- het contactformulier op de website www.geartesia-ofp.nl gebruiken; of
- bellen naar 013 462 35 85; of
- een brief sturen naar GE European Pensionfund OFP, p/a Achmea Pensioenservices, Postbus 90170, 5000 LM Tilburg.

Artikel 3 Procedure klacht.

3.1. Klacht met betrekking tot handelwijze administrateur of Nederlands sociaal en arbeidsrecht

Het indienen van een klacht vindt plaats door deze schriftelijk, digitaal of telefonisch te melden bij de administrateur (zie artikel 2). De administrateur registreert de klacht en stuurt binnen vijf werkdagen een (automatische) ontvangstbevestiging naar de belanghebbende. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.

De administrateur beoordeelt de klacht en:

- zorgt ervoor dat de klacht binnen een redelijke termijn, in beginsel tien werkdagen, wordt afgehandeld;
- laat de belanghebbende telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen; én
- laat de belanghebbende weten wat deze kan doen als deze niet tevreden is met het besluit.

3.2. Klacht met betrekking tot beleggingsbeleid of governance

Wanneer de klacht geen betrekking heeft op (het handelen van) de administrateur of op het Nederlands sociaal- en arbeidsrecht, dan zal de administrateur met kennisgeving daarvan aan de belanghebbende de klacht doorsturen naar Willis Towers Watson in België, zoals beschreven in de Klachtenprocedure (Bijlage 1). Dit is bijvoorbeeld het geval als de klacht betrekking heeft op het beleggingsbeleid of op de governance van het OFP.

Willis Towers Watson in België stuurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de belanghebbende. De klacht wordt binnen twee weken na ontvangst doorgestuurd naar de Raad van Bestuur van het OFP.

Indien het antwoord van de Raad van Bestuur niet naar tevredenheid is, kan de belanghebbende zich wenden tot de Belgische toezichthouder, de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA).

3.3. Meer informatie nodig

Indien het OFP of de administrateur voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, verzoekt hij deze informatie van de belanghebbende en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijn van afhandeling wordt hierdoor verlengd met de termijn voor de beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk, digitaal of telefonisch aan de belanghebbende meegedeeld met vermelding van een deugdelijke motivering.

3.4. Nazorg

De administrateur neemt binnen tien werkdagen na verzending van de beslissing telefonisch contact op met de belanghebbende. In dit gesprek wordt geïnformeerd naar de tevredenheid van de afhandeling van de klacht. Lukt het na diverse pogingen niet de belanghebbende telefonisch te bereiken, dan wordt een brief verstuurd, waarin staat dat de administrateur ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien dit niet het geval is, dan kan met de administrateur contact worden opgenomen.

3.5. Niet tevreden

Als de belanghebbende niet tevreden is met het ontvangen antwoord, dan kan de belanghebbende binnen zes weken na de datum van ontvangst daarvan een gemotiveerde klacht schrijven met uitleg over de vraag/kwestie waar het om gaat, het antwoord dat de belanghebbende heeft ontvangen en de redenen waarom de belanghebbende het niet met dit antwoord eens is. Deze gemotiveerde klacht wordt aan de raad van bestuur met het verzoek om deze op de volgende vergadering aan de raad van bestuur voor te leggen. Vanaf dat moment wordt de onder artikel 4 beschreven procedure gevolgd.

Artikel 4 Procedure herbeoordeling klacht.

Wanneer de klacht van de belanghebbende niet naar tevredenheid is afgehandeld door de administrateur, dan kan de belanghebbende dat aangeven bij de administrateur. Dat moet binnen zes weken nadat de belanghebbende het antwoord van de administrateur heeft ontvangen. De belanghebbende geeft gemotiveerd al dan niet aanvullend onderbouwd met aanvullende documentatie schriftelijk aan dat hij of zij niet tevreden is. De klacht wordt binnen twee weken na ontvangst van het klachtenformulier voorgelegd aan de Raad van Bestuur van het OFP.

Een opnieuw te beoordelen klacht kan door de Raad van Bestuur slechts in behandeling worden genomen, indien de belanghebbende eerst de klachtenprocedure van artikel 3 heeft doorlopen.

Ontvankelijkheid van de klacht

De opnieuw te beoordelen klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen voordat deze ontvankelijk verklaard kan worden:

- De klacht mag niet anoniem gedaan worden en moet vergezeld gaan van de naam, adres, e-mail (voor zover van toepassing) en telefoonnummer van de belanghebbende.
- De klacht moet schriftelijk (via post of via e-mail) ingediend worden;
- De klacht mag niet gaan over een klacht van de belanghebbende die op dat moment in behandeling is, of die reeds behandeld is en waarvoor er een definitieve beslissing is genomen, tenzij er nieuw bewijsmateriaal aan het licht gekomen is.

Een opnieuw te beoordelen klacht is niet ontvankelijk indien het geen betrekking heeft op het OFP dan wel de werkzaamheden van het OFP. In dat geval zal het OFP de betrokkene informeren en indien mogelijk er voor zorgen dat de verklaring bij de juiste instantie wordt neergelegd.

Zodra de opnieuw te beoordelen klacht ontvankelijk verklaard is, is de Raad van Bestuur verplicht de klacht te (laten) onderzoeken. Hiertoe mag de Raad van Bestuur bijkomende informatie (laten) opvragen bij de belanghebbende, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling.

De Raad van Bestuur zal het onderzoek van de geëscaleerde klacht laten uitvoeren door het bevoegde Nederlands Sectie Comité indien dit gelet op het onderwerp van de geëscaleerde klacht (inhoudelijk) gerechtvaardigd is. In andere gevallen zal de Raad van Bestuur het onderzoek laten uitvoeren door één van de bevoegde operationele organen. Het orgaan dat het onderzoek uitvoert, mag bijkomende informatie vragen aan de belanghebbende, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling.

Indien hij of zij hierom verzoekt, moet de belanghebbende gehoord worden door het orgaan dat het onderzoek uitvoert op een onderling overeengekomen plaats en tijdstip. Deze datum moet minstens twee weken op voorhand afgesproken worden, tenzij beide partijen overeenkomen om eerder af te spreken.

Het onderzoek van de opnieuw te beoordelen klacht moet binnen een redelijke termijn afgerond worden. Normaal mag deze termijn niet langer dan 2 maanden in beslag nemen. Indien het onderzoek niet binnen 2 maanden afgerond kan worden, moet de belanghebbende hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht worden voor het aflopen van de termijn. Deze termijn gaat in vanaf de datum van de schriftelijke melding van de ontvankelijkheid van de opnieuw te beoordelen klacht.

Artikel 5 Geschil.

Indien een belanghebbende het niet eens is met de beslissing van de administrateur of de Raad van Bestuur, kan de belanghebbende op eigen kosten het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter of de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, waarbij hij de keuze heeft tussen bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting door de geschillencommissie.

De contactgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen zijn:

*Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
E-mail: info@gipcontact.nl
Website: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl*

Als een belanghebbende het niet eens is met het besluit van het OFP na bemiddeling van de Ombudsman of een niet-bindend advies van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, dan kan de belanghebbende het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter. Dit is niet mogelijk als de belanghebbende ermee heeft ingestemd dat het advies van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen bindend is.

Artikel 6 Algemene verordening gegevensbescherming.

Het OFP is verplicht om de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens en gegevensbescherming na te leven, inclusief de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016).

Artikel 7 Wat gebeurt er verder met de klacht?

De administrateur:

- legt alle door de administrateur ontvangen klachten vast;
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten; én
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van het OFP.

De Raad van Bestuur:


- legt alle opnieuw te beoordelen klachten vast; én
- houdt de ontvangen en behandelde opnieuw te beoordelen klachten bij.

In het jaarverslag van het OFP wordt vastgelegd hoeveel klachten er in dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het OFP naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

Artikel 8 Wanneer gaat deze klachten- en geschillenregeling in?

Deze klachten- en geschillenregeling gaat in op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

-ondertekening-

DocuSigned by:

15AAF1C2D79B47E...

Bryan Falato

Director - President

Bijlage 1 - Klachtenprocedure