



Stichting Mars Pensioenfonds (Mars Pension Fund)

## KLACHTENREGELING

Date: 21 maart 2024

## INHOUDSOPGAVE

<b>HOOFDSTUK I INLEIDENDE BEPALINGEN</b>	<b>3</b>
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
<b>HOOFDSTUK II KLACHTENPROCEDURE</b>	<b>4</b>
Artikel 2 Klachtenregeling	4
Artikel 3 Behandeling van de klacht	4
Artikel 4 Beroep op het bestuur	5
Artikel 5 Kosten	5
<b>HOOFDSTUK III SLOTBEPALINGEN</b>	<b>6</b>
Artikel 6 Klachtenregistratie	6
Artikel 7 Vaststelling en wijziging van het reglement	6
Artikel 8 Inwerkingtreding	6

# HOOFDSTUK I INLEIDENDE BEPALINGEN

## Artikel 1 Begripsbepalingen

De begripsomschrijvingen zoals vermeld in de statuten en de pensioenreglementen zijn ook op deze klachtenregeling van toepassing. Verder wordt in dit reglement verstaan onder:

**Pensioenadministratie:**

Blue Sky Group B.V., de uitvoeringsorganisatie, die de pensioenregeling van MPF uitvoert en klachten in eerste instantie afhandelt;

**Belanghebbende:**

de persoon die op grond van de statuten van het fonds en/of bepalingen van een reglement van MPF aanspraken op pensioen en/of andere uitkeringen aan het fonds ontleent of meent te kunnen ontleen ((gewezen) deelnemers of pensioengerechtigden);

**Bestuur:**

het bestuur van MPF;

**Gemachtigde:**

een door de klager, schriftelijk, aangewezen persoon;

**Geschil:**

er is sprake van een geschil na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement of als deze klacht na 12 weken nog niet is afgehandeld;

**Klacht:**

elke uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan MPF;

**Klager:**

de indiener van de klacht;

**MPF:**

Stichting Mars Pensioenfonds;

**Pensioenreglementen:**

De pensioenreglementen van MPF.

## HOOFDSTUK II KLACHTENPROCEDURE

### Artikel 2 Klachtenregeling

Elke belanghebbende kan bij de Pensioenadministratie een klacht indienen over de uitvoering van de pensioenregeling van MPF.

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend bij MPF. Dit kan door:

1. het online contactformulier op de website in te vullen
2. een e-mail te sturen naar: [pensioenservice@marspensioen.nl](mailto:pensioenservice@marspensioen.nl)
3. te bellen met de Pensioenadministratie: 088-0157920
4. een brief te sturen naar:

Mars Pensioenfonds  
t.a.v. Pensioenservice  
Postbus 123  
1180 AC Amstelveen

### Artikel 3 Behandeling van de klacht

- a De Pensioenadministratie is bevoegd klachten af te handelen, indien die binnen de grenzen van de Pensioenreglementen kunnen worden afgehandeld.
- b De Pensioenadministratie zal klachten, die niet binnen de grenzen van de Pensioenreglementen kunnen worden afgehandeld voorleggen aan het Bestuur. Deze klachten worden afgehandeld conform art. 4 van deze klachtenregeling.
- c De Pensioenadministratie handelt een klacht als volgt af.
  - De Pensioenadministratie stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen vijf werkdagen wordt afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
  - De klacht wordt in beginsel binnen twintig werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld door de Pensioenadministratie. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de Pensioenadministratie dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld
  - Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde
  - Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
  - Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement van MPF, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
  - De Pensioenadministratie baseert zijn oordeel over de klacht op een zorgvuldig onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
  - De Pensioenadministratie baseert zijn oordeel op een deugdelijke motivering en gaat op alle onderdelen van de klacht in, voorzover dat redelijkerwijs nodig is.
  - De Pensioenadministratie zal geen oordeel geven op een klacht, indien dat redelijkerwijs niet van de Pensioenadministratie gevergd kan worden.
  - De Pensioenadministratie zal het oordeel op de klacht schriftelijk aan klager meedelen, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
- d Indien de Pensioenadministratie de klacht afwijst, zal de Pensioenadministratie daarbij aangeven dat de klager de volgende mogelijkheden heeft:

- Bezwaar instellen bij het Bestuur conform art. 4 van deze klachtregeling; of
- Een vordering aanhangig maken bij de kantonrechter (art. 216 Pensioenwet).

### **Artikel 4 Beroep op het bestuur**

- a Indien klager het niet eens is met het oordeel van de Pensioenadministratie, heeft klager het recht om een gemotiveerd bezwaar in te dienen bij het Bestuur.
- b Het bezwaar, zoals genoemd in art. 4.1 dient binnen 20 werkdagen nadat klager het oordeel heeft ontvangen, schriftelijk ingediend te worden bij het Bestuur.
- c Dit bezwaar bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom volgens de klager het oordeel van de Pensioenadministratie niet in stand kan blijven.
- d Het bezwaar kan worden ingediend door:
  - een e-mail te sturen naar: [pensioenservice@marspensioen.nl](mailto:pensioenservice@marspensioen.nl) t.a.v. Het Bestuur
  - een brief te sturen naar:  
Mars Pensioenfonds  
t.a.v. het Bestuur  
Postbus 123  
1180 AC Amstelveen
- e Het Bestuur geeft een beslissing over de vraag of het oordeel op de klacht juist is.
- f De beslissing wordt deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd en schriftelijk aan de klager meegedeeld.
- g Indien het Bestuur het bezwaar afwijst, zal het Bestuur daarbij aangeven dat de klager de volgende mogelijkheden heeft:
  - Een geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (indien deze instantie bevoegd is om over het geschil te oordelen) (art. 48c Pensioenwet);
  - Een vordering aanhangig maken bij de kantonrechter (art. 216 Pensioenwet).
- h Het Bestuur is bevoegd om een commissie van het Bestuur te verzoeken om bezwaren conform dit artikel 4 af te handelen.

### **Artikel 5 Kosten**

- a MPF brengt voor de behandeling van een klacht conform art. 3 van deze klachtenregeling of bezwaar conform art. 4 van deze klachtenregeling geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
- b De kosten die de klager in het kader van het deze klachtenregeling zelf maakt voor eventuele kosten van rechtsbijstand, zijn voor eigen rekening van klager.

## **HOOFDSTUK III SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 6 Klachtenregistratie**

- a MPF registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle klachten en bezwaren in een klachtenadministratie. In de klachtenadministratie wordt in ieder geval opgenomen:
  - naam en adres van de klager of bezwaarmaker
  - onderwerp en omschrijving van de klacht of het bezwaar
  - datum en ontvangst van de klacht of het bezwaar
  - beschrijving van de behandeling van de klacht of het bezwaar
  - datum afhandelen klacht of bezwaar
- b De Pensioenadministrateur stelt periodiek een klachtenrapportage op en stuurt deze naar het Bestuur.

### **Artikel 7 Vaststelling en wijziging van het reglement**

- a Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd door het Bestuur nadat het verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.
- b Het Bestuur kan overwegen om een interne geschillencommissie in te stellen, indien een groot aantal klachten wordt ingediend.

### **Artikel 8 Inwerkingtreding**

- a Deze klachtenregeling is vastgesteld in de Bestuursvergadering van 21 maart 2024 en treedt in werking op 22 maart r 2024.