

---

**Klachtenregeling**

**Stichting Pensioenfonds Xerox**

1 juli 2014

---

***Geschillen tussen pensioenfonds en deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde deelnemer***

1. Indien bij een deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde deelnemer een geschil is ontstaan betreffende de uitleg van de bepalingen van de statuten of de uitvoering van een pensioenreglement alsmede geschillen die mochten ontstaan doordat geen bepalingen zijn gemaakt, kan hij zich hierover schriftelijk en gemotiveerd wenden tot de geschillencommissie van het bestuur. In deze geschillencommissie zullen twee bestuursleden plaatsnemen.
2. De geschillencommissie is gehouden binnen twee maanden nadat een geschil de geschillencommissie heeft bereikt, gemotiveerd op dit verzoek van de deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde deelnemer te reageren.
3. Indien de deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde deelnemer zich niet kan vinden in het in lid 2 beschreven oordeel, dan kan hij zich richten tot het voltallige bestuur.
4. Het voltallige bestuur zal binnen vier weken na de eerstvolgende bestuursvergadering na het aanhangig maken van het geschil een gemotiveerde reactie geven.
5. Als partijen na de in lid 1 tot en met lid 4 beschreven procedures niet tot overeenstemming kunnen komen, dan kan de indiener zijn geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Zaken betreffende vorderingen uit hoofde van een pensioenovereenkomst, een uitvoeringsovereenkomst of een pensioenreglement worden door de kantonrechter behandeld en beslist.

***Klachten van deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde deelnemer***

6. Indien bij een deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde deelnemer een klacht is ontstaan betreffende het feit dat, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, hij zich op incorrecte wijze door het pensioenfonds bejegend acht, kan hij zich hierover schriftelijk en gemotiveerd wenden tot het bestuur. Het bestuur is hiervoor ontvankelijk indien de klacht is ingediend binnen zes weken nadat het feit waarop de klacht is gericht zich heeft voorgedaan. Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.
7. Het bestuur is gehouden om de ingediende klacht nader te onderzoeken. Indien het bestuur dit noodzakelijk acht, stelt het bestuur de deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde deelnemer in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende bestuursvergadering. Het bestuur zal binnen vier weken na de eerstvolgende bestuursvergadering na het indienen van de klacht een gemotiveerde reactie geven.

### ***Ombudsman pensioenen***

8. Er is een Ombudsman pensioenen, die als zodanig door het bestuur is erkend. Geschillen dan wel klachten kunnen pas bij de Ombudsman pensioenen worden aangebracht, nadat de in lid 1 tot en met lid 7 beschreven procedures zijn doorlopen.

### ***Enquêterecht verantwoordingsorgaan***

9. Het verantwoordingsorgaan kan een verzoek in het kader van het recht van enquête, bedoeld in Afdeling 2 van Titel 8 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, indienen bij de Ondernemingskamer van het gerechtshof te Amsterdam indien voorafgaand aan de indiening van dat verzoek het intern toezicht zich daarover heeft uitgesproken.
10. De artikelen 346 tot en met 359 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn van overeenkomstige toepassing.
11. De kosten die verband houden met het indienen van het in lid 9 bedoelde verzoek, komen ten laste van het pensioenfonds indien zij redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de vervulling van de taak van het verantwoordingsorgaan en het pensioenfonds van de te maken kosten vooraf in kennis is gesteld.