

INTERNE BEROEPSPROCEDURE (GESCHIL/KLACHT)

STICHTING PENSIOENFONDS ERNST & YOUNG

31 december 2006

A Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- administratie : de instantie van de Stichting die is belast met de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de pensioenregeling;
- belanghebbende : persoon die als Deelnemer, gewezen Deelnemer of nagelaten betrekking van een gewezen Deelnemer rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de Statuten onderscheidenlijk het pensioenreglement van de Stichting;
- Bestuur : het Bestuur van de Stichting;
- Stichting : Stichting Pensioenfonds Ernst & Young;
- geschil : geschil tussen de Stichting en een belanghebbende over de wijze waarop de Statuten en reglementen van de Stichting zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens de Stichting is of zal worden geschaad; als geschil in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur;
- klacht : verklaring dat belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door de Stichting bejegend acht.

B Geschillenprocedure

- 1 Indien een geschil is gerezen in een contact tussen de administratie en een belanghebbende is de administratie gehouden, haar standpunt op verzoek van de belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat haar een zodanig verzoek heeft bereikt.
- 2 Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen vier weken met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het Bestuur te wenden.
- 3 Het Bestuur is gehouden om een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.
- 4 Desgevraagd stelt het Bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering of, indien het spoedeisende karakter van het geschil dit vergt, een extra bestuursvergadering.

- 5 Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten brengt het Bestuur zijn definitieve beslissing schriftelijk ter kennis van de belanghebbende.
- 6 Het Bestuur doet zijn beslissing vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder D. genoemde mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de ombudsman pensioenen, alsmede de mogelijkheid van beroep op de kantonrechter.
- 7 Indien een geschil rechtstreeks is gerezen tussen een belanghebbende en het Bestuur is het bepaalde onder 3, tweede volzin, en 4 van overeenkomstige toepassing.

C Klachtenprocedure

- 1 Een belanghebbende kan zich schriftelijk tot het Bestuur wenden met een klacht. Het Bestuur is hiervoor ontvankelijk indien de klacht is ingediend binnen vier 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 dat het laatste feit zich heeft voorgedaan.
- 2 Het Bestuur is gehouden om de ingediende klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient het Bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.
- 3 Desgevraagd stelt het Bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering of, indien het spoedeisende karakter van de klacht dit vergt, een extra bestuursvergadering.
- 4 Het Bestuur brengt zijn oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
- 5 Indien te voorzien is dat de reactie van het Bestuur de belanghebbende niet zal bevredigen, doet het Bestuur zijn reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder D. genoemde mogelijkheid om de klacht alsnog voor te leggen aan de ombudsman.

D Ombudsman pensioenen

- 1 De Stichting acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de ombudsman pensioenen geeft aan de Stichting, tenzij het Bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
- 2 De Stichting acht zich in ieder geval niet aan de aanwijzingen van de ombudsman pensioenen gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat de onder B. onderscheidenlijk C. omschreven procedure is benut.