BrightPensioen

Klachten en Geschillen Procedure

Bright Pensions N.V.

Versiebeheer

Versie	Omschrijving	Auteur	Datum
0.1	Initiële versie	KJ	27-02-2013
0.2	Nieuwe huisstijl + juridische entiteiten	AB	04-05-2014
1.0	Nieuw logo en handelsnaam	KJ	22-12-2014
1.1	Review & update	KJ	01-06-2017
1.2	Review	KJ	22-03-2018
1.3	Review & Update	AP	20-11-2026

Inhoudsopgave

Versiebeheer **2**
Inhoudsopgave **2**
1 Inleiding **3**
2 Klachtenprocedure **3**
2.1 Interne Klachtenprocedure 3
2.2 In beroep tegen de beslissing van BrightPensioen 4
3 Bevoegd Rechter **5**
Hoe wij met jouw klacht omgaan **5**
Gegevens BrightPensioen **5**

1 Inleiding

Dit document beschrijft de klachten en geschillenprocedure van Bright Pensions N.V. (Hierna: “BrightPensioen”).

Een deelnemer, gewezen deelnemer of andere aanspraakgerechtigde heeft het recht bij BrightPensioen een klacht in te dienen over de uitvoering van de dienstverlening. De klacht kan zowel schriftelijk als per e-mail worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt.

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid die een deelnemer, gewezen deelnemer of andere aanspraakgerechtigde richt aan BrightPensioen.

2 Klachtenprocedure

2.1 Interne Klachtenprocedure

1. Bij ontvangst van de klacht wordt een nieuw klachtdossier (hierna: het “**Klachtdossier**”) aangemaakt waarin worden opgenomen:
   a. de naam en adres van de klager;
   b. contactgegevens (telefoonnummer en/of emailadres) van de klager;
   c. de datum van ontvangst van de klacht;
   d. omschrijving van de klacht;
   e. een beschrijving van de wijze waarop de klacht behandeld zal worden/is.
2. BrightPensioen stuurt binnen vijf (5) werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen vijf (5) werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over:
   a. de verwachte termijn van afhandeling;
   b. tot wie de klager zich kan wenden bij vragen; en
   c. de mogelijkheid om haar klacht rechtstreeks voor te leggen bij het KiFiD, na het verstrijken van een termijn van zes (6) weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging (of acht (8) weken na dagtekening van het indienen van de klacht).
3. BrightPensioen streeft ernaar de klacht binnen tien (10) werkdagen na de dag van ontvangst af te handelen. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt BrightPensioen dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan de klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn van maximaal zes (6) weken wordt vermeld.
4. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
6. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier.
7. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
8. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van

uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.

9. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
10. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
11. Het Klachtdossier wordt compleet gemaakt (door toevoegen van een verslag -waar mogelijk een kopie- van alle communicatie over en weer met de klager alsmede de beslissing datum en wijze waarop de beslissing aan de klager is gecommuniceerd) en dient minimaal vijf (5) jaar ná afhandeling van de klacht bewaard te worden.

2.2 In beroep tegen de beslissing van BrightPensioen

De klager heeft het recht een beroep te doen op het KiFiD. Dit wordt bij de beslissing aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

1. Het KiFiD neemt klachten in behandeling die betrekking hebben op de uitvoering van het BrightPensioen pensioenreglement.
2. Het KiFiD neemt een klacht niet in behandeling indien:
   - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij BrightPensioen; of
   - hen bekend is dat de klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
3. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan het KiFiD worden voorgelegd.
4. Het KiFiD kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hen ingediende klachten.
5. Het KiFiD handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat zij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengen. BrightPensioen accepteert standaard bindend advies bij Kifid. Indien de klager bij het indienen van de klacht kiest voor bindend advies, is de uitspraak van Kifid – overeenkomstig het geldende reglement van Kifid – voor beide partijen bindend.

3 Bevoegd Rechter

De klager is niet verplicht om eerst de klachtenprocedure van BrightPensioen te doorlopen en mag een klacht of geschil ook meteen voorleggen aan de civiele rechter.

Is het geschil al voorgelegd aan het Kifid en heeft het Kifid een bindende uitspraak gedaan? Dan is die uitspraak bindend en kan de zaak niet meer opnieuw inhoudelijk aan de rechter

worden voorgelegd (behalve in zeer uitzonderlijke gevallen, zoals bij ernstige fouten in de procedure).

Op de dienstverlening van BrightPensioen en deze klachtenprocedure is Nederlands recht van toepassing. De rechtbank in Amsterdam is bevoegd om het geschil te behandelen, tenzij de wet bepaalt dat een andere rechter bevoegd is.

Hoe wij met jouw klacht omgaan

- **Vertrouwelijk.** Alleen medewerkers die bij de afhandeling betrokken zijn hebben toegang tot jouw informatie.
- **Zorgvuldig.** Elke klacht wordt geregistreerd in een klachtdossier met de datum, je contactgegevens, de omschrijving van de klacht en onze behandelwijze. Je kunt je laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- **Onpartijdig.** Klachten over een specifieke medewerker worden door een andere medewerker afgehandeld.
- **Zonder gevolgen voor je lidmaatschap.** Een klacht indienen heeft geen invloed op onze dienstverlening.
- **AVG-conform.** Wij bewaren het klachtdossier zo lang als nodig voor een goede afhandeling en de wettelijke verjaringstermijnen — standaard vijf (5) jaar na afhandeling. Zie onze privacyverklaring voor meer informatie.

Gegevens BrightPensioen

Naam:	Bright Pensions N.V.
KvK nummer:	57253269
AFM vergunning:	11000631
Kifid registratie:	400.000417
Adres:	Rietlandpark 301, 1019 DW, Amsterdam