

Stichting Algemeen Pensioenfonds Unilever Nederland

Klachtenreglement

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **Belanghebbende:**
De deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde van Unilever APF.
- **Bestuur:**
De uitvoerende bestuursleden van het bestuur van Unilever APF.
- **Geëscaleerde klacht:**
Klacht die in eerste instantie niet naar tevredenheid van Belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie door het Bestuur wordt behandeld.
- **Geschil:**
 - Een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een Geëscaleerde Klacht over de uitvoering van een pensioenreglement door Unilever APF.
 - Een Klacht of Geëscaleerde Klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die door Unilever APF niet binnen 10 weken na de ontvangst van de ontvangstbevestiging of 12 weken na het indienen van de Klacht is afgehandeld.
- **Geschilleninstantie:**
De bij wet aangewezen externe geschilleninstantie waarbij Unilever APF is aangesloten.
- **Klacht:**
Iedere uiting van ontevredenheid van een persoon gericht aan Unilever APF.
- **Pensioenadministratie:**
Afdeling pensioenadministratie van Unilever APF.
- **Unilever APF:**
Stichting Algemeen Pensioenfonds Unilever Nederland, een Algemeen Pensioenfonds conform het bepaalde in de Pensioenwet.

Artikel 2. Behandeling Klacht

1. De klachtbehandeling bij Unilever APF bestaat uit twee stappen:
 - a. Belanghebbende legt de Klacht bij voorkeur via het klachtenformulier op de website voor aan de Pensioenadministratie, maar ook andere communicatiemiddelen zijn toegestaan.

- b. Als Belanghebbende van mening is dat de Klacht niet naar tevredenheid is opgelost door de Pensioenadministratie dan legt Belanghebbende de Geëscaleerde klacht (inclusief onderbouwing) schriftelijk voor aan het Bestuur (adres: Unilever APF, t.a.v. het Bestuur, Postbus 2071, 3000 CB, Rotterdam; e-mailadres: Pensioen.Infolijn@unilever.com).
2. Unilever APF bevestigt de ontvangst van de Klacht of Geëscaleerde klacht binnen twee weken schriftelijk aan Belanghebbende en geeft daarbij aan dat Belanghebbende binnen 10 weken na de ontvangstbevestiging een schriftelijke inhoudelijke reactie ontvangt.
3. In afwijking van het tweede lid kan de schriftelijke ontvangstbevestiging en/of de schriftelijke inhoudelijke reactie achterwege worden gelaten als de Klacht wordt afgehandeld voor middel van een persoonlijk gesprek (telefonisch, fysiek of online). De vorige volzin geldt uitdrukkelijk niet in het geval van een Geëscaleerde klacht.
4. Als het Bestuur de Geëscaleerde klacht geheel of gedeeltelijk afwijst dan informeert Unilever APF Belanghebbende over de mogelijkheid om het Geschil voor te leggen aan de Geschilleninstantie onder vermelding van de adresgegevens en de geldende termijnen of burgerlijke rechter.

Artikel 3. Hoorrecht, aanvullende informatie en onafhankelijke deskundige

1. Als het Bestuur dit nodig acht of als Belanghebbende dit wenst wordt Belanghebbende bij een Geëscaleerde klacht vooraf door het Bestuur gehoord.
2. Unilever APF kan Belanghebbende verzoeken om aanvullende informatie die nodig is voor de behandeling van de Klacht of Geëscaleerde klacht.
3. Als het Bestuur bij een Geëscaleerde klacht niet tot een besluit komt doordat de uitgebrachte stemmen staken danwel het Bestuur van mening is dat het niet de meest geschikte instantie is om de Geëscaleerde klacht te beslechten, dan wijst het Bestuur een onafhankelijke deskundige aan. De onafhankelijke deskundige stelt Belanghebbende in de gelegenheid om vooraf door de onafhankelijke deskundige te worden gehoord en brengt advies uit aan het Bestuur. Het Bestuur neemt een besluit met inachtneming van het advies van de onafhankelijke deskundige. De kosten verbonden aan het advies komen voor rekening van Unilever APF.
4. De termijn van de schriftelijke inhoudelijke reactie zoals bedoeld in artikel 2 lid 2 en de termijnen zoals bedoeld in de omschrijving van Geschil in artikel 1 word(t)(en) verlengd met de termijn die nodig is voor het horen van Belanghebbende, het opvragen van aanvullende informatie en/of het inschakelen van de onafhankelijke deskundige zoals bedoeld in de vorige leden van dit artikel.

Artikel 4. Behandeling Geschil

1. Als Belanghebbende van mening is dat de Geëscaleerde klacht niet naar tevredenheid is opgelost dan kan Belanghebbende zich wenden tot de burgerlijke rechter. In afwijking van de vorige volzin heeft Belanghebbende bij een Geschil de keuze om zich te wenden tot de burgerlijke rechter of de Geschilleninstantie.
2. Als Belanghebbende van mening is dat het Geschil niet naar tevredenheid is opgelost door de Geschilleninstantie dan kan Belanghebbende het Geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter. Het voorleggen van het Geschil aan de burgerlijke rechter is afhankelijk van het reglement van de Geschilleninstantie en de keuzes die Belanghebbende op grond van dat reglement maakt.
3. Uitspraken van de Geschilleninstantie zijn bindend voor Unilever APF.
4. In de periode dat de Geschilleninstantie nog niet opgericht en/of operationeel is kan Belanghebbende het Geschil schriftelijk voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen (Postbus 93560, 2509 AN, Den Haag).

Artikel 5. Inwerkingtreding

Dit Klachtenreglement is op 6 september 2023 in werking getreden en heeft voor het laatste een update gehad in september 2024.