



# Klachtenprocedure

Versie 30 mei 2018

**Instelling voor Bedrijfspensioenvoorziening  
EXXONMOBIL OFP**


Hermeslaan 2  
1831 Machelen

*Identificatienummer Belgisch Staatsblad 2240/87*

*Gerechtelijk arrondissement Machelen*

*Ondernemingsnummer: 0432.957.916*

*IBP toegelaten op 11 januari 1996, ingeschreven bij de FSMA onder nummer 50.246*

 ExxonMobil OFP	ExxonMobil OFP	Final
	Klachten- en geschillen procedure	30 mei 2018
		Blz. 2 van 4

Het ExxonMobil OFP hecht grote waarde aan een correcte behandeling van haar (gewezen) aangeslotenen en begunstigden.

Als u van mening bent dat het ExxonMobil OFP in dit opzicht tekort is geschoten, kunt u dit door middel van een klacht onder de aandacht brengen.

## **Artikel 1 Definities**

### Belanghebbende

persoon die rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de Statuten en de Reglementen van het ExxonMobil OFP.

### Geschil

geschil tussen het ExxonMobil OFP en een Belanghebbende over de wijze waarop de Statuten en de Reglementen van het ExxonMobil OFP zijn of zullen worden toegepast, waarbij de Belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het ExxonMobil OFP is of zal worden geschaad.

### Klacht

schriftelijke verklaring dat Belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het ExxonMobil OFP bejegend acht. Hieronder valt tevens een klacht over de wijze waarop het ExxonMobil OFP omgaat met de persoonlijke gegevens van (gewezen) belanghebbenden en begunstigden. De schriftelijke klacht dient minstens volgende vermeldingen te bevatten:

- a) de naam en het adres van de indiener;
- b) datum;
- c) omschrijving van de probleemstelling.


## **Artikel 2 Procedure**

Alle geschillen en klachten in de zin van deze regeling kunnen bij voorkeur per email worden gericht aan:  
 Belgische aangeslotenen: [exxon@emfea.be](mailto:exxon@emfea.be)  
 Nederlandse aangeslotenen: [exxonmobilofp@achmea.nl](mailto:exxonmobilofp@achmea.nl)

of schriftelijk geadresseerd aan :  
 ExxonMobil OFP  
 Tav de voorzitter  
 Hermeslaan 2  
 1831 Machelen  
 België

## **Artikel 3 Termijn**

Het Geschil of de Klacht moet worden ingediend binnen een termijn van twee maanden nadat het feit waarop het Geschil of de Klacht is gericht zich heeft voorgedaan. Indien het Geschil of de Klacht is gericht

 ExxonMobil OFP	ExxonMobil OFP	Final
	Klachten- en geschillen procedure	30 mei 2018
		Blz. 3 van 4

op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.


Het voorgaande doet geen afbreuk aan de wettelijke verjaringstermijnen voor het ondernemen van gerechtelijke stappen.

#### **Artikel 4      Geschillenprocedure**

- 1 Indien een Geschil is gerezen in een contact tussen de Administrateur en een Belanghebbende is de Administrateur gehouden, zijn standpunt op verzoek van de Belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat hem 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 de Raad van Bestuur te richten.
- 3 De Raad van 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. Desgevraagd stelt de Raad van 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.
- 4 Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten brengt de Raad van Bestuur zijn definitieve beslissing schriftelijk ter kennis van de Belanghebbende. De Raad van Bestuur doet zijn beslissing zonodig vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de mogelijkheid van beroep op de rechter.
- 5 Indien een Geschil rechtstreeks is gerezen tussen Belanghebbende en het Bestuur is het bepaalde onder 3, tweede volzin en 4 van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 5      Klachtenprocedure**

- a) Een Belanghebbende kan zich schriftelijk tot de Raad van Bestuur wenden met een Klacht. Het OFP zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener.
- b) De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover deze het persoonlijke dossier van de indiener betreffen. Op basis van zwaarwegende gronden kan de raad van bestuur van het OFP echter beslissen van het geven van inzage af te zien.
- c) De Raad van 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. Desgevraagd stelt de Raad van 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.
- d) Bij de behandeling van de klacht streeft het ExxonMobil OFP binnen de grenzen van wat van het ExxonMobil OFP in redelijkheid kan worden verlangd naar een oplossing voor het aan de orde gestelde probleem. De met redenen omklede beslissing hiertoe wordt genomen in de Raad van Bestuur met gewone meerderheid van stemmen.

 ExxonMobil OFP	ExxonMobil OFP	Final
	Klachten- en geschillen procedure	30 mei 2018
		Blz. 4 van 4

- e) De Raad van 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 genomen maatregelen

#### **Artikel 6      Interne rapportage**

Minstens één maal per jaar wordt aan de Algemene Vergadering verslag uitgebracht over de behandelde klachten. Dit verslag bevat per klacht een korte omschrijving van:

- het aan de orde gestelde probleem;
- de reactie van het ExxonMobil OFP;
- de maatregelen waartoe de klacht eventueel heeft geleid.

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

Deze regeling trad in werking op 22 juni 2010 en werd laatstelijk gewijzigd op 30 mei 2018.

Dit reglement is vastgesteld door de Raad van Bestuur en kan door de Raad van Bestuur gewijzigd worden.