Klachtenprocedure

Versie 1 april 2026

Review Raad van Bestuur: 27 maart 2026

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

Toepasselijke wet- en regelgeving

Art. 76/1, § 1, vierde lid, 1° en 2° en 77/5, § 2, eerste lid WIBP.

Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming "AVG").

Inleiding

ExxonMobil OFP hecht grote waarde aan een correcte behandeling van haar Belanghebbenden. 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.

De klachtenprocedure wordt op verzoek aan een Belanghebbende toegestuurd. De klachtenprocedure is ook te vinden op de website van ExxonMobil OFP. Een Belanghebbende wordt indien de situatie daar aanleiding toe geeft vanuit de Administrateur op de hoogte gesteld van het bestaan van deze procedure.

Artikel 1 Definities

Klacht
Elke individuele uiting van ontevredenheid van een Belanghebbende, gericht aan de Pensioenuitvoerder, met betrekking tot een behandeling of dienstverlening door de Pensioenuitvoerder die door de betrokken Belanghebbende als onjuist wordt ervaren. De klacht dienst minstens volgende vermeldingen te bevatten:

(a) De naam van de Belanghebbende;
(b) Een datum;
(c) Een omschrijving van de (potentiële) klacht; en
(d) Het relatie- of deelnemersnummer.

Belanghebbende
Een deelnemer, gewezen deelnemer, begunstigde of pensioengerechtigde die rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de Statuten en de Reglementen beheerd door de Pensioenuitvoerder, het ExxonMobil OFP.

Pensioenuitvoerder
ExxonMobil OFP.

Administrateur
Belgische Belanghebbenden : EMFEA
Nederlandse Belanghebbenden: Achmea Pensioenservices.

Geëscaleerde klacht
Een Klacht die niet naar tevredenheid van de Belanghebbende is afgehandeld en door de Belanghebbende wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Geschil
Een beslissing van de Raad van Bestuur met betrekking tot een Geëscaleerde klacht over de uitvoering van het pensioenreglement waar de Belanghebbende het niet mee eens is.

Bijdragende Onderneming
Een onderneming van de ExxonMobil Groep, die lid is van de Algemene Vergadering van het ExxonMobil OFP, en die aan de Pensioenuitvoerder bijdragen betaalt.

Artikel 2 Melding Klacht

ExxonMobil OFP streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk te organiseren waarbij Klachten vermeden worden. Het kan echter gebeuren dat een Belanghebbende niet tevreden is over het beheer van de Reglementen door het ExxonMobil OFP. Er kan bijvoorbeeld een Klacht zijn over de uitvoering van de Reglementen of het beheer door de Pensioenuitvoerder of de manier waarop men is behandeld door de Administrateur. Of over een beslissing die is genomen betreffende het pensioen. Een Belanghebbende kan op verzoek de relevante stukken inzien voor zover deze het persoonlijk dossier van de Belanghebbende betreffen.
Een Belanghebbende kan een Klacht op twee verschillende manieren indienen:

Online

- Voor Belanghebbenden uit Nederland via het klachtenformulier op https://www.exxonmobilofp.nl/contact/ of telefonisch tijdens kantooruren op het nr +31.(0)13 462 23 56.
- Voor Belanghebbenden uit België door een email te sturen aan exxon@emfea.be

Schriftelijk

- Voor Belanghebbenden uit zowel Nederland als België geadresseerd aan :
  ExxonMobil OFP
  T.a.v. de voorzitter
  Hermeslaan 2
  1831 Machelen
  België

Een Klacht wordt steeds onontvankelijk verklaard als:

(a) De Klacht anoniem is;
(b) Er een gerechtelijke procedure of andere specifieke procedure is voorzien voor deze Klacht; en/of
(c) De Klacht gaat over een probleemstelling die reeds in behandeling is of die werd behandeld en waarover al definitieve uitspraak is gedaan.

Indien er wordt geoordeeld dat de klacht onontvankelijk is, wordt de Belanghebbende hiervan schriftelijk in kennis gesteld..

Indien de ingediende Klacht betrekking heeft op het pensioenvoordeel zelf, behoort de behandeling van de klacht toe tot de bevoegdheid van de betreffende Bijdragende Onderneming. In dit geval zal de ontvanger van de Klacht deze overmaken aan de bevoegde dienst bij de Bijdragende Onderneming voor de verdere behandeling van de Klacht. De Belanghebbende zal hiervan schriftelijk in kennis worden gesteld.
Alle informatie en data met betrekking tot een ingediende klacht en de Belanghebbende zelf, zal behandeld worden in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 3 Procedure Klacht

1. Het indienen van een Klacht vindt plaats door deze te melden bij ExxonMobil OFP (zie artikel 2).
2. De Administrateur registreert de Klacht en stuurt zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 werkdagen een (automatische) ontvangstbevestiging naar de Belanghebbende.
3. Als volgende stap worden passende vervolgstappen geformuleerd.
4. Na ontvangst van de Klacht ontvangt de Belanghebbende binnen twee weken bericht binnen welke termijn de Klacht wordt afgehandeld.
5. De Klacht wordt zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen de vier weken na het uitsturen van de ontvangstbevestiging behandeld.
6. Indien de Klacht betrekking heeft op een contact tussen de Administrateur en een Belanghebbende is de Administrateur gehouden zijn standpunt op verzoek van de Belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen, in principe binnen vier weken nadat hem een zodanig verzoek heeft bereikt. Indien ExxonMobil OFP of de Administrateur voor de afwikkeling van de Klacht nadere informatie nodig heeft van de Belanghebbende, verzoekt hij deze informatie van de Belanghebbende.. De termijn van afhandeling wordt hierdoor verlengd met vier weken na het ontvangen van alle benodigde informatie van de Belanghebbende. De Belanghebbende wordt van deze termijn in kennis gesteld.
7. Indien de Klacht betrekking heeft op de pensioenvoordelen zelf, valt deze in principe onder de bevoegdheid van de betreffende Bijdragende Onderneming. De Administrateur maakt de Klacht onmiddellijk over aan de bevoegde dienst bij de betreffende Bijdragende Onderneming en stelt de Belanghebbende hiervan schriftelijk in kennis. De Klacht zal worden behandeld samen met de betreffende dienst binnen de Bijdragende Onderneming.

Artikel 4 Procedure Geëscaleerde klacht

1. Indien de Klacht niet naar tevredenheid van de Belanghebbende is afgehandeld, is de Belanghebbende gerechtigd om zich binnen vier weken met een gemotiveerd bezwaarschrift tot de Raad van Bestuur te richten.
2. Een Geëscaleerde klacht kan door de Raad van Bestuur slechts in behandeling worden genomen, indien Belanghebbende eerst de Procedure Klacht van artikel 3 heeft doorlopen.
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 de Geëscaleerde klacht dit vergt, een extra bestuursvergadering. Hierbij kan de Belanghebbende zich desgewenst laten bijstaan door een derde.

4. Bij de behandeling van de Geëscaleerde 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.
5. 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 zal in zijn beslissingen met betrekking tot Nederland wijzen op de mogelijkheid van beroep bij de Ombudsman Pensioenen (onderdeel van de Geschillen Instantie Pensioenen – GIP).

Artikel 5 Geschil

Indien een Belanghebbende het niet eens is met de beslissing van de Raad van Bestuur, kan de Belanghebbende op eigen kosten het Geschil voorleggen aan de burgerlijk rechter.
Per 1 januari 2024 is er in Nederland een alternatief in de vorm van de Geschillen Instantie Pensioenen (GIP): Hier wordt ook de reeds bestaande functie van de Ombudsman pensioenen ondergebracht (voor bemiddeling). De Geschillencommissie is verantwoordelijk voor de beslechting van een geschil als alternatief voor de gang naar de burgerlijk rechter.

Meer informatie met betrekking tot de GIP is te vinden op www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl
Tel.: 085-04992030
Mail: info@gipcontact.nl

Artikel 6 Interne rapportage

Met de Administrateur zijn afspraken gemaakt over de afhandeling en rapportage van klachten.

De rapportage van de klachten wordt ten minste tweemaal per jaar geagendeerd voor de vergadering van de Raad van Bestuur ter bespreking.

Minstens éénmaal 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
- de termijn waarbinnen de klacht is behandeld

Artikel 7 Klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens

Deze Klachtenprocedure is ook van toepassing op verzoeken of klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (naam, adres, geboortedatum, etc.) door de Pensioenuitvoerder. Verzoeken in verband met persoonsgegevens kunnen ook gericht worden aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van het ExxonMobil OFP, op het mailadres: Benelux.Data.Privacy.Officer@exxonmobil.com.

Klachten over bovengenoemde onderwerpen kunnen ook worden gericht aan de gegevensbeschermingsautoriteiten.

- Voor België:

  Gegevensbeschermingsautoriteit
  Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel
  +32 (0)2 274 48 00
  contact@apd-gba.be

- Voor Nederland:

  Autoriteit Persoonsgegevens
  Postbus 93374 te 2509 AJ Den Haag
  +31 (0)88-1805 250

Artikel 8 Inwerkingtreding en wijziging van het reglement

Deze regeling trad in werking op 22 juni 2010 en werd laatstelijk gewijzigd op 1 april 2026.
Dit reglement is vastgesteld door de Raad van Bestuur en kan door de Raad van Bestuur gewijzigd worden.