



SSPF en SNPS Klachten- en geschillenprocedure

Oktober 2023



Inhoudsopgave

Inleiding	3
A. Definities	3
B. Interne klachtenprocedure	4
C. Externe geschillenprocedure ³	5
D. Rechter	5
E. Hoe bereikt de deelnemer het pensioenfonds met een (Geëscaleerde) Klacht?	6



Inleiding

De Shell pensioenfondsen staan voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie, een tijdige en correcte uitkering van de pensioenen en een adequate dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat je niet (geheel) tevreden bent over de wijze waarop het pensioenfonds uitvoering geeft aan het pensioenreglement¹ en/of de wijze waarop het pensioenfonds je behandelt. Het pensioenfonds biedt je de mogelijkheid om je ontevredenheid in dat geval ook te uiten, zodat het pensioenfonds hier passend naar kan handelen. Deze klachten- en geschillenprocedure is een uitwerking van de bepaling in de statuten dat het Bestuur een Klachtenprocedure vaststelt en voldoet aan alle actuele wettelijke vereisten. De klachten- en geschillenprocedure beschrijft hoe je je ontevredenheid richting het pensioenfonds kan uiten en geeft je inzicht in de mogelijke vervolgstappen en bijbehorende termijnen. Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Het indienen en de behandeling van een klacht is kosteloos.

A. Definities

Voor zover in deze klachten- en geschillenprocedure begrippen worden gehanteerd die zijn gedefinieerd in de statuten van het pensioenfonds of het toepasselijke pensioenreglement, hebben deze dezelfde betekenis. Daarnaast wordt in deze klachten- en geschillenprocedure verstaan onder:

- **Belanghebbende**
De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement, rechten heeft of meent te hebben jegens het pensioenfonds. Dit omvat deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraak-gerechtigden en pensioengerechtigden van het pensioenfonds alsmede hun vertegenwoordiger.
- **Klacht**
Iedere uiting van ontevredenheid die door een Belanghebbende wordt gericht aan het pensioenfonds².
- **Geëscaleerde klacht**
Klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de Belanghebbende is opgelost door Achmea Pensioenservices en waarover het Bestuur, met eventueel ondersteuning van de Directie van Shell Pensioenbureau Nederland, in tweede instantie een besluit neemt.
- **Geschil**
Een geschil kan ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een (geëscaleerde) klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds, danwel als een (geëscaleerde) klacht niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.

¹ Denk hierbij bijvoorbeeld aan een individuele aangelegenheid over je pensioenaanspraak of de hoogte van je uitkering.

² Als Klacht in de zin van deze klachten- en geschillenprocedure wordt niet aangemerkt een Klacht die een Belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur of van het Verantwoordingsorgaan.



B. Interne klachtenprocedure

1. Belanghebbende kan zich met een Klacht wenden tot Achmea Pensioenservices, de pensioenadministrateur van de Shell pensioenfondsen. De wijze waarop een Belanghebbende een klacht indient, is vormvrij en kan bijvoorbeeld telefonisch, via de website of per brief worden ingediend. De contactgegevens van Achmea Pensioenservices zijn in onderdeel E van deze klachten- en geschillenprocedure opgenomen.
2. Achmea Pensioenservices bevestigt de ontvangst van de Klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Belanghebbende. De ontvangstbevestiging kan samengaan met de gemotiveerde reactie van Achmea Pensioenservices als bedoeld in 3. hieronder. In andere gevallen neemt Achmea Pensioenservices na het ontvangen van de Klacht binnen 5 dagen telefonisch contact met de Belanghebbende op.
3. Achmea Pensioenservices geeft uiterlijk twee weken na ontvangst van de Klacht gemotiveerd een besluit op de Klacht aan de Belanghebbende, tenzij Achmea Pensioenservices een andere termijn heeft gecommuniceerd aan de Belanghebbende.
4. Indien de Belanghebbende zich niet (geheel) kan vinden in het besluit van Achmea Pensioenservices, kan de Belanghebbende zich tot uiterlijk vier weken na ontvangst van deze reactie wenden tot het Bestuur van het pensioenfonds. In dat geval spreken we van een Geëscaleerde klacht. De wijze waarop een Belanghebbende een Geëscaleerde klacht indient, is vormvrij. De contactgegevens van het Bestuur zijn in onderdeel E van deze klachten- en geschillenprocedure opgenomen.
5. Het Bestuur bevestigt de ontvangst van de Geëscaleerde klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Belanghebbende. De ontvangstbevestiging kan samengaan met de gemotiveerde reactie van het Bestuur als bedoeld in 7. hieronder.
6. Het Bestuur stelt de Belanghebbende desgewenst in de gelegenheid de Geëscaleerde klacht op een door het Bestuur in overleg met de Belanghebbende te bepalen wijze en tijdstip nader toe te lichten. De Directie van Shell Pensioenbureau Nederland B.V. kan daarbij aan het Bestuur ondersteuning bieden.
7. Het Bestuur neemt uiterlijk vier weken na ontvangst van de Geëscaleerde klacht een gemotiveerd besluit op de Geëscaleerde klacht aan de Belanghebbende. De Directie van Shell Pensioenbureau Nederland B.V. kan daarbij aan het Bestuur ondersteuning bieden.
8. Het Bestuur kan op basis van gegronde redenen in afwijking van het voorgaande ook rechtstreeks een Klacht in behandeling nemen en daarover, eventueel met ondersteuning van de Directie van Shell Pensioenbureau Nederland B.V., een besluit nemen.
9. Indien Achmea Pensioenservices respectievelijk het Bestuur voor de afwikkeling van de (Geëscaleerde) Klacht nadere informatie nodig heeft van de Belanghebbende, verzoekt het de Belanghebbende deze informatie toe te sturen onder vermelding van een reactieperiode. De termijn van twee weken voor Achmea Pensioenservices zoals genoemd in 3. hierboven respectievelijk de termijn van vier weken voor het Bestuur zoals genoemd in 7. hierboven, worden verlengd met de reactieperiode voor het aanleveren van nadere informatie, dan wel met de periode waarin de verzochte informatie is ontvangen indien deze korter is.
10. Een Klacht en een eventueel daaropvolgende Geëscaleerde klacht wordt vertrouwelijk en altijd door verschillende personen behandeld. De personen die een Geëscaleerde klacht behandelen zijn niet betrokken geweest bij de afhandeling van de Klacht.
11. Alle ontvangen Klachten en Geëscaleerde klachten worden geregistreerd in de klachtenadministratie van het pensioenfonds, inclusief naam en adres van de Belanghebbende, de (Geëscaleerde) Klacht en een omschrijving van de Klacht en eventueel Geëscaleerde klacht inclusief dagtekening van ontvangst, de wijze van behandeling, de datum van afsluiting.



C. Externe geschillenprocedure³

1. Indien de Belanghebbende zich ten aanzien van een (Geëscaleerde) Klacht over de uitvoering van het pensioenreglement niet (geheel) kan vinden in de uitkomst van de interne klachtenprocedure als vermeld onder B. hierboven, kan de Belanghebbende zich wenden tot de externe geschilleninstantie pensioenfondsen.
2. Indien de (Geëscaleerde) Klacht niet binnen tien weken door Achmea Pensioenservices respectievelijk het Bestuur is afgehandeld (dan wel twaalf weken na het indienen van de Klacht door Belanghebbende indien er geen ontvangstbevestiging is gestuurd), kan de Belanghebbende zich eveneens wenden tot de externe geschilleninstantie pensioenfondsen. Voorgaande is niet van toepassing indien de Belanghebbende en het pensioenfonds overeenkomen om ondanks het verstrijken van de genoemde termijnen alsnog eerst de interne klachtenprocedure volledig te doorlopen.
3. Zodra de externe geschilleninstantie pensioenfondsen de Klacht van de Belanghebbende in behandeling neemt, is de interne klachtenprocedure afgesloten en spreken we van een Geschil.
4. De Belanghebbende kan de externe geschilleninstantie pensioenfondsen verzoeken om bemiddeling door de Ombudsman pensioenen of beslechting van het geschil.

D. Rechter

1. De Belanghebbende heeft te allen tijde de mogelijkheid om zich desgewenst met een vordering tot de Nederlandse rechter te wenden.

³ De Geschilleninstantie Pensioenfondsen is bereikbaar via de website www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl. Zij behandelen geschillen tussen deelnemers en hun pensioenfonds. Voor zij een geschil in behandeling nemen, dient de interne klachtenprocedure wel volledig doorlopen te zijn. De contactgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen zijn: Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht. E-mail: info@gipccontact.nl.



E. Hoe bereikt de deelnemer het pensioenfonds met een (Geëscaleerde) Klacht?

De Belanghebbende kan de (Geëscaleerde) Klacht op meerdere manieren indienen. Je kiest zelf welke wijze voor jou het prettigst is.

Contactgegevens bij een Klacht

- Telefonisch:
+31 (0)88 462 34 56
Je kunt ons bellen op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur.
- Via de [website](#) van de Shell pensioenfondsen
- Per brief:
Shell Pensioen
Postbus 35
7300 AA Apeldoorn
Belangrijk: Vermeld in je brief je geboortedatum en je telefoonnummer.

Contactgegevens bij een Geëscaleerde Klacht

- Telefonisch:
+31 (0)88 462 34 56
Je kunt ons bellen op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur.
Wij zorgen dat je Geëscaleerde klacht bij het Bestuur komt.
- Via de [website](#) van de Shell pensioenfondsen
Wij zorgen dat je Geëscaleerde klacht bij het Bestuur komt.
- Per brief:
Shell Pensioenfondsen
t.a.v. het Bestuur
Postbus 65
2501 CB Den Haag