



## Rutine for klagebehandling i A/S Norske Shells pensjonskasse.

Dette dokumentet beskriver hvilke rutiner A/S Norske Shells pensjonskasse («Pensjonskassen») følger ved en eventuell klage.

Styret har som mål å organisere og drive Pensjonskassen på en slik måte at den ikke gir medlemmene grunn til å rette en formell klage på virksomheten. Dersom et medlem eller etterlatt likevel føler behov for å påklage en avgjørelse, vil Pensjonskassen forsøke å finne ut av problemstillingen sammen med deg og løse saken i minnelighet dersom det er mulig.

Dersom Pensjonskassen likevel ikke har kommet frem til en løsning som du er tilfreds med, har Styret vedtatt retningslinjer for formell klagebehandling. Retningslinjene er nærmere beskrevet under.

1. En klage skal sendes skriftlig, enten i brev til pensjonskassen eller ved å bruke kontaktskjema på pensjonskassens hjemmesider hvor du også finner pensjonskassen postadresse: <https://eikos.no/pensjonskasser/shell>
2. Det må tydelig fremgå av henvendelsen at dette er en klage. Det må fremkomme av klagen hvilket forhold, vedtak eller hvilken beslutning det klages på. Klagen må videre være så formell at det fordrer et skriftlig svar.
3. Så snart klagen er mottatt og senest innen 14 dager, vil du få en skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt, samt informasjon om forventet saksbehandlingstid.
4. Alle mottatte klager vil bli registrert i et klagerregister, styret orienteres kvartalsvis om innkomne klager.
5. Vi innhenter all relevant informasjon for å kunne gjøre en helhetlig og grundig vurdering av klagen. I tillegg skal eventuelle interessekonflikter identifiseres og avgrenses.
6. Vi vil svare deg så snart som mulig. Dersom vi ikke klarer å overholde forventet behandlingstid, vil vi informere deg om grunnen til dette og om når svar kan forventes.
7. Om vi ikke kan ta klagen din til følge, vil vi gi deg en skriftlig begrunnelse for dette.