

## SEFOPLUS OFP

Institution de retraite professionnelle (IRP) agréée le 19/11/2018,  
portant le numéro d'identification FSMA 50.624 et le numéro d'entreprise 0715.441.019  
Avenue du Marly 15/8, 1120 Bruxelles

### POLITIQUE D'INTÉGRITÉ

#### 6. NOTE DE POLITIQUE EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

<b>Applicable à :</b>	assemblée générale, conseil d'administration, gestion journalière, coordinateur de SEFOPLUS OFP, coordinateur de SEFOCAM ASBL
<b>Approuvée par/le :</b>	conseil d'administration le 25 septembre 2023
<b>Date limite de révision :</b>	31 décembre 2026

*Les documents suivants forment ensemble la politique d'intégrité :*

<i>1. Note de politique en matière d'intégrité</i>
<i>2. Code de déontologie</i>
<i>3. Note de politique en matière de conflits d'intérêts</i>
<i>4. Note de politique en matière de politique de rémunération</i>
<i>5. Note de politique en matière de lanceurs d'alerte</i>
<b>6. Note de politique en matière de traitement des plaintes</b>
<i>7. Note de procédure « fit &amp; proper »</i>

### 3 Introduction

Cette note de politique en matière de traitement des plaintes régit le mode de traitement des questions et des plaintes formulées par des affiliés et des bénéficiaires. Cette note de politique fait partie intégrante de la politique d'intégrité de SEFOPLUS OFP (voir la note de politique relative à la politique d'intégrité). La note de politique en matière de traitement des plaintes est publiée sur le site commun de SEFOCAM ASBL/SEFOPLUS OFP.

Toutes les questions et plaintes seront traitées dans le respect du règlement de pension applicable du régime de pension sectoriel concerné d'une part et des documents de SEFOPLUS OFP (par ex. les statuts et les documents de politique ou autres documents de gouvernance applicables), de la législation et de la réglementation applicables d'autre part.

### 2 Champ d'application

La présente note de politique s'applique :

- aux membres de l'assemblée générale (soit les organisateurs sectoriels) ;
- aux membres du conseil d'administration et de la gestion journalière ;
- au coordinateur de SEFOPLUS OFP ;
- au coordinateur de SEFOCAM ASBL.

### 3 Procédure

#### 3.1 Traitement des plaintes

Conformément aux règlements de pension et de solidarité des régimes de pension sectoriels dont la gestion et l'exécution ont été confiées à SEFOPLUS OFP par les organisateurs sectoriels, un helpdesk est créé, dont la coordination est assurée par SEFOCAM ASBL. Pour toute question relative

## **SEFOPLUS OFF**

Institution de retraite professionnelle (IRP) agréée le 19/11/2018,  
portant le numéro d'identification FSMA 50.624 et le numéro d'entreprise 0715.441.019  
Avenue du Marly 15/8, 1120 Bruxelles

au régime de pension sectoriel en général ou à leur dossier personnel, les affiliés et les bénéficiaires peuvent donc s'adresser à SEFOCAM ASBL, soit par téléphone (02/761.00.70), soit par courrier électronique ([helpdesk@sefocam.be](mailto:helpdesk@sefocam.be)). Ils peuvent également consulter la partie commune du site Internet de SEFOPLUS OFF et de SEFOCAM ASBL ([www.sefocam.be](http://www.sefocam.be)).

Les questions des affiliés ou des bénéficiaires reçues par les organisateurs sectoriels seront communiquées par l'organisateur sectoriel concerné dans les plus brefs délais au coordinateur de SEFOCAM ASBL et/ou au coordinateur de SEFOPLUS OFF.

Les questions sont traitées en premier lieu par le coordinateur de SEFOCAM ASBL, en concertation avec le coordinateur de SEFOPLUS OFF. Le coordinateur de SEFOCAM ASBL collectera sans délais, après avoir pris connaissance de la question, toutes les informations nécessaires à son traitement (soit auprès de la personne ayant posé la question, soit auprès du coordinateur de SEFOPLUS OFF ou d'autres instances/prestataires de services externes (e.a., Pension Architects), etc.), en observant à cet égard les règles applicables en matière de traitement et de protection des données personnelles (voir la note de politique en matière de traitement et de protection des données de SEFOPLUS OFF). Au plus tard 1 mois après réception de toutes les informations nécessaires au traitement sur le fond de la question ou de la plainte, SEFOCAM ASBL (en sa qualité de helpdesk) enverra, en concertation avec le coordinateur de SEFOPLUS OFF, une réponse motivée à l'affilié ou au bénéficiaire concerné.

### **3.2 Traitement des plaintes**

S'il s'agit plutôt d'une plainte que d'une question, le coordinateur de SEFOCAM ASBL l'examinera sans délai avec le coordinateur de SEFOPLUS OFF. Le coordinateur de SEFOPLUS OFF évaluera s'il peut, dans un premier temps, traiter cette plainte par lui-même, en collaboration avec le coordinateur de SEFOCAM ASBL (par ex. lorsqu'il s'agit d'une matière plutôt administrative) ou s'il lui appartient de la communiquer au président du conseil d'administration (cette plainte était susceptible d'entraîner une contestation ou une procédure judiciaire, par ex. en cas de contestation du montant de la prestation de pension ou de décès).

Lorsque le coordinateur de SEFOPLUS OFF transmet la plainte au président du conseil d'administration, ce dernier évalue dans un premier temps si la plainte doit recevoir une réponse du coordinateur de SEFOPLUS OFF ou s'il convient de l'examiner à la réunion suivante du conseil d'administration.

Dans le cas où le président du conseil d'administration charge dans un premier temps le coordinateur de SEFOPLUS OFF du suivi de la plainte, le coordinateur de SEFOPLUS OFF communique, dans le mois suivant la réception de cette plainte, une première réponse à l'affilié ou au bénéficiaire concerné (le plaignant).

Dans le cas où le président du conseil d'administration place la plainte à l'ordre du jour de la réunion suivante du conseil d'administration, le coordinateur de SEFOPLUS OFF le notifiera, dans le mois suivant la réception de la plainte, à l'affilié ou au bénéficiaire concerné (le plaignant), en mentionnant la date à laquelle cette réunion est prévue. Le conseil d'administration se prononcera sur la plainte à la réunion suivante. Au plus tard 2 semaines après que le conseil d'administration se sera prononcé

## SEFOPLUS OFF

Institution de retraite professionnelle (IRP) agréée le 19/11/2018,  
portant le numéro d'identification FSMA 50.624 et le numéro d'entreprise 0715.441.019  
Avenue du Marly 15/8, 1120 Bruxelles

sur cette plainte, la décision motivée du conseil d'administration sera notifiée par écrit à l'affilié ou au bénéficiaire (le plaignant) concerné par le président du conseil d'administration.

Dans la situation exceptionnelle où le conseil d'administration aurait encore besoin d'informations ou d'avis supplémentaires pour poursuivre le traitement de cette plainte et ne pourrait donc pas encore prendre de décision au cours de la réunion lors de laquelle il a été prévu d'examiner la plainte, le traitement nécessitant donc un deuxième examen lors de la réunion suivante du conseil d'administration, le coordinateur de SEFOPLUS OFF le signifiera par écrit à l'affilié ou au bénéficiaire concerné en lui indiquant également le délai dans lequel il peut attendre la réponse.

### 4 Registre des plaintes

SEFOPLUS OFF tient un registre électronique de toutes les plaintes, qui mentionne les éléments suivants (si ceux-ci sont applicables) :

- Date et mode de réception de la plainte : *courrier postal (recommandé ou non) ou courrier électronique reçu par SEFOCAM ASBL, SEFOPLUS OFF ou par l'organisateur sectoriel concerné ;*
- Nom de l'affilié ou du bénéficiaire ayant introduit la plainte ;
- Brève description de la plainte ;
- Actions supplémentaires éventuelles entreprises pour le traitement de la plainte : *demande d'informations supplémentaires nécessaires, etc. ;*
- Déroulement de la procédure : *traité par le coordinateur de SEFOPLUS OFF ou transmis par le coordinateur de SEFOPLUS OFF au président du conseil d'administration (avec mention de la date) ; décision du président du conseil d'administration : traitement par le coordinateur ou placement à l'ordre du jour du conseil d'administration suivant ; traitement par le conseil d'administration (avec mention de la date), etc.*
- la date d'envoi de la réponse à la personne concernée ;
- une brève description de la réponse ;
- Développements ultérieurs éventuels après l'envoi de la réponse.

Le coordinateur de SEFOPLUS OFF complète et actualise ce registre électronique.

Les données relatives aux plaintes sont enregistrées dans un système confidentiel et sécurisé dont l'accès est limité au coordinateur de SEFOPLUS OFF, au président du conseil d'administration et au compliance officer.

Les plaintes (et les données collectées en lien avec la plainte) sont conservées aussi longtemps que la loi l'exige et conformément à la politique de conservation de SEFOPLUS OFF.

Tout traitement de données à caractère personnel dans le cadre du traitement d'une plainte est soumis aux règles en matière de traitement et de protection des données à caractère personnel (cf. note de politique en matière de traitement et de protection des données de SEFOPLUS OFF).

### 5 Notification au compliance officer

**SEFOPLUS OFP**

Institution de retraite professionnelle (IRP) agréée le 19/11/2018,  
portant le numéro d'identification FSMA 50.624 et le numéro d'entreprise 0715.441.019  
Avenue du Marly 15/8, 1120 Bruxelles

Le compliance officer doit être notifié et tenu informé de toutes les plaintes reçues et de la manière dont elles ont été traitées. Le compliance officer peut, à tout moment, demander à pouvoir consulter le registre des plaintes susmentionné.

**6 Évaluation de la note de politique en matière de traitement des plaintes**

Le conseil d'administration évaluera cette note de politique en matière de traitement des plaintes sur base périodique, au moins tous les trois ans et procédera si nécessaire aux ajustements voulus.