

SEFOPLUS OFP

Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening (IBP) vergund op 19.11.2018,
met FSMA identificatienummer 50.624 en ondernemingsnummer 0715.441.019
Marlylaan 15/8, 1120 Brussel

INTEGRITEITSBELEID

6. BELEIDSNOTA KLACHTENBEHANDELING

Van toepassing op:	algemene vergadering, raad van bestuur, dagelijks bestuur, coördinator van SEFOPLUS OFP, coördinator van SEFOCAM VZW
Goedgekeurd door/op:	raad van bestuur op 25 september 2023
Uiterste datum van herziening:	31 december 2026

De volgende documenten vormen gezamenlijk het integriteitsbeleid:

1. beleidsnota integriteit
2. deontologische code
3. beleidsnota belangenconflicten
4. beleidsnota beloningsbeleid
5. beleidsnota klokkenluidersbeleid
6. Beleidsnota klachtenbehandeling
7. Procedurenota fit & proper

3 Inleiding

Deze beleidsnota klachtenbehandeling regelt de wijze waarop vragen en klachten van aangeslotenen, en pensioengerechtigden worden behandeld. Deze beleidsnota maakt een integrerend onderdeel uit van het integriteitsbeleid van SEFOPLUS OFP (cf. beleidsnota integriteitsbeleid). De beleidsnota klachtenbehandeling wordt gepubliceerd op de gezamenlijke website van SEFOCAM VZW / SEFOPLUS OFP.

Alle vragen en klachten zullen worden behandeld met respect van het toepasselijke pensioenreglement van het betrokken sectoraal pensioenstelsel enerzijds en de documenten van SEFOPLUS OFP (zoals o.m. de statuten en de toepasselijke beleidsdocumenten of andere governance documenten) en de toepasselijke wet- en regelgeving anderzijds.

2 Toepassingsgebied

Deze beleidsnota is van toepassing op:

- de leden van de algemene vergadering (d.i. de sectorale inrichters);
- de leden van de raad van bestuur en het dagelijks bestuur;
- de coördinator van SEFOPLUS OFP;
- de coördinator van SEFOCAM VZW.

3 Procedure

3.1 Behandeling van vragen

Overeenkomstig de pensioen- en solidariteitsreglementen van de sectorale pensioenstelsels waarvan het beheer en de uitvoering door de sectorale inrichters aan SEFOPLUS OFP is toevertrouwd, wordt er een helpdesk ingericht die door SEFOCAM VZW wordt gecoördineerd. Aangeslotenen en

SEFOPLUS OFF

Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening (IBP) vergund op 19.11.2018,
met FSMA identificatienummer 50.624 en ondernemingsnummer 0715.441.019
Marlylaan 15/8, 1120 Brussel

pensioengerechtigden kunnen met hun vragen omtrent het sectoraal pensioenstelsel in het algemeen of vragen omtrent hun persoonlijk dossier terecht dus terecht bij SEFOCAM VZW, hetzij telefonisch (02/761.00.70), hetzij per e-mail (helpdesk@sefocam.be). Daarnaast kunnen zij ook terecht op de gedeelde website van SEFOPLUS OFF en SEFOCAM VZW (www.sefocam.be)

Vragen van de aangeslotenen of pensioengerechtigden die de sectorale inrichters ontvangen, zullen door de betrokken sectorale inrichter zo snel mogelijk overgemaakt worden aan de coördinator van SEFOCAM VZW en/of de coördinator van SEFOPLUS OFF.

De vragen worden in eerste instantie behandeld door de coördinator van SEFOCAM VZW, in overleg met de coördinator van SEFOPLUS OFF. De coördinator van SEFOCAM VZW verzamelt na kennisname van de vraag, zonder enige vertraging, alle informatie die nodig is om deze te behandelen (hetzij bij de indiener van de vraag zelf, hetzij bij de coördinator van SEFOPLUS OFF, andere instanties / externe dienstverleners (o.a. Pension Architects), etc.), daarbij rekening houdend met de regels inzake de verwerking en bescherming van de persoonsgegevens (cf. beleidsnota gegevensverwerking en -bescherming van SEFOPLUS OFF). Uiterlijk 1 maand na ontvangst van alle informatie die nodig is om de vraag of de klacht inhoudelijk te behandelen, zal SEFOCAM VZW (in haar rol van helpdesk) in overleg met de coördinator van SEFOPLUS OFF, een gemotiveerd antwoord sturen naar de betrokken aangeslotene of de pensioengerechtigde.

3.2 Behandeling van klachten

In geval het eerder gaat om een klacht dan een vraag, dan zal de coördinator van SEFOCAM VZW deze onverwijld bespreken met de coördinator van SEFOPLUS OFF. De coördinator van SEFOPLUS OFF oordeelt of hij deze klacht in eerste instantie zelf kan behandelen, al dan niet in samenwerking met de coördinator van SEFOCAM VZW (vb. wanneer het een eerder administratieve materie betreft) of deze dient te worden overgemaakt aan de voorzitter van de raad van bestuur (indien deze klacht mogelijk zou kunnen overgaan in een betwisting of een gerechtelijke procedure, vb. ingeval van betwisting van het bedrag van de pensioen- of overlijdensprestatie).

Wanneer de coördinator van SEFOPLUS OFF de klacht overmaakt aan de voorzitter van de raad van bestuur, dan oordeelt deze of de klacht in eerste instantie dient beantwoord te worden door de coördinator van SEFOPLUS OFF dan wel op de eerstvolgende bijeenkomst van de raad van bestuur moet besproken worden.

In geval de voorzitter van de raad van bestuur de opdracht geeft aan de coördinator van SEFOPLUS OFF om de klacht in eerste instantie verder op te volgen, dan bezorgt de coördinator van SEFOPLUS OFF binnen de maand na ontvangst van deze klacht een eerste antwoord aan de betrokken aangeslotene of pensioengerechtigde (de klager).

In geval de voorzitter van de raad van bestuur de klacht agendeert op de eerstkomende bijeenkomst van de raad van bestuur, dan zal de coördinator van SEFOPLUS OFF dit binnen de maand na ontvangst van de klacht melden aan de betrokken aangeslotene of de pensioengerechtigde (de klager), met de datum waarop deze bijeenkomst is gepland. De raad van bestuur spreekt zich op de eerstkomende vergadering uit over de klacht. Uiterlijk 2 weken nadat de raad van bestuur een uitspraak heeft gedaan omtrent deze klacht, zal de gemotiveerde beslissing van de raad van bestuur

SEFOPLUS OFF

Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening (IBP) vergund op 19.11.2018,
met FSMA identificatienummer 50.624 en ondernemingsnummer 0715.441.019
Marlylaan 15/8, 1120 Brussel

door de voorzitter van de raad van bestuur schriftelijk ter kennis gebracht worden van de betrokken aangeslotene of pensioengerechtigde (de klager).

In het uitzonderlijke geval dat de raad van bestuur nog bijkomende informatie of advies zouden nodig hebben voor de verdere behandeling van deze klacht, en bijgevolg nog niet kan overgaan tot een beslissing tijdens de bijeenkomst waarop de klacht is geagendeerd en de behandeling ervan dus een tweede bespreking vraagt op de volgende bijeenkomst van de raad van bestuur, zal de coördinator van SEFOPLUS OFF de betrokken aangeslotene of begunstigde hiervan schriftelijk op de hoogte brengen, alsook van de termijn binnen dewelke de betrokkene het antwoord mag verwachten.

4 Register van klachten

SEFOPLUS OFF houdt een elektronisch register bij van alle klachten, met vermelding van volgende elementen (indien toepasselijk):

- Datum van ontvangst van de klacht en de wijze van ontvangst: *per post (al dan niet aangetekend) of per e-mail - ontvangen door SEFOCAM VZW, SEFOPLUS OFF of door de betrokken sectorale inrichter;*
- Naam van de aangeslotene of pensioengerechtigde die de klacht heeft ingediend;
- Korte omschrijving van de klacht;
- Eventuele bijkomende acties ondernomen ter behandeling van de klacht: *opvraging van noodzakelijke, bijkomende gegevens, etc.;*
- Verloop van de procedure: *door de coördinator van SEFOPLUS OFF behandeld of door de coördinator van SEFOPLUS OFF overgemaakt aan de voorzitter van de raad van bestuur (met vermelding van datum); beslissing van de voorzitter van de raad van bestuur: behandeling door coördinator of agenderen op eerstkomende raad van bestuur; behandeling door de raad van bestuur (met vermelding datum), etc.*
- Datum waarop het antwoord is verstuurd aan de betrokkene;
- Korte omschrijving van het antwoord;
- Eventuele verdere ontwikkelingen na verzending van het antwoord.

De coördinator van SEFOPLUS OFF staat in voor het invullen en bijwerken van dit elektronisch register.

De gegevens met betrekking tot de klachten worden geregistreerd in een vertrouwelijk en beveiligd systeem waartoe enkel de coördinator van SEFOPLUS OFF, de voorzitter van de raad van bestuur en de compliance officer toegang hebben.

Klachten (met inbegrip van de verzamelde gegevens i.v.m. de klacht) worden bewaard zolang als wettelijk vereist en in overeenstemming met het retentiebeleid van SEFOPLUS OFF.

Elke verwerking van persoonsgegevens n.a.v. de behandeling van een klacht is onderworpen aan de regels inzake de verwerking en bescherming van de persoonsgegevens (cf. beleidsnota gegevensverwerking en -bescherming van SEFOPLUS OFF).

5 Melding compliance officer

SEFOPLUS OFP

Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening (IBP) vergund op 19.11.2018,
met FSMA identificatienummer 50.624 en ondernemingsnummer 0715.441.019
Marlylaan 15/8, 1120 Brussel

De compliance officer wordt op de hoogte gebracht en gehouden van alle klachten en de manier waarop deze werden behandeld. De compliance officer kan op elk moment verzoeken het hogervermelde klachtenregister te mogen inkijken.

6 Evaluatie van de beleidsnota inzake klachtenbehandeling

De raad van bestuur zal deze beleidsnota inzake klachtenbehandeling periodiek, en dit minstens om de drie jaar, evalueren en indien nodig bijwerken.