

Versie 13-9-2016

OFP GE European Pension Fund

KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE

Deel I - Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

In dit beleidsdocument wordt verstaan onder:

- **Instelling:** De instelling voor bedrijfspensioenvoorziening 'OFP GE European Pension Fund' (hierna 'OFP' genoemd)
- **Belanghebbende Partij:** de persoon die rechten kan ontlenen of meent dat hij deze kan ontlenen aan de *Instelling* krachtens de statuten en/of het pensioenreglement van de *Instelling*.
- **Klacht:** een verklaring door de *Belanghebbende Partij* dat hij zich onterecht behandeld voelt door de *Instelling*.
- **Adres:** Schumanplein 2-4, 1040 Brussel, België

Deel II: Klachtenprocedure

Artikel 2 - Ontvankelijkheid van de Klacht

1. De Klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen vooraleer ze ontvankelijk verklaard kan worden.
 - De Klacht mag niet anoniem gedaan worden en moet vergezeld gaan van de naam, het Adres, e-mail (voor zover van toepassing) en telefoonnummer van de Belanghebbende Partij.
 - De Klacht moet schriftelijk (via post of via e-mail) ingediend worden;
 - De Klacht mag niet gaan over een Klacht van de Belanghebbende Partij die op dat moment in behandeling is, of die reeds behandeld is en waarvoor er een definitieve beslissing is genomen, tenzij er nieuw bewijsmateriaal aan het licht gekomen is;
2. Een klacht is niet ontvankelijk indien dit geen Klacht betreft, omdat het geen betrekking heeft op het OFP dan wel de werkzaamheden van het OFP. In dat geval zal het OFP de betrokkene

informereren en indien mogelijk er voor zorg dragen dat de verklaring bij de juiste instantie wordt neergelegd.

Artikel 3 - Een Klacht indienen

De Belanghebbende Partij moet zijn Klacht schriftelijk versturen naar Willis Towers Watson in België (het adres is vermeld op het klachtenformulier). De Klacht moet gedocumenteerd worden door het klachtenformulier in te vullen die als bijlage is toegevoegd.

In deze Klacht moet de Belanghebbende Partij de Klacht beschrijven en alle relevante informatie verstrekken. Dit kan onder meer omvatten: waar, wanneer, waarom de Belanghebbende Partij meent dat hij benadeeld is, wat is er exact gebeurd, wat werd er eventueel al aan gedaan, enzovoort. De documenten ter onderbouwing van de Klacht moeten worden bijgevoegd.

Artikel 4 - Kennisgeving en registratie van de Klacht

Willis Towers Watson zal er akte van nemen dat de Klacht ontvangen is. De Klacht wordt binnen twee weken na ontvangst van het klachtenformulier voorgelegd aan de Raad van Bestuur van de Instelling.

Willis Towers Watson zal binnen twee weken na ontvangst van het klachtenformulier een ontvangstbevestiging versturen naar de Belanghebbende Partij.

Artikel 5 - Onderzoek van de ontvankelijkheid

De Raad van Bestuur zal de ontvankelijkheid van de Klacht binnen twee maanden na ontvangst van het Klachtenformulier onderzoeken.

Een Klacht is ontvankelijk als ze voldoet aan de in artikel 2 opgesomde begripsomschrijving en voorwaarden.

Indien de Klacht ontvankelijk verklaard wordt, zal de Raad van Bestuur de Belanghebbende Partij hiervan op de hoogte brengen en kort samenvatten wat de volgende stappen in het proces zijn en de tijd die het naar verwachting in beslag zal nemen om de Klacht te behandelen.

Indien de Klacht onontvankelijk verklaard wordt, moet de reden van deze beslissing in de brief vermeld worden.

Artikel 6 - Onderzoek van de Klacht

De Klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Iedereen die bij de behandeling van de Klacht betrokken is, moet deze vertrouwelijkheid in acht nemen.

Zodra de Klacht ontvankelijk verklaard is, is de Raad van Bestuur verplicht de Klacht te onderzoeken. Hiertoe mag de Raad van Bestuur bijkomende informatie opvragen bij de Belanghebbende Partij, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling.

De Raad van Bestuur zal het onderzoek van de Klacht laten uitvoeren door het bevoegde Land of Sectie Comité indien dit gelet op het onderwerp van de Klacht (inhoudelijk) gerechtvaardigd is. In andere gevallen zal de Raad van Bestuur het onderzoek laten uitvoeren door één van de bevoegde operationele organen. Het orgaan dat het onderzoek uitvoert, mag bijkomende informatie vragen aan de Belanghebbende Partij, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling.

Indien hij hierom verzoekt, moet de Belanghebbende Partij gehoord worden door het orgaan dat het onderzoek uitvoert op een onderling overeengekomen plaats en tijdstip. Deze datum moet minstens twee weken op voorhand afgesproken worden, tenzij beide partijen overeenkomen om eerder af te spreken.

Het onderzoek van de Klacht moet binnen een redelijke termijn afgerond worden. Normaal mag deze termijn niet langer dan 3 maanden in beslag nemen. Indien het onderzoek niet binnen 3 maanden afgerond kan worden, moet de Belanghebbende Partij hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht worden voor het aflopen van de termijn. Deze termijn gaat in vanaf de datum van de schriftelijke melding van de ontvankelijkheid van de Klacht.

Artikel 7 - Oordeel

De Raad van Bestuur moet, op basis van het advies van het orgaan dat het onderzoek heeft uitgevoerd, zo snel mogelijk nadat de feiten onderzocht zijn en nadat de Belanghebbende Partij eventueel gehoord is, een schriftelijk oordeel sturen naar de *Belanghebbende Partij* binnen een redelijke termijn, met de maatregelen die getroffen worden naar aanleiding van de Klacht.

In deze klachtenbehandelingsprocedure is het niet mogelijk om beroep aan te tekenen wanneer een Klacht verworpen wordt, behalve indien er nieuw bewijsmateriaal aan het licht komt in verband met de bestaande Klacht.

Elke Belanghebbende Partij met een Nederlandse pensioenregeling dat momenteel door de instelling beheerd wordt, kan in overeenstemming met de toepasselijke Nederlandse sociale en arbeidswetgeving, beroep aantekenen bij een kantonrechter in Nederland.

Goedgekeurd door de Raad van Bestuur op .../.../....

Naam
Bestuurder - Voorzitter

Naam
Bestuurder - Secretaris

OFP GE European Pension Fund

BIJLAGE I - KLACHTENFORMULIER

Uw gegevens

Dhr./Mevr.

Voornaam

Achternaam

Adres

Postcode - woonplaats

Telefoonnummer

E-mailadres

Datum vaststelling Klacht:

Omschrijving van uw Klacht

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Uw verzoek

.....
.....
.....

Datum

Handtekening

Gelieve dit formulier terug te sturen naar het volgende adres:

Willis Towers Watson nv/sa
Eric Baeckelandt
Av. E. Van Nieuwenhuyselaan 2
1160 Brussel
België
Per email: eric.baeckelandt@willistowerswatson.com