United Pensions OFP
Instelling voor Bedrijfspensioenvoorziening
Identificatienummer FSMA 50.609
Maatschappelijke zetel: Jules Cockxstraat 8-10

KLACHTENPROCEDURE

1. Inleiding

De procedure voor klachtenbehandeling werd ingevoerd in het kader van de wet van 27 oktober 2006 en de omzetbrief CBFA CCP-2007_2 WIBP (*thans FSMA*) betreffende de prudentiële verwachtingen van de FSMA inzake het deugdelijk bestuur van de instellingen voor bedrijfspensioenvoorzieningen.

De aangeslotenen worden ingelicht over deze procedure.

2. Doel

De klachtenprocedure heeft tot doel om aangeslotenen (zowel actieve als passieve aangeslotenen) en begunstigden die een probleem "*ten gronde*" hebben in verband met de pensioentoezegging, met de uitvoering van het pensioenreglement of met het beheer van het United Pensions OFP (hierna het "**UP OFP**") toe te laten een klacht te formuleren, waaraan gevolg zal worden gegeven volgens een welbepaalde interne klachtenprocedure.

3. Wie kan wanneer een "*klacht*" indienen?

Elke aangeslotene of begunstigde van een pensioentoezegging beheerd door de het UP OFP kan een klacht indienen wanneer:

- hij/zij het niet eens is met een beslissing, een document of een handeling van het UP OFP met betrekking tot een pensioentoezegging beheerd door het OFP en die hem/haar aanbelangt.
- een beslissing of een handeling die hem/haar aanbelangt zou moeten genomen of gesteld zijn door het UP OFP in het kader van de pensioentoezegging beheerd door het UP OFP en dit niet is gebeurd.

Een klacht betreft geen eenvoudig verzoek om inlichtingen, aanvullende informatie of een verduidelijking van gegevens met betrekking tot een beslissing, document of handeling van het UP OFP, tenzij het UP OFP weigert om dergelijk informatie te verschaffen waar dit wettelijk of reglementair verplicht is en er nadeel voor de indiener van de klacht uit voorkomt.

4. Procedure

De klachtenprocedure is de volgende:

- Elke klacht wordt schriftelijk overgemaakt aan de voorzitter van de raad van bestuur op de maatschappelijke zetel van het UP OFP, Jules Cockxstraat 8-10;
- Elke klacht is slechts ontvankelijk als ze (i) ondertekend en gedateerd is en (ii) de persoons-/contactgegevens bevat van de indiener van de klacht (anonieme klachten worden dus niet behandeld), (iii) en moet met reden omkleed zijn, m.a.w. de klacht moet de feiten en de bemerkingen/opmerkingen van de indiener bevatten die toelaten om de klacht te beoordelen, alsook de documenten ter ondersteuning van de klacht;
- Elke klacht moet binnen een maximumtermijn van drie jaar worden ingediend, te rekenen vanaf het ogenblik waarop de indiener van de klacht haar/zijn pensioenkapitaal heeft ontvangen. Er is evenwel geen maximumtermijn van toepassing:
  - zolang de indiener van de klacht geen pensioenkapitaal heeft ontvangen;
  - indien de pensioenrechten niet opgenomen zijn via een kapitaal maar onder de vorm van een pensioenrente (periodieke betalingen).
- De voorzitter van de raad van bestuur zal bij ontvangst van een klacht nagaan of de klacht betrekking heeft op de pensioentoezegging zelf (m.a.w. of de klacht gericht is aan de bijdragende onderneming) of de klacht betrekking heeft op de uitvoering van het beheer van het UP OFP, daarbij maakt hij/zij het volgend onderscheid in de verdere behandeling:
  - *Indien de klacht betrekking heeft op de pensioentoezegging zelf, behoort zij slechts tot de bevoegdheid van de bijdragende ondernemingen;*

    Een klacht m.b.t. de pensioentoezegging wordt door de voorzitter van de raad van bestuur binnen de 5 kalenderdagen overgemaakt aan de bevoegde HR verantwoordelijke van de bijdragende onderneming waartoe de aangeslotene behoort/behoorde.
  - *Wanneer de klacht tot de bevoegdheid behoort van het UP OFP*, gaat de voorzitter van de raad van bestuur onverwijld na of de klacht eerder administratief is, dan wel tot de rechtstreekse bevoegdheid van de raad van bestuur behoort;

- *Indien de klacht administratief van* aard is, zal de voorzitter van de raad van bestuur de klacht zelf zo spoedig mogelijk afhandelen en rapporteren op de volgende raad van bestuur en/of het bevoegde operationeel orgaan.

  Indien het administratieve beheer van de pensioenregeling wordt uitbesteed, wordt de klacht binnen de 5 kalenderdagen na ontvangst overgemaakt aan de externe dienstverlener die verantwoordelijk is voor de betreffende materie. Deze zal binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een gepast antwoord overmaken.

  In geval van uitbesteding, beoordeelt de voorzitter, de bevoegde persoon of het bevoegd operationeel orgaan het antwoord van de externe dienstverlener binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van het antwoord, en maakt het bij akkoord onverwijld over aan de aangeslotene die de procedure had opgestart. Indien de bevoegde persoon of het bevoegd operationeel orgaan niet akkoord gaat met het door de externe dienstverlener geformuleerde antwoord, licht deze de voorzitter van de raad van bestuur onverwijld in omtrent een verlenging van de procedure, en wordt de externe dienstverlener, op basis van een beknopte argumentatie, gevraagd het antwoord aan te passen, uit te breiden of te vervolledigen met bepaalde gegevens. De externe dienstverlener herziet zijn antwoord binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de bijkomende vraag. Na ontvangst van het herwerkte antwoord, maakt de voorzitter van de raad van bestuur dit antwoord onverwijld over aan de aangeslotene die de procedure had opgestart, en informeert de voorzitter van de raad van bestuur hiervan.

  De mededeling van het antwoord gebeurt in naam van de voorzitter van de raad van bestuur, en kan gebeuren per e-mail met ontvangstbevestiging, schriftelijk per aangetekend schrijven of per gewoon schrijven, afhankelijk van eventuele wettelijke of juridische verplichtingen.

- *Indien de klacht tot de rechtstreekse bevoegdheid van de raad van bestuur behoort*, zal de voorzitter van de raad van bestuur de klacht op de agenda zetten van de eerstkomende raad van bestuur, die echter niet later mag vallen dan 3 maand na ontvangst van de klacht. De voorzitter van de raad van bestuur kan desgevallend het advies van een deskundige of gespecialiseerd advocaat vragen. De raad van bestuur zal zich op haar eerstkomende vergadering uitspreken over de klacht.

  De aangeslotene wordt op de hoogte gebracht van de beslissing van de raad van bestuur binnen de 30 kalenderdagen na de desbetreffende vergadering van de raad van bestuur. Dit gebeurt door of in naam van de

voorzitter van de raad van bestuur, en kan gebeuren per e-mail met ontvangstbevestiging, schriftelijk per aangetekend schrijven of per gewoon schrijven, afhankelijk van eventuele wettelijke of juridische verplichtingen.

- Elk antwoord en/of elke beslissing zal met reden gemotiveerd worden en uiterlijk binnen de 6 maanden na ontvangst van de gemotiveerde klacht beantwoord worden.
- Elke klacht wordt met de nodige vertrouwelijkheid behandeld.

5. Beroep

Als de indiener van klacht de genomen (definitieve) beslissing betwist, heeft hij/zij nog het recht om een vordering in te stellen voor de bevoegde rechtbanken en hoven.

6. Notulering van de klachten

Alle ingediende klachten, worden afhankelijk van het type klacht, hetzij gerapporteerd aan, hetzij behandeld door de raad van bestuur. In alle gevallen worden de klachten genotuleerd in de verslagen van de raad van bestuur en zijn als dusdanig toegankelijk voor de FSMA, de compliance officer en de interne auditor. Op verzoek zullen deze ook gerapporteerd worden aan de aangewezen actuaris.

Deze Klachtenprocedure wordt goedgekeurd door de raad van bestuur van het United Pensions OFP op datum van 04/06/2014.

Werner Keeris
Bestuurder – Voorzitter

Thierry Verkest
Bestuurder