Organisme voor de Financiering van Pensioenen
Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening
Vergund FSMA nr. 50.603 - 22.05.2012
De Smet de Naeyerlaan 115
1090 Brussel
KBO 0843.739.751

PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN VRAGEN EN KLACHTEN VAN AANGESLOTENEN EN BEGUNSTIGDEN

Organisme voor de Financiering van Pensioenen
Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening
Vergund FSMA nr. 50.603 - 22.05.2012
De Smet de Naeyerlaan 115
1090 Brussel
KBO 0843.739.751

1. Inleiding

- Deze nota beschrijft de procedure voor de behandeling van vragen en klachten van aangeslotenen en begunstigden van het sectoraal pensioenstelsel, dat beheerd wordt door Pensio TL en ingericht wordt door SFTL (Sociaal Fonds Transport en Logistiek).

- Deze nota legt uit waar aangeslotenen en begunstigden van het sectoraal pensioenstelsel van Transport en Logistiek terecht kunnen met hun vragen en klachten.

- Deze procedure kadert in het integriteitsbeleid van Pensio TL en maakt deel uit van het governancesysteem van Pensio TL. Pensio TL beschouwt de naleving van zijn integriteit, in zijn werking en organisatie, als primordiaal.

- De Raad van Bestuur van Pensio TL meent dat wanneer er voor gezorgd kan worden dat aangeslotenen en begunstigden duidelijk weten waar zij terecht kunnen met vragen en klachten en dat hun vragen en klachten op een correcte manier behandeld worden, dit kan bijdragen tot een doeltreffend governance systeem en een deugdelijk bestuur.

- De Raad van Bestuur van Pensio TL heeft dan ook beslist om een procedure uit te werken voor de behandeling van zowel vragen als klachten van aangeslotenen en begunstigden. Deze nota werd aangenomen en goedgekeurd door de Raad van Bestuur van Pensio TL op 08.07.2021, op aanbeveling van en na overleg met de compliance officer. Deze nota vervangt de vroegere klachtenbehandelingsprocedure met ingang van 08.07.2021.

- De Raad van Bestuur evalueert deze procedure regelmatig en minstens om de drie jaar. De compliance officer wordt gevraagd om in zijn jaarlijkse rapportering ook verslag uit te brengen over de werking en toepassing van de procedure in het algemeen.

- De Raad van Bestuur besliste op 11.03.2021 om in de komende maanden een nota toe te voegen aan de website met de contactgegevens van de compliance officer en een samenvatting van de krachtlijnen van de procedure zodat eenieder die het aanbelangt eenvoudig en snel weet waar hij/zij terecht kan met vragen of klachten. Bij een klacht stelt Pensio TL of de compliance officer ook deze procedure ter beschikking van de klager.

Contact compliance officer	• via compliance@pensiotl.be • via pensiotl@sftl.be ter attentie van de compliance officer • per post (voor confidentialiteitsredenen kan u de brief voor de compliance officer toevoegen in een gesloten briefomslag in de brief(omslag) die u verstuurt naar: PensioTL - ter attentie van de compliance officer - De Smet de Naeyerlaan 115 in 1090 Brussel (België)

2. Toepassingsgebied

2.1. Voor wie is deze nota bestemd?

- Voor alle arbeiders die werkzaam zijn in de sector Transport en Logistiek en aanspraak (zullen) kunnen maken op de voordelen van het aanvullend pensioenstelsel van de sector Transport en Logistiek op basis van de cao's, gesloten in het Paritair Comité 140, tot inrichting van het sectoraal aanvullend pensioenstelsel in de sub-sectoren voor het goederenverkeer ten lande voor rekening van derden en van de goederenbehandeling voor rekening van derden (PSC 140.03).

- Voor alle begunstigden bedoeld in het pensioenreglement van het aanvullend sectoraal pensioenstelsel van de sector Transport en Logistiek, die aanspraak kunnen maken op de voordelen voorzien in het pensioenreglement naar aanleiding van het overlijden van een aangeslotene waarmee de begunstigde een band heeft, zoals bedoeld in het pensioenreglement.

- Wanneer een aangeslotene bij pensionering beslist om zijn aanvullend pensioenkapitaal om te zetten in een rente-uitkering, draagt Pensio TL alle rechten over naar de pensioeninstelling die belast is met de betaling van de pensioenrenten. Vanaf dan is de gepensioneerde arbeider geen aangeslotene meer in de zin van het pensioenreglement van de sector. Vanaf dan moeten hij/zij en zijn/haar begunstigden zich richten tot die nieuwe pensioeninstelling.
  Ook wanneer Pensio TL de verworven pensioenreserves van een aangeslotene die uitgetreden is uit de sector, heeft overgedragen naar een andere pensioeninstelling, moeten de betrokken arbeider en zijn/haar begunstigden zich richten tot de nieuwe pensioeninstelling.

- Deze procedure is in het bijzonder gemaakt voor de aangeslotenen en hun begunstigden.
  Alle anderen die betrokken zijn bij de toepassing en uitvoering van het sectoraal aanvullend pensioenstelsel en/of bij het beheer en de werking van Pensio TL kunnen hun klachten ter kennis kunnen brengen aan Pensio TL via de interne meldingsprocedure.

2.2. Voor welke aangelegenheden wordt deze procedure gebruikt?

- Voor alle vragen en/of klachten over het pensioenreglement van het sectoraal aanvullend pensioenstelsel van Transport en Logistiek.

- Voor alle vragen en/of klachten over de toepassing en de uitvoering van het pensioenreglement en/of in het algemeen, over de toepassing en uitvoering van de sectorale cao's die het pensioenstelsel van de sector Transport en Logistiek inrichten en bepalen.

- Voor alle vragen en/of klachten die aangeslotenen of begunstigden hebben over de werking van Pensio TL, zijn organen en dienstverleners.

- Voor alle vragen en/of klachten met betrekking tot persoonlijke pensioenoverzichten, formulieren en andere briefwisseling of communicaties die betrekking hebben op het pensioenreglement.

- Voor alle vragen en/of klachten betreffende de persoonlijke rechten van aangeslotenen en begunstigden op basis van het sectoraal aanvullend pensioenstelsel van Transport en Logistiek.

Voor zover de vragen of klachten betrekking hebben op de verwerking van persoonsgebonden gegevens, zal de persoon belast met de functie van Data Protection Officer (DPO – functionaris voor de gegevensbescherming) betrokken worden. Vragen of klachten betreffende de verwerking van persoonsgebonden gegevens zullen gedeeld worden met de DPO of aan de DPO overgemaakt worden voor verdere opvolging. De compliance officer ziet hierop toe en doet hiervoor het nodige.

3. Procedure voor de behandeling van vragen

3.1. Welke vragen en aan wie worden ze gericht?

- Vragen over het beheer en de uitvoering van het aanvullend pensioenstelsel van de sector Transport en Logistiek moeten gericht worden aan Pensio TL.

  Dit kan mondeling of schriftelijk:
  - telefoonnummer: 32.2.424.30.80
  - e-mail : pensiotl@sftl.be
  - via het contactformulier dat beschikbaar is op de website www.pensiotl.be
  - onder de rubriek “contacteer ons”
  - per post: Pensio TL
    De Smet de Naeyerlaan 115
    1090 Brussel
    België

  De gegevens van Pensio TL zijn terug te vinden op de website van Pensio TL/ de website van SFTL alsook in de DataBank Tweede Pijler (bereikbaar via www.mypension.be) .

  Alle vragen kunnen gericht worden aan Pensio TL of indien gewenst specifiek ter attentie van de compliance officer van Pensio TL. Alle correspondentie gericht aan de compliance officer wordt bezorgd aan de compliance officer.

- Vragen die terecht komen bij het Sociaal Fonds Transport en Logistiek, SFTL (het fonds voor bestaanszekerheid van de sector) en betrekking hebben op het beheer en de uitvoering van het sectoraal aanvullend pensioenstelsel worden door SFTL overgemaakt aan Pensio TL.
  Omgekeerd, briefwisseling waarin aangeslotenen of begunstigden bepalingen van het pensioenreglement betwisten of interpretaties ervan in vraag stelen, zal, ongeacht of het als klacht of vraag geformuleerd werd, door Pensio TL overgemaakt worden aan het SFTL omdat dergelijke kwesties behoren tot de bevoegdheid van de inrichter. Pensio TL is de pensioeninstelling die het aanvullend pensioenstelsel beheert en het pensioenreglement uitvoert en beoogt een veilige bron te zijn voor de financiering van de aanvullende pensioenen. Het is evenwel de inrichter (SFTL) die de pensioentoezegging doet en die instaat voor de bepaling van de aanvullende pensioenrechten en de vaststelling van het pensioenreglement. Pensio TL is niet bij machte om een andere toepassing of interpretatie te geven aan het pensioenreglement.

- Vragen die terecht komen bij de *administrator* worden overgemaakt aan de algemene directie van Pensio TL en/of, naargelang de aard van de vragen, aan de DPO van Pensio TL.

3.2. Hoe worden vragen behandeld?

- Pensio TL neemt kennis van de vraag.

- Pensio TL bevestigt aan de vraagsteller ontvangst en kennisname van zijn vraag. Pensio TL doet dit binnen een redelijke termijn, geval per geval te beoordelen.

- Voor zover mogelijk en voor zover het snel duidelijk zou zijn, laat Pensio TL de vraagsteller ook weten welke acties, navraag of onderzoekstappen Pensio TL overweegt te nemen en binnen welke termijn Pensio TL hierop denkt te kunnen terugkomen.

- Pensio TL onderzoekt de vraag en gaat na welke stappen vereist zijn om de vraag te beantwoorden.

- Pensio TL gaat hierbij te werk volgens de gebruikelijke zorgvuldigheidsnorm en binnen een redelijke termijn.
  Hierbij wordt rekening gehouden met de aard en complexiteit van de vraagstelling, het al dan niet dringend karakter ervan, de nood om een degelijk onderzoek te voeren en de tijd die dit vergt, alsook met andere feitelijke omstandigheden, te beoordelen op dat ogenblik, geval per geval. Wanneer Pensio TL vaststelt dat, voor de behandeling van de vraag, beroep moet gedaan worden op derden, zal dit een bijkomende factor zijn om in aanmerking te nemen.
  In situaties waar Pensio TL de vraag wel kan beantwoorden (desgevallend na beroep te doen op zijn dienstverleners, SFTL of andere derden) maar niet in staat zou zijn om het probleem, dat het voorwerp uitmaakt van de vraag, op te lossen of om de situatie te verhelpen of te remediëren, zoals in situaties waarover Pensio TL geen controle heeft, zal Pensio TL de vraagsteller hierover informeren en hem/haar, waar mogelijk, doorverwijzen naar de bevoegde personen of instanties.

- Bij de aanvang van het onderzoek van de vraag zal Pensio TL ook nagaan of de vraag, naargelang van het geval, beschouwd moet worden als een formele klacht.
  Wanneer het klachtenformulier (in bijlage) niet gebruikt wordt, behandelt Pensio TL de brief van de vraagsteller in eerste instantie niet als klacht maar als een vraag.
  Bij twijfel zal Pensio TL hierover de compliance officer contacteren om hierover te beslissen op grond van de feiten, geval per geval.
  Een vraag kan hetzij van in den beginne, hetzij na verloop van tijd (wanneer zou blijken dat de gegeven informatie niet volstaat voor betrokkene) beschouwd (gaan) worden als een klacht.
  Pensio TL zal de vraagsteller hiervan verwittigen en zal hem/haar erop wijzen, na alle gegeven toelichtingen, in een laatste schrijven, dat hij/zij de mogelijkheid heeft om een klacht te formuleren via het klachtenformulier. Tenzij de vraagsteller alsnog laat weten de klachtenbehandelingsprocedure niet te willen volgen, zal vanaf dan de procedure van de klachtenbehandeling gevolgd worden. De verdere opvolging gebeurt dan in eerste instantie door de compliance officer.

- Pensio TL ziet er op toe dat de vragen in vertrouwen en met de nodige discretie en respect voor de persoon behandeld worden.

- Schriftelijke vragen zullen een schriftelijk antwoord krijgen. Mondelinge vragen kunnen mondeling beantwoord worden of, naargelang van het geval, schriftelijk opgevolgd worden.

- De vraagsteller wordt verzocht om zijn/haar contactgegevens te bezorgen aan Pensio TL die noodzakelijk zijn voor een verdere opvolging. Alle persoonsgebonden gegevens worden verwerkt met inachtneming van de toepasselijke regelgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens.

- Pensio TL zal in een schriftelijk antwoord ook steeds de contactgegevens vermelden van de persoon bij wie de vraagsteller terecht kan voor verdere vragen of opvolging, indien deze persoon verschilt van de persoon die het bericht verstuurt. De contactgegevens van de persoon die het bericht verstuurt, worden steeds vermeld in het bericht.

- Pensio TL ziet er op toe dat de vraagsteller altijd een reactie zal krijgen. De reactie moet bovendien duidelijk zijn en moet gemotiveerd worden.
  Pensio TL streeft er naar om de principes die van toepassing zijn op zijn wettelijke informatieverplichtingen ook toe te passen op al zijn communicatie en bijgevolg een heldere en begrijpelijke taal te gebruiken. Pensio TL zal antwoorden in één van de officiële landstalen, het Nederlands, Frans of Duits, naargelang de taal van de vraagsteller. Bij twijfel wordt de taal gebruikt die de vraagsteller gebruikt heeft in zijn/haar vraag voor zover dit één van de officiële landstalen is.

- Indien de vraagsteller meent geen afdoend antwoord te hebben ontvangen, kan hij/zij formeel een klacht indienen aan de hand van het klachtenformulier in bijlage 1.

3. Procedure voor de behandeling van klachten

3.1. Welke klachten ?

- Een aangeslotene of een begunstigde die meent het slachtoffer te zijn van een foutieve (be)handeling, van een verkeerde toepassing of slechte uitvoering van het pensioenreglement of, in het algemeen, een aangeslotene die meent benadeeld te zijn of het slachtoffer te zijn of te worden van een fout, een onregelmatigheid of een vergissing, te wijten aan Pensio TL of ingevolge de dienstverlening of de activiteiten van Pensio TL, kan een klacht indienen bij Pensio TL.

- Een aangeslotene of een begunstigde die meent recht te hebben op een (andere) prestatie of een andere behandeling dan diegene die op hem/haar toegepast wordt door Pensio TL, kan eveneens een klacht indienen bij Pensio TL.

- Een klacht is steeds schriftelijk. Een mondelinge klacht wordt niet aanvaard.

- Een klacht is ook nooit anoniem.

- Een klacht kan betrekking hebben op de persoonlijke situatie van de aangeslotene of begunstigde maar kan eveneens een voorwerp hebben dat alle of meerdere aangeslotenen of begunstigden van het aanvullend pensioenstelsel van de sector Transport en Logistiek aanbelangt.

3.2. Klachten en vragen

- Een “klacht” verschilt van een “vraag” door de aard, draagwijdte en/of motivering ervan. In tegenstelling tot een vraag, berust een klacht op een betwisting en houdt een klacht een duidelijk verwijt in aan het adres van Pensio TL of een verwijt gericht tegen de dienstverlening of de activiteiten van Pensio TL. Een klacht houdt bezwaren in waaruit blijkt dat de aangeslotene of begunstigde ervan uitgaat dat Pensio TL een fout begaat.

- Een klacht is gericht tegen Pensio TL, zijn activiteiten, zijn dienstverlening, en in het algemeen, tegen handelingen of gedragingen die onder de controle vallen van Pensio TL of waarvoor Pensio TL kan aangesproken worden. Met andere woorden, een klacht moet betrekking hebben op zaken waaraan Pensio TL iets kan doen. Deze procedure voor klachtenbehandeling dient bijvoorbeeld niet voor briefwisseling waarin men zijn beklag doet over (fiscale) wetgeving en de impact ervan op zijn (aanvullend) pensioen of waarin men bezwaren uit over zaken die buiten de controle van Pensio TL liggen of buiten de wil om van Pensio TL gebeuren.

- Een klacht gaat verder dan het stellen van een vraag.
  Een vraag beoogt het bekomen van een (bijkomende) toelichting of de uitvoering van een handeling of beslissing. Een klacht beoogt het herstel van een onregelmatigheid, van een onrecht of schade en klaagt een verkeerde handeling of beslissing aan. Een klacht is meer dan een correspondentie die gevoerd wordt naar aanleiding van een vraag en waar, desgevallend na verloop van tijd, blijkt dat partijen van mening verschillen. Het staat de aangeslotene of begunstigde uiteraard vrij om op elk ogenblik tijdens de correspondentie een klacht in te dienen en/of om zijn/haar eerdere vraag

of briefwisseling om te zetten in een klacht. Vanaf dan zal de procedure voor de behandeling van klachten gevolgd worden.

Een correspondentie met uiteenlopende standpunten en posities zal dus niet noodzakelijk als klacht beschouwd kunnen of moeten worden. Een correspondentie kan evenwel escaleren tot een klacht. Bij twijfel over de aard van de briefwisseling, zal Pensio TL de vraag voorleggen aan de compliance officer. De compliance officer zal oordelen, geval per geval. Bij de minste twijfel, zal de compliance officer de klacht in het klachtenregister vermelden en vervolgens zal, tijdens de behandeling ervan, onderzocht worden wat de reële draagwijdte is.

- Voor alle duidelijkheid besliste Pensio TL om de procedure voor de behandeling van klachten altijd toe te passen wanneer een aangeslotene of begunstigde het klachtenformulier in bijlage gebruikt, zelfs indien later zou blijken dat de ingediende klacht een “vraag” was en geen “klacht”.

- Ten slotte zal briefwisseling waarin aangeslotenen of begunstigden bepalingen van het pensioenreglement betwisten of interpretaties ervan in vraag stelen, ongeacht of het als klacht of vraag geformuleerd werd, door Pensio TL overgemaakt worden aan het Sociaal Fonds Transport en Logistiek (SFTL) omdat dergelijke kwesties behoren van de inrichter tot de bevoegdheid.

3.3. Waar moet een klacht ingediend worden?

- Klachten moeten gericht worden aan Pensio TL, ter attentie van de compliance officer.
  Pensio TL kent in het kader van de controle op haar integriteitsbeleid en in de procedure voor de klachtenbehandeling een belangrijke rol toe aan de compliance officer.
  Pensio TL is van mening dat de kennis, ervaring en de onafhankelijkheid van de compliance officer niet alleen kan bijdragen tot een deskundige en professionele aanpak van de klachten maar ook tot een onafhankelijke controle op de dienstverlening van Pensio Tl en zijn activiteiten.

- Klachten kunnen alleen schriftelijk ingediend worden, via e-mail of per gewone post:
  - via e-mail: compliance@pensiotl.be
  - via e-mail : pensiotl@sftl.be ter attentie van de compliance officer
  - per post: Pensio TL
    Ter attentie van de compliance officer
    De Smet de Naeyerlaan 115
    1090 Brussel
    België

  Opmerking: Niettegenstaande de veiligheidsmaatregelen die Pensio TL getroffen heeft inzake de beveiliging van zijn IT systemen, moet benadrukt worden dat e-mailverkeer steeds een risico kan inhouden voor de bescherming van uw persoonsgebonden gegevens. Na indiening van een klacht kan de aangeslotene of begunstigde contact opnemen met de compliance officer om concreet af te spreken hoe persoonlijke gegevens kunnen overgemaakt worden ter ondersteuning van zijn/haar klacht op de meest aangewezen, zo veilig mogelijke manier.

3.4. Hoe moet een klacht ingediend worden?

- Via het klachtenformulier in bijlage.

- Echter, indien duidelijk zou blijken uit de briefwisseling met een aangeslotene of begunstigde, dat de briefwisseling neerkomt op een klacht of als een klacht moet beschouwd worden, dan zal Pensio TL de compliance officer van deze briefwisseling op de hoogte brengen.

  Dit kan duidelijk zijn van in den beginne of slechts na verloop van tijd duidelijk worden, na de initiële toelichting en uitwisseling van informatie en/of wanneer vastgesteld wordt dat niet kan tegemoet gekomen worden aan de vraag of bezorgdheid van betrokkene, terwijl betrokkene zijn vraag, bezorgdheid of standpunt behoudt. Bij twijfel, brengt Pensio TL de compliance officer op de hoogte. De compliance officer kan dergelijke briefwisseling dan ook als een formele klacht registreren.

3.5. Voorwaarden voor een ontvankelijke klacht

3.5.1. Opdat de klacht ontvankelijk zou zijn en bijgevolg onderzocht en behandeld kan worden, moet:
- de klacht schriftelijk geformuleerd worden in één van de officiële landstalen (Nederlands, Frans, Duits), en
- gericht worden aan Pensio TL, en
- ondertekend worden door de klager (een digitale handtekening wordt aanvaard; indien de klacht per e-mail ingediend wordt, is een digitale handtekening niet vereist voor zover de identiteit van betrokkene duidelijk gepreciseerd wordt en de authenticiteit kan vastgesteld worden door de compliance officer in de loop van de procedure),
- en het voorwerp van de klacht (summier) omschrijven, waarbij het voorwerp van de klacht betrekking moet hebben op Pensio TL, zijn dienstverlening en activiteiten, zoals zijn het beheer, de organisatie en/of de werking van Pensio TL .

3.5.2. Volgende klachten zijn niet ontvankelijk:
- een klacht die het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure op het ogenblik van de indiening van de klacht, of
- een klacht waarbij de vordering die ten grondslag ligt aan de klacht, verjaard is volgens de wet.

3.5.3. Indien het voorwerp van de klacht reeds voordien beslecht werd, hetzij ten aanzien van dezelfde aangeslotene of begunstigde, hetzij in het kader van klachten vanwege andere aangeslotenen of begunstigden maar waaruit algemene lessen of conclusies getrokken werden en/of waar een algemeen standpunt bepaald werd door Pensio TL, zal de compliance officer de betrokken aangeslotene of begunstigde schriftelijk informeren over deze vroegere conclusies of standpunten en hem meedelen dat zijn/haar klacht om die reden niet nader onderzocht zal worden.

3.5.4. Indien de aangeslotene of begunstigde hiermee niet akkoord gaat of om andere redenen de ontvankelijkheid van zijn/haar klacht betwist, staat het hem/haar vrij om hiertegen beroep aan te tekenen conform de beroepsprocedure aan de hand van formulier in bijlage 2. De beslissing brengt de aangeslotene of begunstigde op de hoogte van deze beroepsmogelijkheid.

3.6. Hoe worden klachten behandeld?

- Pensio TL bevestigt schriftelijk aan de klager goede ontvangst van zijn/haar schrijven en doet dit in principe binnen de 10 werkdagen na de ontvangst ervan.

- Pensio TL vraagt zonder verwijl aan de compliance officer om kennis te nemen van de klacht en het nodige te doen voor de opvolging ervan.
  De compliance officer staat ervoor in om hieraan een passend gevolg te geven.

- De compliance officer onderzoekt eerst of de klacht voldoet aan de vormvoorwaarden bedoeld in 3.5.1. hierboven. Indien dit niet het geval zou zijn, verwittigt de compliance office de klager hiervan binnen de 30 werkdagen na ontvangst van de klacht.
  Dit onderzoek sluit niet uit dat de klacht in een latere fase alsnog afgewezen kan worden als onontvankelijk om redenen bedoeld in 3.5.2 hierboven.

- De compliance officer verwijst de klager naar de DPO binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, wanneer nodig. Naargelang van het geval, betrekt de compliance officer de DPO bij de behandeling van de klacht ten gepaste tijde.

- De compliance officer verwijst de klager naar SFTL, binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, wanneer het voorwerp van de klacht behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de inrichter van het sectoraal pensioenstelsel (SFTL), bijvoorbeeld wanneer het gaat over toepassings- en interpretatievragen omtrent het pensioenreglement of over vragen die een wijziging van het pensioenreglement aanbelangen.

- De taal voor de klachtenbehandelingsprocedure is één van de 3 officiële landstalen: Nederlands, Frans of Duits, volgens de taal van of gekozen door de klager.

- De compliance officer voert een onderzoek uit, met inachtneming van de nodige discretie en vertrouwelijkheid. Alle betrokkenen en eenieder die gehoord wordt in het kader van het onderzoek, is ertoe gehouden een strikte confidentialiteit in acht te nemen.

- De compliance officer kan :
  - de klacht alleen behandelen,
    en alleen beslissen, na voorafgaand overleg met de algemene directie van Pensio TL, welk advies hij zal overmaken aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur van Pensio TL omtrent het in te nemen standpunt, het gevolg dat aan de klacht zou moeten gegeven worden en de te nemen maatregelen; de compliance officer zorgt er ook voor dat, waar nodig, de Risk Manager en de erkende commissaris tijdig geïnformeerd wordt;
    of
  - de compliance officer kan een klachtencollege samenroepen. Het klachtencollege buigt zich over de klacht en bestaat uit minstens 3 personen, samen te stellen op dat ogenblik en aan te wijzen voor de periode van de klachtenbehandeling door de compliance officer, in overleg met de algemene directie van Pensio TL en/of Voorzitter van de Raad van Bestuur van Pensio TL. Bij de samenstelling wordt in het bijzonder gewaakt over het vermijden van mogelijke belangenconflicten (of perceptie van belangenconflicten).

Naargelang de betwisting en de vereiste expertise, kunnen, naast de compliance officer deel uitmaken van dit klachtencollege: de Risk Manager, de algemene directie van Pensio TL, de persoon/personen die verantwoordelijk zijn voor de (operationele) taken of activiteiten die het voorwerp uitmaken van de klacht, de vaste vertegenwoordiger van SFTL en/of de Voorzitter van de Raad van Bestuur van SFTL, de erkende commissaris, de DPO, de veiligheidsconsulent, de financieel adviseur, een advocaat of een andere externe expert. De compliance officer handelt als secretaris van het klachtencollege en brengt ten gepaste tijde verslag uit over de werkzaamheden van het klachtencollege aan de algemene directie en/of de Voorzitter van de Raad van Bestuur van Pensio TL.

Het klachtencollege is geen vast operationeel orgaan van Pensio TL en bestaat louter ad hoc voor doeleinden van het onderzoek van de klacht. Het heeft een adviserende opdracht en adviseert de Raad van Bestuur van Pensio TL over het gevolg dat moet gegeven worden aan de klacht. Echter, in uitzonderlijke situaties van belangenconflicten in of met leden van de Raad van Bestuur, kunnen de onafhankelijke leden van het klachtencollege de klacht beslechten.

- Het klachtencollege kan de klager vragen om schriftelijk of mondeling bijkomende toelichting te bezorgen en, indien gewenst of gepast, een externe vertrouwenspersoon aanduiden aan wie de klager op vertrouwelijke wijze de toelichting kan verstrekken.

- Het klachtencollege beraadslaagt en beslist met een twee derde meerderheid van de stemmen over de onderzoeksdaden en over het advies dat het zal geven aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur van Pensio TL (of ingeval van belangenconflict, aan de Voorzitter van de Algemene Vergadering van Pensio TL of aan een andere behoorlijk gevolmachtigde vertegenwoordiger van SFTL) omtrent het gevolg dat aan de klacht zou moeten gegeven worden. Ingeval van uitzonderlijke omstandigheden bij belangenconflicten, beslecht het klachtencollege de klacht zelf. In zulk geval is een twee derde meerderheid vereist van de onafhankelijke leden.

- Behoudens uitzonderlijke omstandigheden of omwille van de complexiteit of omvang van de klacht, wordt de klacht behandeld binnen een termijn van 3 maanden na ontvangst van de klacht. Bij overschrijding van de termijn van 3 maanden, wordt erover gewaakt dat diligent en met gepaste snelheid te werk gegaan wordt.

- Een beslissing over het gevolg dat moet gegeven worden aan de klacht, wordt genomen binnen een termijn van 6 maanden na ontvangst van de klacht, tenzij uitzonderlijke omstandigheden of de complexiteit of omvang van de klacht dit in alle redelijkheid niet mogelijk maken. Bij overschrijding van de termijn van 6 maanden, wordt erover gewaakt dat diligent en met gepaste snelheid te werk gegaan wordt.

- De beslissing over de klacht met het concrete gevolg dat gegeven wordt aan de klacht moet gemotiveerd zijn. Indien bepaalde maatregelen zullen genomen worden, moet duidelijk bepaald worden in de beslissing wie daarvoor verantwoordelijk is en binnen welke termijn de maatregelen moeten genomen worden ter uitvoering van de beslissing.

- De compliance officer volgt de uitvoering van de beslissing op en brengt daarover ten gepaste tijde verslag uit aan de (Voorzitter van de) Raad van Bestuur.

3.7. Hoe wordt de aangeslotene of begunstigde die de klacht indiende betrokken in de procedure?

- De compliance officer zorgt er voor dat de klager regelmatige en adequate informatie krijgt over de behandeling van de klacht en over de voortgang van het onderzoek.

- De klager kan steeds terecht bij de compliance officer met alle vragen. Op eenvoudig verzoek, legt de compliance officer duidelijk de verschillende stappen van de behandeling uit, licht hij de voorgenomen en genomen onderzoeksdaden toe en deelt hij zijn inschatting mee over het tijdskader voor de behandeling van de klacht;

- De klager kan te allen tijde tijdens het onderzoek op eigen initiatief of op eenvoudig verzoek van de compliance officer nieuwe stavingstukken toevoegen aan zijn/haar klacht of bijkomende documenten bezorgen aan de compliance officer voor zover zij dienstig zijn voor het onderzoek.

- De klager kan te allen tijde aan de compliance officer laten weten dat hij de behandeling van zijn/haar klacht wil stopzetten. Indien de klager dit meldt aan Pensio TL, zal de compliance officer hiervan op de hoogte gebracht worden teneinde dit uit te klaren met de klager.

- Het resultaat van de behandeling van de klacht is een beslissing die schriftelijk meegedeeld wordt aan de klager.
  De beslissing is gemotiveerd. Op eenvoudig verzoek kan de klager bijkomende uitleg vragen over de beslissing, de motivering en de gevolgen van de beslissing.

  Indien de beslissing is dat er geen gevolg gegeven wordt aan de klacht of dat het onderzoek van de klacht stopgezet wordt of zonder gevolg geklasseerd wordt, moet de beslissing motiveren waarom er geen gevolg gegeven wordt, waarom de behandeling stopgezet wordt en waarom het zonder gevolg geklasseerd wordt.

- Indien de klager niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan hij zich hiertegen verzetten en beroep aantekenen bij de Raad van Bestuur van Pensio TL. De klager gebruikt daarvoor het formulier in bijlage 2 bij deze procedure. De beslissing vermeldt deze beroepsmogelijkheid.

- Het beroep bij de Raad van Bestuur kan slechts ingeleid worden via het formulier in bijlage 2. Het verloop van de beroepsprocedure wordt toegelicht in een nota die gevoegd wordt bij de beslissing. De beroepsprocedure herbekijkt de klacht volledig en de procedure zelf is grotendeels gebaseerd op dezelfde principes als de procedure in eerste instantie, met dat verschil dat niet de compliance officer maar de Raad van Bestuur het beroep zal behandelen. De Raad van bestuur kan beslissen om hiervoor een beperkt college van bestuurders op te zetten, als operationeel orgaan om zich te buigen over de beroepsprocedure.

- De klachtenprocedure, met inbegrip van de beroepsmogelijkheid die ertegen open staat met het formulier in bijlage 2, is geen gerechtelijke procedure.

De klachtenprocedure is een louter interne aangelegenheid eigen aan Pensio TL. Het resultaat van de klachtenprocedure is geen gerechtelijke uitspraak waarvan de uitvoering voor de rechter kan afgedwongen worden. De klachtenprocedure staat volledig los van een gerechtelijke procedure.
Dit betekent onder meer dat de klager te allen tijde tijdens de klachtenprocedure zijn/haar recht behoudt om de betwisting aanhangig te maken bij de bevoegde rechtbanken. Dit betekent ook dat de verjaringstermijn om een vordering te brengen voor de rechter (in principe) niet geschorst of onderbroken wordt door de indiening van een klacht, noch door de behandeling van de klacht.

3.8. Betrokkenheid van anderen en interne verslaggeving

- De compliance officer kan bij de organen van Pensio TL, de andere sleutelfuncties, dienstverleners en andere betrokkenen bij de activiteiten van Pensio TL en het voorwerp van de klacht, informatie opvragen die dienstig zijn voor de behandeling van de klacht.

- De compliance officer ziet erop toe dat de Risk Manager, waar en wanneer nodig, op de hoogte gebracht/gehouden wordt van de klachtenbehandeling. De compliance officer neemt daarvoor het initiatief om af te stemmen met de Risk Manager.

- De compliance officer houdt de Algemene Directie en/of de Voorzitter van de Raad van Bestuur van Pensio TL op de hoogte van zijn bevindingen, onderzoeksdaden en de mogelijke gevolgen ervan en brengt regelmatig verslag uit aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur, of in geval van conflict in hoofde van de Voorzitter van de Raad van Bestuur, aan de andere leden van de Raad van Bestuur. Wanneer er een mogelijk conflict zou bestaan voor alle leden van de Raad van Bestuur, richt hij zich tot de Algemene Vergadering, of rechtstreeks tot het beslissingsorgaan van het lid van de Algemene Vergadering.

3.9. Klachtenregister

- De compliance officer registreert de klacht in het klachtenregister. De compliance officer registreert het voorwerp van de klacht op een algemene manier, zonder vermelding van de identiteit van de klager.

- Toegang tot het klachtenregister is beperkt tot de compliance officer, de FSMA, en, voor zover vereist door de wet door de erkende commissaris en andere sleutelfuncties.

- Uittreksels uit het klachtenregister kunnen gedeeld worden met de klager, de Voorzitter van de Raad van Bestuur en de Algemene Directie en met diegenen die een wettelijke basis hebben voor hun toegang. Deze uittreksels houden geen persoonsgebonden gegevens in, noch enige vertrouwelijk ter beschikking gestelde informatie of documenten. Het uittreksel is beperkt tot de formulering en beschrijving van de klacht of het beroep (tegen een beslissing ingevolge een klacht) en het gevolg dat eraan gegeven werd (waaronder: de gestelde onderzoeksdaden, de tijdslijn binnen dewelke stappen ondernomen werden, een samenvatting van de bevindingen op een anonieme basis, de conclusies en het advies dat de compliance officer of het klachtencollege gegeven heeft alsook de beslissing en de motivering).

- De compliance officer registreert de vooruitgang van de klachtenbehandeling, met tijdsaanduiding en een samenvatting van ondernomen acties en onderzoeksdaden.

- De compliance officer registreert de bevindingen en conclusies van het onderzoek, het advies, de beslissing en genomen of te nemen/op te volgen maatregelen en het definitief standpunt van Pensio TL. Indien er na onderzoek en behandeling, geen gevolg gegeven wordt aan de klacht, wordt in het register vermeld dat er geen gevolg aan gegeven werd alsook de reden waarom er geen gevolg werd aan gegeven.

- Wanneer de DPO betrokken is, verwerkt hij ook de klacht in zijn register.

4. Vertrouwelijkheid en verwerking van persoonsgegevens

- De registratie en de behandeling van klachten worden vertrouwelijk behandeld, met inachtneming van de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.

- De compliance officer waakt er over dat eenieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht, gehouden is tot een vertrouwelijkheidsplicht.

- Toegang tot het klachtenregister is beperkt en de persoonsgebonden gegevens vervat in het klachtenregister worden op een veilige GDPR-conforme manier bijgehouden, zolang de wet dit vereist.

- Alle betrokkenen worden gewezen worden op de privacyverklaring van Pensio TL. De klager kan zijn rechten uitoefenen conform de privacyverklaring. En zijn/haar vragen betreffende de verwerking van persoonsgegevens richten aan privacy@pensiotl.be

Bijlage 1: Klachtenformulier

Bijlage 2: Formulier om in beroep te gaan tegen de beslissing over uw klacht

Organisme voor de Financiering van Pensioenen
Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening
Vergund FSMA nr. 50.603 - 22.05.2012
De Smet de Naeyerlaan 115
1090 Brussel
KBO 0843.739.751

BIJLAGE 1

KLACHTENFORMULIER

1. Gegevens van de indiener van de klacht

Naam: .....
Voornaam: .....
Contactgegevens: .....

2. Beschrijving van de klacht

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

3. Doel van de klacht

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

Gelieve het huidige document terug te sturen naar het volgende adres:

Pensio TL (OFP)
Ter attentie van de compliance officer
De Smet de Naeyerlaan 115
1090 Brussel

Of per e-mail: compliance@pensiotl.be
Of per e-mail: pensiotl@sftl.be ter attentie van de compliance officer

Organisme voor de Financiering van Pensioenen
Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening
Vergund FSMA nr. 50.603 - 22.05.2012
De Smet de Naeyerlaan 115
1090 Brussel
KBO 0843.739.751

BIJLAGE 2

FORMULIER VOOR HET AANTEKENEN VAN BEROEP

1. Gegevens van de indiener van het beroep

Mevrouw/Mijnheer

Naam: .....
Voornaam: .....
Contactgegevens: .....

2. Beschrijving van het beroep

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

3. Doel van het beroep

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

Gelieve het huidige document aangetekend terug te sturen naar het volgende adres:

Pensio TL (OFP)
Ter attentie van de compliance officer
De Smet de Naeyerlaan 115
1090 Brussel