Organisme de Financement des Pensions
Institution de retraite professionnelle

Agréée par la FSMA sous le n° 50.603 - 22.05.2012
Boulevard de Smet de Naeyer 115
1090 Bruxelles
BCE 0843.739.751

PROCÉDURE POUR LE TRAITEMENT DES QUESTIONS ET PLAINTES DES AFFILIÉS ET DES BÉNÉFICIAIRES

1. Introduction

- La présente note décrit la procédure de traitement des questions et plaintes des affiliés et bénéficiaires du régime de pension sectoriel géré par Pensio TL et organisé par le FSTL (Fonds social du Transport et de la Logistique).

- Cette note explique à quel(s) interlocuteur(s) les affiliés et bénéficiaires du régime de pension sectoriel du transport et de la logistique peuvent adresser leurs questions et plaintes.

- Cette procédure s'inscrit dans le cadre de la politique d'intégrité de Pensio TL et fait partie du système de gouvernance de Pensio TL. Pensio TL accorde une importance primordiale au respect de son intégrité, dans son fonctionnement et son organisation.

- Le Conseil d'administration de Pensio TL estime que veiller à indiquer clairement aux affiliés et bénéficiaires à qui ils peuvent adresser leurs questions et plaintes et les assurer du traitement correct de ces dernières permet de favoriser un système de gestion efficace et une bonne gouvernance.

- C'est pourquoi le Conseil d'administration de Pensio TL a décidé d'élaborer une procédure de traitement des questions et des plaintes des affiliés et bénéficiaires. Cette note a été a adoptée et approuvée par le Conseil d'administration de Pensio TL le 08/07/2021, sur recommandation du compliance officer et après concertation avec ce dernier. Cette note remplace la précédente procédure de gestion des plaintes à partir du 08/07/2021.

- Le Conseil d'administration évalue cette procédure sur base régulière, au moins tous les trois ans. Dans son rapport annuel, le compliance officer est invité à rendre également compte du fonctionnement et de l'application de la procédure en général.

- Le Conseil d'administration a décidé le 11/03/2021 de procéder, dans les mois à venir, à l'ajout d'une note au site Internet reprenant les coordonnées du compliance officer et une synthèse des lignes directrices de la procédure, de sorte que toute personne concernée puisse identifier facilement et rapidement à qui elle peut adresser ses questions ou plaintes. En cas de plainte, Pensio TL ou le compliance officer met également cette procédure à la disposition du plaignant.

Contact compliance officer	• par courriel à l'adresse compliance@pensiotl.be • par courriel à l'adresse pensiotl@fstl.be, à l'attention du compliance officer • par courrier postal (pour des motifs de confidentialité, le courrier destiné au compliance officer peut être envoyé sous enveloppe fermée à Pensio TL - à l'attention du compliance officer - Boulevard de Smet de Naeyer 115 à 1090 Bruxelles (Belgique))

2. Champ d'application

2.1. À qui cette note se destine-t-elle ?

- Tous les ouvriers actifs dans le secteur du transport et de la logistique, qui peuvent/pourront prétendre aux avantage du régime de pension complémentaire du secteur du transport et de la logistique, sur la base des CCT conclues au sein de la Commission paritaire 140 organisant le régime de pension sectoriel complémentaire dans les sous-secteurs du transport routier pour le compte de tiers et de la logistique pour compte de tiers (SCP 140.03).

- Tous les bénéficiaires visés dans le règlement de pension du régime de pension sectoriel complémentaire du secteur du transport et de la logistique et pouvant prétendre aux avantages prévus dans le règlement de pension à la suite du décès d'un affilié avec qui le bénéficiaire présente un lien, conformément au règlement de pension.

- Lorsqu'un affilié décide, lors de son départ à la pension, de convertir son capital de pension complémentaire en une rente, Pensio TL transfère tous les droits à l'organisme de pension chargé du paiement des rentes de pension. À dater de ce moment, l'ouvrier/-ère pensionné(e) n'est plus affilié au sens du règlement de pension sectoriel et il lui appartient, ainsi qu'à ses bénéficiaires, de se tourner vers ce nouvel organisme de pension.
  Lorsqu'à la suite du départ d'un affilié du secteur, Pensio TL a transféré les réserves de pension acquises à un autre organisme de pension, il appartient également à l'ouvrier/-ère concerné et à ses bénéficiaires de se tourner vers le nouvel organisme de pension.

- Cette procédure a été élaborée en particulier pour les affiliés et leurs bénéficiaires.
  Toute autre personne concernée par l'application et la mise en œuvre du régime de pension complémentaire sectoriel et/ou par la gestion et le fonctionnement de Pensio TL peut porter sa plainte à la connaissance de Pensio TL via la procédure de notification interne.

2.2. Pour quelles matières cette procédure est-elle utilisée ?

- Pour toutes les questions et/ou plaintes concernant le règlement de pension du régime de pension complémentaire sectoriel du transport et de la logistique.

- Pour toutes les questions et/ou plaintes concernant l'application et la mise en œuvre du règlement de pension et/ou, de manière générale, concernant l'application et la mise en œuvre des CCT sectorielles organisant et fixant le régime de pension du secteur du transport et de la logistique.

- Pour toutes les questions et/ou plaintes des affiliés ou bénéficiaires concernant le fonctionnement de Pensio TL, de ses organes et prestataires de services.

- Pour toutes les questions et/ou plaintes concernant des relevés de droits à la pension, formulaires et autres échanges de courriers ou communications d'ordre personnel portant sur le règlement de pension.

- Pour toutes les questions et/ou plaintes concernant les droits personnels des affiliés et bénéficiaires, sur la base du régime de pension complémentaire sectoriel du transport et de la logistique.

La personne en charge de la fonction de Data Protection Officer (DPO - fonctionnaire pour la protection des données) sera mise à contribution, pour autant que les questions ou plaintes portent sur le traitement de données à caractère personnel. Les questions ou plaintes relatives au traitement de données à caractère personnel seront partagées avec le DPO ou transmises au DPO à des fins de suivi. Le compliance officer y veille et fait le nécessaire à cet égard.

3. Procédure de traitement des questions

3.1. De quelles questions s'agit-il et à qui s'adressent-elles ?

- Les questions relatives à la gestion et à la mise en œuvre du régime de pension complémentaire sectoriel du secteur du transport et de la logistique doivent être adressées à Pensio TL.

  Elles peuvent être posées verbalement ou par écrit :
  - numéro de téléphone : 32.2.424.30.80
  - courriel : pensiotl@sftl.be
  - via le formulaire de contact disponible sur le site Internet www.pensiotl.be
  - sous la rubrique « Contactez-nous »
  - par courrier postal : Pensio TL
    Boulevard de Smet de Naeyer 115
    1090 Bruxelles
    Belgique

  Les coordonnées de Pensio TL sont reprises sur le site Internet de Pensio TL/sur le site Internet du FSTL et dans la Base de données Deuxième pilier (accessible à l'adresse www.mypension.be).

  Toutes les questions peuvent être posées à Pensio TL ou, si on le souhaite, être adressées spécifiquement au compliance officer de Pensio TL. Tous les courriers adressés au compliance officer lui sont remis.

- Les questions adressées au Fonds social du Transport et de la Logistique (fonds de sécurité d'existence du secteur) et liées à la gestion et à la mise en œuvre du régime de pension complémentaire sectoriel sont transmises par le FSTL à Pensio TL.
  À l'inverse, les courriers dans lesquels des affiliés ou bénéficiaires contestent des dispositions du règlement de pension ou remettent en cause leur interprétation, qu'ils soient formulés sous la forme d'une plainte ou d'une question, sont transmis par Pensio TL au FSTL, de telles questions relevant de la compétence de l'organisateur. Pensio TL est l'organisme de pension qui assure la gestion du régime de pension complémentaire, la mise en œuvre du règlement de pension et se veut un interlocuteur sûr pour le financement des pensions complémentaires. Il appartient cependant à l'organisateur (FSTL) de prendre l'engagement de pension et de fixer les droits de pension complémentaire et le règlement de pension. Pensio TL n'est pas en mesure d'appliquer ou d'interpréter différemment le règlement de pension.

- Les questions adressées à l'*administrator* sont transmises à la direction générale de Pensio TL et/ou, en fonction de la nature des questions, au DPO de Pensio TL.

3.2. Comment les questions sont-elles traitées ?

- Pensio TL prend connaissance de la question.

- Pensio TL confirme à l'auteur de la question qu'il a bien reçu sa question et en a pris connaissance. Pensio TL procède dans un délai raisonnable, à évaluer au cas par cas.

- Dans la mesure du possible et pour autant que la situation s'éclaircisse rapidement, Pensio TL fait également savoir à l'auteur de la question les actions, prises de renseignements ou recherches que Pensio TL envisage d'effectuer, ajoutant dans quel délai il pense pouvoir assurer un retour.

- Pensio TL examine la question et envisage les démarches nécessaires pour pouvoir répondre à la question.

- À cet égard, Pensio TL procède avec la diligence voulue, dans un délai raisonnable.
  Dans ce cadre, il prend en compte la nature et la complexité de la question, son caractère urgent ou non, la nécessité de procéder à un examen approfondi et le temps que cela prend, ainsi que d'autres considérations factuelles, à évaluer à ce moment, au cas par cas. Si Pensio TL constate que le traitement de la question nécessite l'appel à des tiers, il veillera à prendre en considération ce facteur supplémentaire.
  Dans des situations où Pensio TL est bien en mesure de répondre à la question (le cas échéant, après avoir fait appel à ses prestataires de services, au FSTL ou à d'autres tiers), mais pas de résoudre le problème faisant l'objet de la question ou de remédier à la situation, comme dans certains cas de figure sur lesquels Pensio n'a aucun contrôle, Pensio TL en informera l'auteur de la question et le/la renverra si possible vers les personnes ou instances compétentes.

- Lorsqu'il commencera à examiner la question, Pensio TL évaluera également s'il y a lieu de la considérer, selon le cas, comme une plainte formelle.
  Faute de disposer d'un formulaire de plainte complété (voir l'annexe), Pensio TL ne considèrera pas, dans un premier temps, le courrier comme une plainte mais comme une question.
  En cas de doute, Pensio T prendra contact avec le compliance officer afin de trancher à cet égard sur la base des faits, au cas par cas.
  Une question peut être considérée comme une plainte soit d'emblée, soit au fil du temps (lorsqu'il s'avère que les informations livrées ne suffisent pas à la personne concernée).
  Pensio TL en informera l'auteur de la question et lui indiquera dans un dernier courrier, après lui avoir apporté toutes les explications, qu'il/elle a la possibilité d'introduire une plainte via le formulaire ad hoc. Il conviendra, à partir de ce moment, de suivre la procédure de traitement des plaintes, sauf si le demandeur fait encore savoir qu'il n'y tient pas. Le suivi ultérieur sera alors assuré en premier lieu par le compliance officer.

- Pensio TL veillera à ce que les questions soient traitées de manière confidentielle, avec la discrétion et le respect que la personne mérite.

- Les questions écrites recevront une réponse écrite. Les questions posées verbalement pourront faire l'objet d'une réponse orale ou, selon le cas, d'un suivi écrit.

- L'auteur de la question est invité à communiquer à Pensio TL ses coordonnées, nécessaires au suivi ultérieur. Toutes les données personnelles seront traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

- Dans une réponse écrite, Pensio TL mentionnera toujours les coordonnées de la personne à laquelle l'auteur de la question peut s'adresser pour d'autres questions ou le suivi, si cette personne diffère de celle à l'origine du message. Les coordonnées de la personne qui envoie le message seront toujours mentionnées dans le message.

- Pensio TL veillera à ce que l'auteur de la question reçoive toujours une réponse. De plus, la réponse devra être claire et motivée.
  Pensio TL s'attèlera également à suivre les principes applicables à ses obligations légales d'information dans toutes ses communications et, dès lors, à utiliser un langage clair et compréhensible. Pensio TL répondra dans l'une des langues nationales officielles, soit le néerlandais, le français ou l'allemand, en fonction de la langue de l'auteur de la question. En cas de doute, on écrira dans la langue utilisée par l'auteur dans sa question, pour autant qu'il s'agisse de l'une des langues nationales officielles.

- Si l'auteur de la question estime ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante, il/elle pourra introduire une plainte formelle à l'aide du formulaire joint à l'annexe 1.

3. Procédure de traitement des plaintes

3.1. Quelles plaintes ?

- Un affilié ou bénéficiaire qui s'estime victime d'un acte/traitement erroné, d'une mauvaise application ou d'une mauvaise exécution du règlement de pension ou, plus généralement, un affilié qui s'estime lésé, victime d'une erreur, d'une irrégularité ou d'une faute imputable à Pensio TL ou découlant des services ou activités de Pensio TL peut introduire une plainte auprès de Pensio TL.

- Un affilié ou bénéficiaire qui estime avoir droit à une (autre) prestation ou à un autre traitement que celle/celui qui lui est appliqué(e) par Pensio TL peut également introduire une plainte auprès de Pensio TL.

- Une plainte est toujours écrite. Une plainte formulée verbalement n'est pas acceptée.

- Par ailleurs, une plainte n'est jamais anonyme.

- Une plainte peut concerner la situation personnelle de l'affilié ou du bénéficiaire, mais également un sujet qui concerne l'ensemble ou une partie des affiliés ou bénéficiaires du régime de pension complémentaire sectoriel du secteur du transport et de la logistique.

3.2. Plaintes et questions

- Une « plainte » diffère d'une question par sa nature, sa portée et/ou sa motivation. Contrairement à une question, une plainte repose sur une contestation et implique un reproche manifeste à l'adresse de Pensio TL ou à l'encontre des services ou activités de Pensio TL. Une plainte s'accompagne d'objections indiquant que le membre ou bénéficiaire part du principe que Pensio TL est en faute.

- Une plainte est dirigée contre Pensio TL, ses activités, ses services et, en général, contre des actes ou comportements sous le contrôle de Pensio TL ou dont Pensio TL peut être tenu responsable. En d'autres termes, une plainte doit porter sur des matières sur lesquelles Pensio TL peut agir. Par exemple, cette procédure de traitement des plaintes ne s'applique pas aux courriers de plainte contre la législation (fiscale) et son impact sur la pension (complémentaire) ou contre des matières ne tombant pas sous le contrôle de Pensio TL ou indépendantes de sa volonté.

- Une plainte dépasse la formulation d'une question.
  Une question vise l'obtention d'une explication (supplémentaire) ou l'exécution d'un acte ou d'une décision. Une plainte vise le rétablissement d'une irrégularité, la réparation d'une injustice ou d'un dommage et porte sur une décision ou un acte erroné. Une plainte est plus qu'une correspondance assurée en réponse à une question faisant apparaître, le cas échéant après un certain temps, une divergence de points de vue dans le chef des parties. Bien entendu, l'affilié ou le bénéficiaire est libre, dans le contexte d'une correspondance, d'introduire à tout moment une plainte et/ou de convertir sa question ou sa correspondance en une plainte. Il conviendra donc, à partir de là, de suivre une procédure de traitement des plaintes.

Une correspondance mettant au jour des points de vue et des positions divergents ne devra/pourra donc pas nécessairement être considérée comme une plainte. Une correspondance peut cependant se transformer en plainte.
En cas de doute sur la nature de la correspondance, Pensio TL soumettra la question au compliance officer. Le compliance officer procèdera à une évaluation au cas par cas. Au moindre doute, le compliance officer mentionnera la plainte au registre des plaintes, la portée réelle étant examinée par la suite, dans le cadre du traitement de la plainte.

- Par souci de clarté, Pensio TL a décidé de toujours appliquer la procédure de traitement des plaintes lorsqu'un affilié ou un bénéficiaire utilise le formulaire de plainte joint en annexe, même lorsqu'il s'avère ultérieurement que la plainte introduite était une « question » et non une « plainte ».

- Enfin, la correspondance dans laquelle les affiliés ou bénéficiaires contestent des dispositions du règlement de pension ou remettent en question son interprétation, qu'elle prenne la forme d'une plainte ou d'une question, sera transmise par Pensio TL au Fonds social Transport et Logistique (FSTL), ces questions relevant de la compétence de l'organisateur.

3.3. À qui adresser une plainte ?

- Les plaintes doivent être adressées à Pensio TL, à l'attention du compliance officer.
  Dans le cadre du contrôle de sa politique d'intégrité et de la procédure de traitement des plaintes, Pensio TL accorde un rôle important au compliance officer.
  Pensio TL estime que la connaissance, l'expérience et l'indépendance du compliance officer peuvent non seulement favoriser une approche experte et professionnelle des plaintes, mais aussi un contrôle indépendant des services prestés par Pensio TL et de ses activités.

- Les plaintes peuvent uniquement être introduites par écrit, qu'il s'agisse d'un courriel ou d'un simple courrier postal :
  - par courriel : compliance@pensiotl.be
  - par courriel : pensiotl@sftl.be, à l'attention du compliance officer
  - par courrier postal : Pensio TL
    À l'attention du compliance officer
    Boulevard de Smet de Naeyer 115
    1090 Bruxelles
    Belgique

  Remarque : Nonobstant les mesures de sécurité prises par Pensio TL en matière de sécurisation de ses systèmes IT, il convient de souligner que des échanges de courriels peuvent toujours présenter un risque pour la protection de vos données à caractère personnel. Après l'introduction d'une plainte, l'affilié ou le bénéficiaire peut prendre contact avec le compliance officer pour s'accorder concrètement sur la manière de transférer les données à caractère personnel pour appuyer sa plainte de la manière la plus judicieuse et sécurisée possible.

3.4. Comment introduire une plainte ?

- Par l'intermédiaire du formulaire de plainte joint en annexe.

- Cependant, s'il ressort clairement de l'échange de courriers avec un affilié ou un bénéficiaire que cette correspondance s'apparente à une plainte ou doit être considérée comme telle, Pensio TL portera cet échange à la connaissance du compliance officer.

  Cette qualité de plainte peut être manifeste d'emblée ou ne se préciser qu'au fil du temps, après le commentaire initial et l'échange d'informations et/ou lorsqu'on constate qu'il n'est pas possible de répondre à la question ou à la préoccupation de la personne concernée, alors que cette dernière maintient sa question, préoccupation ou sa position. En cas de doute, Pensio TL en informe le compliance officer.
  Le compliance officer peut dès lors enregistrer cet échange de courriers comme une plainte formelle.

3.5. Conditions de recevabilité d'une plainte

3.5.1. Pour que la plainte soit déclarée recevable et puisse, par conséquent, être examinée et traitée, il appartient au demandeur de :

- formuler la plainte par écrit dans l'une des langues officielles du pays (néerlandais, français, allemand),
- l'adresser à Pensio TL et
- la signer (une signature électronique est acceptée et en cas d'introduction de la plainte par courriel, une signature électronique est acceptée mais non requise, pour autant que l'identité de la personne concernée soit précisée clairement et que le compliance officer puisse en établir l'authenticité au cours de la procédure).
- décrire (succinctement) l'objet de la plainte, qui doit être lié à Pensio TL, à sa prestation de services et à ses activités, comme la gestion, l'organisation et/ou le fonctionnement de Pensio TL.

3.5.2. Les plaintes suivantes sont irrecevables :

- une plainte qui, au moment de son introduction, fait déjà l'objet d'une procédure judiciaire ou
- une plainte dont l'objet de la réclamation est prescrit au regard de la loi.

3.5.3. Si l'objet de la plainte a déjà été tranché précédemment, soit à l'égard du même affilié ou bénéficiaire, soit dans le cadre de plaintes formulées par d'autres affiliés ou bénéficiaires, mais dont on a tiré des leçons ou conclusions générales et/ou pour lesquelles Pensio TL a défini un point de vue général, le compliance officer informera l'affilié ou le bénéficiaire par écrit de ces conclusions ou positions prises précédemment, en lui communiquant que, pour cette raison, sa plainte ne peut pas être examinée plus en détail.

3.5.4. Si l'affilié ou le bénéficiaire désapprouve ou conteste, pour l'une ou l'autre raison, la recevabilité de sa plainte, il/elle est libre d'introduire un recours à ce sujet au moyen du formulaire repris à l'annexe 2. La décision informe l'affilié ou le bénéficiaire de cette possibilité de recours.

3.6. Comment les plaintes sont-elles traitées ?

- Pensio TL accuse réception par écrit de la plainte adressée par le plaignant en principe dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception.

- Pensio TL demande sans délai au compliance officer de prendre connaissance de la plainte et de faire le nécessaire pour en assurer le suivi.
  Le compliance officer se porte garant du suivi de la plainte.

- Le compliance officer examine d'abord si la plainte satisfait aux conditions de forme reprises au point 3.5.1 (voir supra). Si ce n'est pas le cas, le compliance officer en informe le plaignant dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
  Cet examen n'exclut pas la possibilité que la plainte soit encore déclarée irrecevable dans une phase ultérieure, pour des motifs visés au point 3.5.2 (voir supra).

- Au besoin, le compliance officer renvoie le plaignant vers le DPO dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Selon le cas, le compliance officer mobilise en temps voulu le DPO pour le traitement de la plainte.

- Le compliance officer renvoie le plaignant vers le FSTL dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande lorsque l'objet de la plainte relève de la responsabilité exclusive de l'organisateur du régime de pension sectoriel (FSTL), par exemple lorsqu'il s'agit de questions d'application et d'interprétation concernant le règlement de pension ou de questions portant sur une modification du règlement de pension.

- La langue utilisée pour la procédure de traitement des plaintes est l'une des 3 langues officielles du pays : le néerlandais, le français ou l'allemand, en fonction de la langue choisie par le plaignant.

- Le compliance officer mène une enquête, avec la discrétion et la confidentialité qui s'imposent. Toute personne impliquée dans le processus ou entendue dans le cadre de l'enquête est tenue à un strict devoir de confidentialité.

- Le compliance officer peut :
  - assurer seul le traitement de la plainte,
    et décider seul, après une concertation préalable avec la direction générale de Pensio TL, de l'avis qu'il communiquera au Président du Conseil d'administration de Pensio TL concernant la position à adopter, la suite à donner à la plainte et les mesures à prendre. Le compliance officer veille à ce que, le cas échéant, le Risk Manager et le commissaire agréé soient informés en temps utile.
    ou
  - le compliance officer peut convoquer un collège des plaintes. Le collège des plaintes, constitué d'au moins 3 personnes sélectionnées à ce moment, se penche sur la plainte formulée. Les membres sont désignés pour toute la durée du traitement de la plainte par le compliance officer, en concertation avec la direction générale de Pensio TL et/ou le président du Conseil d'administration de Pensio TL. Lors de la constitution de ce collège, il conviendra de veiller particulièrement à éviter tout(e) (perception de) conflit d'intérêts potentiel.

En fonction de la contestation et de l'expertise requise, ce collège des plaintes pourra rassembler, en dehors du compliance officer, soit le Risk Manager, la direction générale de Pensio TL, la/les personne(s) responsable(s) des missions (opérationnelles) ou activités faisant l'objet de la plainte, le représentant permanent du FSTL et/ou le président du Conseil d'administration du FSTL, le commissaire agréé, le DPO, le conseiller en sécurité, le conseiller financier, un avocat ou un autre expert externe. Le compliance officer intervient comme secrétaire du collège des plaintes et fait rapport, en temps voulu, des activités du collège des plaintes auprès de la direction générale et/ou du président du Conseil d'administration de Pensio TL.

Le collège des plaintes n'est pas un organe opérationnel permanent de Pensio TL. Il est constitué strictement en vue de l'examen de la plainte. Le collège des plaintes exerce une mission consultative. Il conseille le Conseil d'administration de Pensio TL sur les suites à donner à la plainte. Cependant, dans des situations exceptionnelles de conflits d'intérêts au sein ou avec des membres du Conseil d'administration, les membres indépendants du collège des plaintes peuvent trancher la plainte.

- Le collège des plaintes peut inviter le plaignant à communiquer verbalement ou par écrit des explications supplémentaires et, s'il le souhaite ou le juge approprié, désigner une personne de confiance externe à qui le plaignant puisse apporter les explications de manière confidentielle.

- Le comité des plaintes délibère et décide, à la majorité des deux tiers des voix, des actes d'enquête et de l'avis qui sera formulé au président du Conseil d'administration de Pensio TL (ou, en cas de conflit d'intérêts, au président de l'Assemblée générale de Pensio TL ou à un autre représentant du FSTL dûment mandaté) concernant la suite à réserver à la plainte. Dans des circonstances exceptionnelles de conflits d'intérêts, il appartient au collègue des plaintes de trancher la plainte par lui-même. Dans ce cas, une majorité des deux tiers des membres indépendants est requise.

- La plainte est traitée dans un délai de 3 mois après sa réception, sauf circonstances exceptionnelles ou délai supplémentaire rendu nécessaire par la complexité ou l'ampleur de la plainte. En cas de dépassement du délai de 3 mois, il convient de veiller à procéder avec la diligence et la rapidité qui s'imposent.

- Une décision sur la suite à donner à la plainte est prise dans un délai de 6 mois suivant la réception de la plainte, sauf circonstances exceptionnelles ou formulation d'une plainte dans la complexité ou l'ampleur ne permettent pas raisonnablement de trancher la question dans le délai susmentionné. En cas de dépassement du délai de 6 mois, il convient de veiller à procéder avec la diligence et la rapidité qui s'imposent.

- La décision concernant la plainte et les suites concrètes à y donner doit être motivée. Si certaines mesures doivent être prises, la décision doit mentionner clairement à qui incombe cette responsabilité et dans quel délai elles doivent être prises, en exécution de la décision.

- Le compliance officer suit l'exécution de la décision et en fait rapport en temps voulu auprès du (président du) Conseil d'administration.

3.7. Comment l'affilié ou le bénéficiaire à l'origine de la plainte est-il impliqué dans la procédure ?

- Le compliance officer veille à ce que le plaignant reçoive des informations adéquates et régulières sur le traitement de la plainte et l'avancement de son examen.

- Le plaignant peut toujours adresser toutes ses questions au compliance officer. Sur simple demande, le compliance officer expliquera clairement les différentes étapes du traitement de la plainte, commentera les devoirs d'enquête accomplis et partagera son évaluation du timing nécessaire au traitement de la plainte ;

- À tout moment au cours de l'examen, le plaignant pourra, de sa propre initiative ou sur simple demande du compliance officer, joindre de nouveaux éléments de preuve à sa plainte ou remettre des documents supplémentaires au compliance officer, pour autant qu'elles puissent être utiles à l'examen.

- Le plaignant peut faire savoir à tout moment au compliance officer qu'il veut lever sa plainte. S'il fait part de sa décision à Pensio TL, ce dernier en informera le compliance officer, qui pourra ainsi éclaircir la situation avec le plaignant.

- Le résultat du traitement de la plainte est une décision signifiée par écrit au plaignant.
  La décision est motivée. Sur simple demande, le plaignant peut demander plus d'explications concernant la décision, sa motivation et ses conséquences.

  Si la décision prise est qu'aucune suite ne sera donnée à la plainte, que l'examen de la plainte est arrêté ou classé sans suite, il convient de le motiver, en expliquant pourquoi.

- Si le plaignant désapprouve la décision prise, il peut s'y opposer et introduire un recours auprès du Conseil d'administration de Pensio TL. Le plaignant utilisera pour ce faire le formulaire repris à l'annexe 2 de cette procédure. La décision mentionne cette possibilité de recours.

- Le recours auprès du Conseil d'administration ne peut être introduit qu'au moyen du formulaire repris à l'annexe 2. Le déroulement de la procédure de recours sera explicité dans une note jointe à la décision. La procédure de recours, qui consiste en un réexamen complet de la plainte, se fonde en grande partie sur les mêmes principes que ceux de la procédure en première instance, à la différence que le traitement sera assuré non plus par le compliance officer, mais bien par le Conseil d'administration. Le Conseil d'administration peut décider de constituer pour ce faire un collège d'administrateurs restreint, chargeant cet organe opérationnel de se pencher sur la procédure de recours.

- La procédure de plainte, y compris la possibilité de recours ouverte par l'intermédiaire du formulaire repris à l'annexe 2, n'est pas une procédure judiciaire.

  La procédure de plainte est une question purement interne propre à Pensio TL. Le résultat de la procédure de plainte n'est pas une décision de justice, dont l'exécution peut être obtenue devant le tribunal. La procédure de plainte est totalement distincte d'une procédure judiciaire.

Cela signifie entre autres que le plaignant peut, à tout moment au cours de la procédure, conserver son droit de porter la contestation devant les tribunaux compétents. Cela signifie également que le délai de prescription pour saisir un tribunal n'est (en principe) pas suspendu ou interrompu par l'introduction d'une plainte ou par son traitement.

3.8. Implication d'autres personnes et rapport interne

- Le compliance officer peut solliciter des informations utiles au traitement de la plainte auprès des organes de Pensio TL, des autres fonctions clés, des prestataires de services et autres acteurs impliqués dans les activités de Pensio TL et dans l'objet de la plainte.

- Le compliance officer veille à ce que le Risk Manager soit mis/tenu au courant du traitement des plaintes lorsque cet aspect s'avère pertinent. Dans ce cadre, le compliance officer prend l'initiative de se coordonner avec le Risk Manager.

- Le compliance officer tient la Direction générale et/ou le Président du Conseil d'administration de Pensio TL informé(e)(s) de ses observations, des devoirs d'enquête effectués et de leurs conséquences éventuelles. Il en fait régulièrement rapport au président du Conseil d'administration ou, en cas de conflit dans le chef du Président du Conseil d'administration, aux autres membres du Conseil d'administration. En présence d'un potentiel conflit de tous les membres du Conseil d'administration, il se tourne vers l'Assemblée générale ou directement vers l'organe décisionnel du membre de l'Assemblée générale.

3.9. Registre des plaintes

- Le compliance officer enregistre la plainte dans le registre des plaintes. Le compliance officer enregistre l'objet de la plainte de manière générale, sans mentionner l'identité du plaignant.

- L'accès au registre des plaintes est limité au compliance officer, à la FSMA et, pour autant que la loi l'exige, au commissaire agréé et à d'autres fonctions clés.

- Des extraits du registre des plaintes peuvent être partagés avec le plaignant, le président du Conseil d'administration, la Direction générale et toute personne pouvant y accéder sur base légale. Ces extraits ne comprennent ni données à caractère personnel, ni information ou document confidentiel mis à disposition. L'extrait est limité à la formulation, au descriptif de la plainte ou du recours (introduit en conséquence d'une plainte) et à la suite qui y a été donnée (notamment : les devoirs d'enquête effectués, le timing dans lequel les démarches ont été entreprises, une synthèse des observations sur base anonyme, les conclusions et l'avis rendu par le compliance officer ou le collège des plaintes ainsi que la décision et la motivation).

- Le compliance officer enregistre l'avancée du traitement de la plainte, en reprenant les dates ainsi qu'une synthèse des actions et devoirs d'enquête entrepris.

- Le compliance officer enregistre les observations et les conclusions de l'examen de la plainte, l'avis et la décision rendus, les mesures prises/à prendre/à suivre et la position définitive de Pensio TL.

Lorsqu'après examen et traitement, aucune suite n'est donnée à la plainte, cette information est reprise et motivée au registre.

- Lorsque le DPO est concerné, il intègre également la plainte dans son registre.

4. Confidentialité et traitement des données à caractère personnel

- L'enregistrement et le traitement sont traités de manière confidentielle, dans le respect de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.
- Le compliance officer veille à ce que toute personne concernée par le traitement de la plainte soit tenue à un devoir de confidentialité
- L'accès à un registre de plaintes est limité et les données à caractère personnel qui y sont reprises sont tenues à jour selon un processus sécurisé conforme au RGPD aussi longtemps que la loi l'exige.
- On attire l'attention de toutes les personnes concernées sur la déclaration relative au respect de la vie privée. Le ou la plaignant(e) peut exercer ses droits conformément à la déclaration relative au respect de la vie privée et adresser ses questions concernant le traitement des données à caractère personnel à privacy@pensiotl.be

Annexe 1 : Formulaire de plainte

Annexe 2 : Formulaire de dépôt de recours contre la décision prise à propos de votre plainte

Organisme de Financement des Pensions
Institution de retraite professionnelle

Agréée par la FSMA sous le n° 50.603 - 22.05.2012
Boulevard de Smet de Naeyer 115
1090 Bruxelles
BCE 0843.739.751

ANNEXE 1

FORMULAIRE DE PLAINTE

1. Coordonnées de la personne introduisant la plainte

Nom : ……
Prénom : ……
Coordonnées : ……

2. Descriptif de la plainte

……
……
……
……
……
……
……
……

3. Objectif de la plainte

……
……
……
……
……
……
……
……

Merci de renvoyer le présent document à l'adresse suivante :

Pensio TL (OFP)
À l'attention du compliance officer
Boulevard de Smet de Naeyer 115
1090 Bruxelles

Ou par courriel : compliance@pensiotl.be.
Ou par courriel : pensiotl@sftl.be, à l'attention du compliance officer

Organisme de Financement des Pensions
Institution de retraite professionnelle

Agréée par la FSMA sous le n° 50.603 - 22.05.2012
Boulevard de Smet de Naeyer 115
1090 Bruxelles
BCE 0843.739.751

ANNEXE 2

FORMULAIRE DE DÉPÔT DE RECOURS

1. Coordonnées de la personne déposant un recours

Madame/ Monsieur

Nom : ……
Prénom : ……
Coordonnées : ……

2. Descriptif du recours

……
……
……
……
……
……
……
……
……

3. Objectif du recours

……
……
……
……
……
……
……
……
……

Merci de renvoyer le présent document par courrier recommandé à l'adresse suivante :

Pensio TL (OFP)
À l'attention du compliance officer
Boulevard de Smet de Naeyer 115
1090 Bruxelles