

## Klachtenprocedure

---

### **Introductie**

De procedure voor de behandeling van klachten is aangenomen in het kader van de wet van 27 oktober 2006 en de circulaire CBFA CPP-2007\_2 WIBP (nu FSMA) betreffende de prudentiële verwachtingen van de FSMA inzake het deugdelijk bestuur van de instellingen voor bedrijfspensioenvoorziening.

De aangeslotenen zijn geïnformeerd over deze procedure.

### **Doel**

De klachtenprocedure heeft tot doel om aangeslotenen (zowel actieve als passieve aangeslotenen) en hun begunstigen, die een probleem hebben, ofwel inzake de pensioenvoordelen, ofwel met de uitvoering van het toepasselijke pensioenreglement of met het beheer van het DuPont European Pension Fund OFP (hierna verwezen als “het OFP”) toe te laten een klacht te formuleren, waaraan gevolg zal worden gegeven volgens een welbepaalde interne klachtenprocedure.

### **Wie kan een “klacht” indienen en wanneer?**

Elke aangeslotene of begunstigde van een pensioenuitkering beheerd door het OFP kan een klacht indienen wanneer:

- hij/zij niet akkoord gaat met een beslissing, een document of een optreden van het OFP met betrekking tot een pensioenuitkering beheerd door het OFP waar hij/zij een belang in heeft.
- een beslissing of een handeling in het kader van een pensioenuitkering beheerd door het OFP waarin hij/zij een belang heeft, genomen of gedaan had moeten worden en dit niet is gebeurd.

Een klacht is geen simpel verzoek om informatie, bijkomende informatie, of een toelichting rond details in het kader van een beslissing, een document of een optreden van het OFP, tenzij het OFP weigert deze informatie te verstrekken wanneer dit een wettelijke of reglementaire verplichting is en wanneer het er tot leidt dat de eiser benadeeld wordt.

## Procedure

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

- Elke klacht wordt schriftelijk overgemaakt aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur op de maatschappelijke zetel van het OFP.
- 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 gaat bij ontvangst van een klacht na of de klacht betrekking heeft op de pensioentoezegging zelf, (m.a.w. of de klacht gericht is aan de bijdragende onderneming), dan wel of de klacht betrekking heeft op de uitvoering van het beheer van het 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 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.

**OFP DuPont European Pension Fund**

Instelling voor Bedrijfspensioenvoorziening geregistreerd bij de FSMA onder nummer : 50.612  
Maatschappelijke zetel: Antoon Spinoystraat 6, B-2800 Mechelen

- 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.

**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.

**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 actuaaris.

Deze klachtenprocedure is goedgekeurd door de Raad van Bestuur van het OFP DuPont European Pension Fund op 20/06/2016

-----  
Erik Van Diepen  
Voorzitter

-----  
Wim Stragier  
Secretaris