

Klachtenprocedure

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 betreffende de prudentiële verwachtingen van de FSMA inzake het deugdelijk bestuur van de IBP's.

1. Wie kan een klacht indienen ?

Elke aangeslotene of begunstigde van een pensioentoezegging beheerd door de IBP kan een klacht indienen wanneer :

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

2. Wat is een klacht ?

De klacht moet betrekking hebben op een probleem « ten gronde », zoals hierboven vermeld.

Zij kan niet bestaan uit een eenvoudig verzoek om inlichtingen, aanvullende informatie of verduidelijking van gegevens met betrekking tot een beslissing, document of handeling van de IBP, tenzij de IBP weigert om dergelijke informatie te verschaffen waar dit wettelijk of reglementair verplicht is en er een nadeel voor de indiener van de klacht uit voortvloeit.

3. Contactpersoon

De contactpersoon voor het indienen van een klacht is de Voorzitter van de raad van bestuur van de IBP, op het adres van de maatschappelijke zetel, de Lignestraat 11, 1000 Brussel.

4. Hoe een klacht indienen

De klacht moet schriftelijk worden ingediend ter attentie van bovenvermelde Contactpersoon.

Elke klacht wordt gedateerd en ondertekend en bevat de gegevens van de indiener van de klacht. Anonieme klachten zijn dus niet ontvankelijk.

De klacht moet voldoende gemotiveerd zijn. Zij moet dus minstens een overzicht van de feiten en de bemerkingen bevatten die toelaten om de klacht te evalueren, evenals elk nuttig document ter ondersteuning ervan.

Elke klacht moet binnen een maximumtermijn van drie jaar worden ingediend, te rekenen vanaf het ogenblik waarop de auteur van de klacht 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).

5. Procedure van behandeling van de klacht

De Voorzitter van de raad van bestuur zal bij ontvangst van een klacht volgend onderscheid maken in de verdere behandeling :

- a) De klacht is gericht ten aanzien van de bijdragende onderneming.
In dit geval zal de klacht schriftelijk worden overgemaakt aan de respectievelijke bijdragende onderneming. De Voorzitter zal dit rapporteren op de volgende raad van bestuur.
- b) De klacht is gericht ten aanzien van de IBP en is louter administratief.
De Voorzitter van de raad van bestuur zal de klacht zelf zo spoedig mogelijk afhandelen en rapporteren op de volgende raad van bestuur.
- c) De Voorzitter van de raad van bestuur zal de klacht behandelen op de volgende raad van bestuur die, indien nodig, hiervoor wordt bijeengeroepen. De raad kan te allen tijde het advies van een deskundige of gespecialiseerd advocaat vragen.

Indien gewenst, kan de Voorzitter en/of de raad van bestuur de indiener van de klacht oproepen om een toelichting te geven of bijkomende informatie te verschaffen.

De Voorzitter zal een gemotiveerd antwoord of beslissing uiterlijk binnen 6 maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk overmaken aan de indiener van de klacht.

Elke klacht wordt met de nodige vertrouwelijkheid behandeld.

6. Beroep

Als de indiener van de klacht de genomen beslissing betwist, kan hij beroep aantekenen door een aangetekend schrijven met verwijzing naar de originele klacht en motivatie van de betwisting te richten aan de Contactpersoon.

De procedure wordt dan opnieuw opgestart.

Elke beslissing is dan definitief en kan enkel nog worden betwist in het kader van een gerechtelijke procedure voor de bevoegde hoven en rechtbanken.

7. 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.