

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### Remarque préliminaire

Cette procédure s'applique dès que le Compliance Officer est d'avis que la plainte (telle que définie ci-dessous) doit être considérée en tant que telle.

### Section 1. Définitions des termes

Dans le présent règlement, les termes et expressions utilisés ci-après se définissent comme suit :

- Institution : Towers Watson LifeSight OFF (ci-après : TW LifeSight OFF ou l'IRP)
- Bénéficiaire : la personne qui, en vertu des statuts et/ou du règlement de prévoyance administré par l'IRP, a le droit de requérir ou pense avoir le droit de requérir des avantages de l'IRP.
- Plainte : une déclaration par laquelle l'Intéressé(e) déclare qu'il ou elle considère que ses droits ont été violés.

### Section 2. Procédure de plainte

#### Article 1 - Recevabilité de la plainte

La plainte doit remplir un certain nombre de critères pour être jugée recevable :

- La plainte ne peut être anonyme et doit indiquer le nom et l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone de l'Intéressé(e);
- La plainte doit être soumise par écrit ou par courriel ;
- La plainte ne peut pas porter sur une plainte de l'Intéressé(e) qui est en cours de traitement ou qui a déjà été traitée et pour laquelle une décision finale a déjà été prise ;
- La plainte ne peut pas porter sur des questions de confidentialité relevant du champ d'application de la législation relative au RGPD. Les plaintes concernant la "confidentialité des données" doivent être déposées selon la politique GDPR et sont décrites dans la lettre d'affiliation GDPR.

Le Compliance Officer tient un registre des plaintes à l'adresse administrative de l'IRP, dont l'état des dossiers sera abordé à chaque Conseil d'Administration et à chaque réunion de l'Autre Organe Opérationnel compétent chargé de la gestion quotidienne du Patrimoine Distinct (dans la mesure où la plainte concerne ce dernier).

#### Article 2 - Introduire une plainte

L'Intéressé doit s'adresser au Compliance Officer, par écrit ou par courriel, en lui fournissant un formulaire de plainte.

Dans ce formulaire de plainte, l'Intéressé fournira une description de la plainte et tous les renseignements pertinents concernant celle-ci. Il peut s'agir du lieu, du moment et/ou de la raison pour laquelle l'Intéressé estime avoir été traité de manière incorrecte, de ce qui s'est exactement passé, de ce qui a peut-être déjà été fait à ce sujet, etc. Des documents étayant la plainte devront être joints.

---

### **Article 3 - Enregistrement et vérification de recevabilité**

Le Compliance Officer enregistre la plainte et en informe le Conseil d'Administration et l'Autre Organe Opérationnel compétent en charge de la gestion quotidienne du Patrimoine distinct (pour autant que la plainte concerne ce dernier).

Le Compliance Officer examine la recevabilité de la plainte dans un délai d'un mois après réception du formulaire de plainte.

Si la plainte est jugée recevable, l'Intéressé sera informé par écrit des étapes suivantes du processus et du délai prévu pour le traitement de la plainte.

Si la plainte est déclarée irrecevable, l'Intéressé en sera informé par écrit et les motifs de cette décision lui seront communiqués.

### **Article 4 - Examen de la plainte**

Le traitement de la plainte doit se faire de façon confidentielle. Toute personne impliquée dans le traitement de la plainte est liée par une obligation de confidentialité.

Le Compliance Officer est tenu de mener un examen approfondi de la plainte déposée.

Le Compliance Officer donne) à l'Intéressé qui en fait la demande la possibilité d'être entendus à une date et à un lieu choisi par les deux parties. Cette date doit être convenue au moins deux semaines à l'avance, à moins que les deux parties ne conviennent d'une date antérieure pour l'entretien.

La plainte doit faire l'objet d'une enquête menée dans un délai raisonnable. L'enquête sur la plainte doit être menée dans un délai raisonnable. L'objectif sera de boucler l'enquête dans un délai de trois mois à compter de la date de la notification écrite de la recevabilité de la plainte. Si, en raison de la complexité du dossier de plainte, le délai de trois mois est dépassé, le Compliance Officer en informe l'Intéressé par écrit (par lettre ou par e-mail) en indiquant la raison de ce retard.

### **Article 5 - Opinion**

Dès que possible après l'examen des faits et après l'audition (éventuelle) de l'Intéressé, le Compliance Officer veille à ce que le Conseil d'Administration, en consultation avec l'Autre Organe Opérationnel compétent et responsable de la gestion quotidienne du Patrimoine Distinct (pour autant que la plainte concerne ce dernier), en délibère.

Cette délibération peut se faire par téléphone, par vidéoconférence ou par tout autre moyen de communication, permettant à tous les administrateurs et membres de l'Autre Organe Opérationnel qui y participent de communiquer entre eux simultanément. Le Compliance Officer rend compte de cette délibération et formule une opinion.

Le Conseil d'Administration, en concertation avec l'Autre Organe Opérationnel compétent du Patrimoine Distinct, délibère de l'opinion du Compliance Officer. A la suite de la décision du Conseil d'Administration, en consultation avec l'Autre Organe Opérationnel, le Compliance Officer notifie la décision rendue par écrit (par lettre ou par e-mail) à l'Intéressé, en indiquant les mesures prises ou non à la suite de la plainte. Le Compliance Officer accompagne le jugement avec la possibilité de soumettre la plainte au tribunal compétent.

**TOWERS WATSON LIFESIGHT OFF**

Organisme de Financement des Pensions

Institution de Prévoyance Professionnelle agréé en date du 25 août 2015 (FSMA 50.616)

Da Vincilaan 5 | Building Caprese | 1930 Zaventem | Belgium

Numéro d'Entreprise 629 749 932



---

Approuvé par le Conseil d'Administration en date du 20 octobre 2021.

---

Els De Jaeger  
Présidente du Conseil d'Administration  
Towers Watson LifeSight OFF

---

Sven Schroven  
Vice- Président du Conseil d'Administration  
Towers Watson LifeSight OFF

