

## PROCEDURE VOOR KLACHTENBEHANDELING

### Voorafgaande opmerking

Deze procedure zal van toepassing zijn zodra de Compliance Officer van mening is dat de eis als klacht (zoals hieronder gedefinieerd) dient beschouwd te worden.

### Sectie 1. Begripsomschrijvingen

In dit reglement worden de hieronder gebruikte termen en uitdrukkingen als volgt geïnterpreteerd:

- Instelling: Towers Watson LifeSight OFP (hierna: TW LifeSight OFP of IBP).
- Belanghebbende: de persoon die uit hoofde van de statuten van en/of het Pensioenreglement beheerd door de IBP, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens de IBP.
- Klacht: een verklaring door de Belanghebbende dat hij/zij acht dat zijn/haar rechten zijn geschonden.

### Sectie 2. Klachtenprocedure

#### Artikel 1 - Ontvankelijkheid van de klacht

De klacht dient aan een aantal voorwaarden te voldoen opdat deze als ontvankelijk zou beschouwd worden:

- De klacht mag niet anoniem zijn en dient de naam en het adres, het email adres en telefoonnummer te vermelden van de Belanghebbende;
- De klacht dient schriftelijk of per email ingediend te worden;
- De klacht mag niet gaan over een klacht van de Belanghebbende die in behandeling is of die reeds behandeld werd en waarvoor reeds een definitieve uitspraak is;
- De klacht mag geen betrekking hebben op de privacy kwesties die onder het toepassingsgebied van de GDPR-wetgeving vallen. Klachten m.b.t. 'data privacy' dienen te gebeuren volgens het GDPR-beleid en zijn beschreven in de GDPR aansluitingsbrief.

De Compliance Officer houdt een klachtenregister bij op het administratief adres van de IBP waarvan de stand van zaken op elke Raad van Bestuur en op elk bevoegd Ander Operationeel Orgaan verantwoordelijk voor het dagelijks bestuur van het Afzonderlijk Vermogen (in zoverre de klacht betrekking heeft op het Afzonderlijk Vermogen) zal besproken worden.

#### Artikel 2 - Indienen van de klacht

Een Belanghebbende dient zich schriftelijk of per email tot de Compliance Officer te wenden met een vervuld klachtenformulier.

In dit klachtenformulier geeft de Belanghebbende een omschrijving van de klacht en alle relevante informatie over deze klacht. Dit kan onder andere inhouden: waar, wanneer en/of waarom de Belanghebbende zich op incorrecte wijze bejegend acht, wat er precies is gebeurd, eventueel wat er reeds aan gedaan is, enzovoort. Documenten ter staving van de klacht dienen erbij gevoegd te worden.

---

### **Artikel 3 – Registratie en ontvankelijkheidsonderzoek**

De Compliance Officer registreert de klacht en brengt de Raad van Bestuur en het bevoegde Ander Operationeel Orgaan dat verantwoordelijk is voor het dagelijkse bestuur van het Afzonderlijk Vermogen op de hoogte (in zoverre de klacht betrekking heeft op het Afzonderlijk Vermogen).

De Compliance Officer onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht binnen de maand na ontvangst van het klachtenformulier.

Indien de klacht ontvankelijk is bevonden, wordt de Belanghebbende schriftelijk ingelicht over de volgende stappen in het proces en de verwachte timing voor de behandeling van de klacht.

Ingeval de klacht onontvankelijk wordt verklaard, wordt de Belanghebbende schriftelijk ingelicht en wordt de motivatie voor deze beslissing opgegeven.

### **Artikel 4 – Onderzoek van de klacht**

De behandeling van de klacht gebeurt vertrouwelijk. Iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is, heeft geheimhoudingsplicht.

De Compliance Officer is gehouden tot nader onderzoek van de ingediende klacht.

Desgevraagd stelt de Compliance Officer de Belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord op een datum en plaats die gezamenlijk wordt overeengekomen. Deze datum wordt tenminste twee weken op voorhand afgesproken, tenzij beide partijen akkoord zijn om het gesprek vroeger te laten plaatsvinden.

Het onderzoek van de klacht dient binnen een redelijke termijn te gebeuren. Er zal naar gestreefd worden om het onderzoek binnen drie maanden vanaf de datum van de schriftelijke melding omtrent de ontvankelijkheid van de klacht af te ronden. Indien door de omstandigheid van de complexiteit van het dossier van de klacht de termijn van drie maanden overschreden wordt, brengt de Compliance Officer de Belanghebbende hiervan schriftelijk op de hoogte (per brief of per email) met vermelding van de reden van vertraging.

### **Artikel 5 – Oordeel**

Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten en na het (eventueel) horen van de Belanghebbende, zorgt de Compliance Officer ervoor dat Raad van Bestuur, in overleg met het bevoegde Ander Operationeel Orgaan verantwoordelijk voor het dagelijks bestuur van het Afzonderlijk Vermogen (in zoverre de klacht betrekking heeft op het Afzonderlijk Vermogen), hierover beraadslaagt.

Deze beraadslaging kan gehouden worden door middel van telefoongesprekken, videoconferenties of andere communicatiemiddelen, waarbij alle deelnemende bestuurders en leden van het Ander Operationeel Orgaan in staat zijn gelijktijdig met elkaar te communiceren. De Compliance Officer brengt op deze beraadslaging verslag uit en formuleert een voorstel.

De Raad van Bestuur, in overleg met het bevoegde Ander Operationeel Orgaan van het Afzonderlijk Vermogen, beraadslaagt over het voorstel van de Compliance Officer. Nadat de Raad van Bestuur heeft beslist in overleg met het Ander Operationeel Orgaan, brengt de Compliance Officer het oordeel schriftelijk (per brief of per email) ter kennis van de Belanghebbende, met vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. De Compliance Officer doet het oordeel vergezeld gaan van de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de bevoegde rechtbank.

---

Goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 9 november 2021.

---

Els De Jaeger  
Voorzitter van de Raad van Bestuur  
Towers Watson LifeSight OFP

---

Sven Schroven  
Vice-voorzitter van de Raad van Bestuur  
Towers Watson LifeSight OFP

## **BIJLAGE I - KLACHTENFORMULIER**

### ***Uw gegevens***

De heer/mevrouw \_\_\_\_\_

Voornaam \_\_\_\_\_

Achternaam \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Postcode - plaats \_\_\_\_\_

Telefoonnummer \_\_\_\_\_

E-mailadres \_\_\_\_\_

Datum constatering feit waarop klacht gebaseerd is \_\_\_\_\_

### ***Omschrijving van uw klacht***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ***Uw verzoek***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Gelieve terug te sturen ter attentie van de Compliance Officer naar het volgende adres**

Elise Laeremans  
[elise.laeremans@younity.be](mailto:elise.laeremans@younity.be)  
 Vorstlaan 36/8  
 1170 Brussel