

KLACHTENPROCEDURE

1. Algemene voorwaarden

1.1 Definities

De volgende begrippen hebben een specifieke betekenis:

- **Klager:** de persoon die op grond van de statuten en/of het door het pensioenfonds beheerde pensioenplan rechten heeft of meent te hebben ten aanzien van het pensioenfonds. Deze persoon kan een actief of passief lid zijn of een begunstigde.
- **Klacht:** de verklaring van een Klager dat hij/zij onjuist is behandeld door het pensioenfonds of dat hij/zij meent dat zijn rechten ten aanzien van het pensioenfonds geschonden zijn door de wijze waarop de statuten of de reglementen werden toegepast.
- **Contactpersoon voor de behandeling van Klachten:** de persoon die door de Raad van Bestuur van het pensioenfonds is aangewezen voor de administratieve behandeling van Klachten.

2. De klachtenprocedure

2.1 De ontvankelijkheid van de Klacht

De Klacht dient aan een aantal voorwaarden te voldoen alvorens ontvankelijk te worden geacht:

- De Klacht mag niet anoniem zijn;
- De Klacht is enkel ontvankelijk indien er voorafgaand een vraag is gesteld en deze vraag werd niet beantwoord binnen de termijn van één maand;
- De Klacht is niet ontvankelijk indien er al een gerechtelijke- of andere procedure hangende is met betrekking tot dezelfde Klacht;
- De Klacht mag geen betrekking hebben op een Klacht die al in behandeling is of werd behandeld en waarover een al een definitieve uitspraak werd gedaan;
- De Klacht moet betrekking hebben op voorvallen die zich niet langer dan 6 maanden geleden hebben voorgedaan;
 - Indien de Klacht betrekking heeft op een eenmalig voorval of incident, is ze ontvankelijk indien ze werd ingediend binnen de 6 maanden nadat het desbetreffende incident zicht heeft voorgedaan;
 - Indien de Klacht betrekking heeft op een reeks incidenten, begint de termijn voor de ontvankelijkheid te lopen op het moment dat het laatste incident zich heeft voorgedaan.

2.2 Het indienen van de klacht

De Klager kan de Klacht indienen door ofwel het klachtenformulier in te vullen op de website van het pensioenfonds (www.GMPensioenfonds.be) ofwel een aangetekend schrijven te sturen naar de Contactpersoon voor de behandeling van Klachten vermeld in Artikel 3.

De klager deelt minstens de volgende gegevens mee: naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, datum waarop het incident/voorval heeft plaatsgevonden.

De Klager geeft verder een duidelijke beschrijving van de Klacht en alle relevante informatie en vragen hieromtrent. Dit kan o.a. inhouden: waar, wanneer, waarom de Klager meent onjuist behandeld te zijn; de juiste volgorde van de gebeurtenissen; wat er reeds werd gedaan; etc. Alle documenten die de klacht rechtvaardigen, dienen per aangetekend schrijven aan de **Contactpersoon voor de behandeling van Klachten** te worden toegezonden.

2.3 De aangifte en registratie van de Klacht

De **Contactpersoon voor behandeling van Klachten** zal de klacht registreren en zal de Raad van Bestuur onverwijld op de hoogte brengen.

De Compliance Officer zal op de hoogte worden gebracht van de ingediende klacht.

De klager ontvangt binnen de vier weken na de datum van de ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging van de **Contactpersoon voor de behandeling van Klachten**.

2.4 De toetsing van de ontvankelijkheid

De Raad van Bestuur zal de ontvankelijkheid van de klacht nagaan op de eerstvolgende vergadering volgend op de datum van ontvangst van de Klacht.

De Klager wordt door de Raad van Bestuur per brief op de hoogte gebracht. Indien de onontvankelijkheidsbeoordeling niet is afgerond op *de genoemde bijeenkomst van de Raad van Bestuur*, zal de Klager per brief op de hoogte worden gebracht van de nieuwe voorgestelde timing.

De Klacht is ontvankelijk indien ze voldoet aan de definitie en aan de voorwaarden uiteengezet in artikel 2.1.

Indien de Klacht ontvankelijk wordt bevonden, zal de Klager in eenzelfde brief op de hoogte worden gebracht van de volgende stappen in de procedure en de verwachte timing voor wat betreft de behandeling van de klacht.

2.5 Het onderzoek van de klacht

Het onderzoek van de klacht is vertrouwelijk. Alle partijen betrokken bij de behandeling van de klacht zijn onderworpen aan de geheimhoudingsplicht.

De Raad van Bestuur is verplicht om de ingediende klacht te onderzoeken en het recht op tegenspraak in acht te nemen, mondeling of schriftelijk. De Klager krijgt mondeling of schriftelijk de kans om de Klacht toe te lichten.

Op verzoek geeft de Raad van Bestuur de Klager de kans om zich te laten horen op een onderling overeengekomen datum en plaats.

Het onderzoek van de Klacht moet binnen een redelijke termijn worden afgerond. Deze termijn bedraagt maximaal 6 maanden vanaf de datum waarop de ontvankelijkheid van de klacht per brief werd meegedeeld.

2.6 Advies

Zo snel mogelijk na afloop van het onderzoek van het incident en nadat de Klager werd gehoord, maximum binnen een termijn van zes maanden zoals hierboven omschreven, zal de Raad van Bestuur de Klager, binnen *één* maand nadat de beslissing werd genomen, per brief op de hoogte brengen van zijn beslissing en de maatregel die naar aanleiding van de Klacht zullen worden genomen.

3. De Contactpersoon voor de behandeling van Klachten

De Raad van Bestuur heeft Mevrouw **Anja Vlaes** aangewezen als Contactpersoon voor de behandeling van klachten.

Klachten en bijkomende stavingstukken dienen per aangetekend schrijven naar het volgende adres te worden verstuurd:

T.a.v. Mevrouw Anja Vlaes
De Lignesstraat 11
1000 Brussel