

OFP BP Pensioenfonds

Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening vergund op 4/9/2002

Identificatienummer FSMA: 50.521

Ondernemingsnummer: 0472.656.155

Administratief adres: Langerbruggekaai 18 – 9000 Gent, België

PROCEDURE KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING OF VRAGEN INZAKE AVG/GDPR– SECTIE NEDERLAND

| | |
|----------------------------------|---|
| Van toepassing op : | <ul style="list-style-type: none">- De deelnemers en gewezen deelnemers aan een Nederlandse pensioenregeling- De gepensioneerden en begunstigen van een Nederlandse pensioenregeling |
| Goedgekeurd door / op: | De Raad van Bestuur op 14.03.2024 |
| Deadline voor herziening: | 2027 |

De Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening *OFP BP Pensioenfonds* (hierna 'het OFP' genoemd) hecht veel belang aan een eerlijke behandeling van haar (voormalige) leden en begunstigen. Als u van mening bent dat het OFP in dit opzicht tekort is geschoten, kunt u dit door middel van een klacht onder de aandacht brengen.

Hoofdstuk 1: Begripsomschrijvingen

Artikel 1

Betrokkene: een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerde, (gewezen) partner of nabestaande van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in het pensioenreglement van het OFP.

Geschil: een welomlijnd en voor beslissing vatbaar verschil van inzicht tussen het OFP en een betrokkene die recht heeft of aanspraak maakt op pensioen, met betrekking tot een beslissing van het OFP, niet zijnde besluiten van algemene strekking, waarbij de betrokkene vindt dat hij rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen.

OFP: OFP BP Pensioenfonds.

Klacht: elke schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de behandeling of voorziening van het OFP.

Klager: de betrokkene die een klacht indient bij het OFP.

Hoofdstuk 2: Klachten over de werking van het OFP

Artikel 2

Een klacht is een uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de behandeling of voorziening van het OFP die door de betrokkene als ongepast wordt geacht. Een klacht kan telefonisch, digitaal of schriftelijk worden ingediend bij het OFP. Het is niet de bedoeling dat de betrokkene verbeteringen of wijzigingen voorstelt en het mag niet gaan over zaken met betrekking tot de arbeidsverhouding.

De klacht moet minimaal de volgende elementen bevatten:

- a) naam en adres van de klager;
- b) datum;
- c) beschrijving van het probleem, inclusief datum van de gebeurtenis.

Artikel 3

De klacht kan worden gestuurd naar:

- Online: via het contactformulier op de website: www.pensioenfondsbp.nl
- Schriftelijk:
OFP BP Pensioenfonds
p/a Achmea Pensioenservices
Postbus 90170
5000 LM TILBURG

Artikel 4

De klacht moet worden ingediend binnen de zes (6) maanden na het voorvallen van de gebeurtenissen waarop de klacht is gebaseerd.

Het voorafgaande staat de wettelijke verjaringstermijnen om juridische stappen te zetten niet in de weg.

Artikel 5

1. Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging naar de klager gestuurd. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
2. Als de klacht binnen 5 werkdagen afgehandeld zal worden, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd.
3. Het Nederlands Management Comité kan beslissen om de compliance officer onmiddellijk op de hoogte te stellen van de klacht. In elk geval ontvangt de

compliance officer een overzicht van de klachten ingediend gedurende het voorbije boekjaar in het kader van zijn/haar jaarlijks rapport.

4. Op aanvraag kan de klager zijn klacht toelichten aan de Voorzitter en secretaris van het Nederlands Management Comité.
5. Het Nederlands Management Comité onderzoekt de klacht en alle daarin aangehaalde problemen grondig, houdt rekening met het onderzoek en beslist bij eenvoudige meerderheid (stemming) over zijn antwoord.
6. Het Nederlands Management Comité stuurt zijn antwoord binnen twintig (20) werkdagen na ontvangst van de volledige informatie van de klacht aan de klager. Het antwoord kan schriftelijk of digitaal aan klager worden meegedeeld. Deze termijn kan maximaal twee keer met niet meer dan tien (10) werkdagen worden verlengd op voorwaarde dat de klager binnen de twintig (20) werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte is gesteld van de reden voor de verlengde termijn.
7. Een kopie van het antwoord van het Nederlands Management Comité wordt naar de Raad van Bestuur verzonden, alsook eventueel naar de compliance officer.
8. Het antwoord op de klacht wordt ondertekend door de Voorzitter van het Nederlands Management Comité of, bij gebreke daarvan, door zijn vervanger.

Artikel 6

1. De klager kan binnen dertig (30) werkdagen na ontvangst van het antwoord van het Nederlands Management Comité in beroep gaan bij de Voorzitter van de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur stuurt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de klager. De compliance officer wordt onmiddellijk op de hoogte gesteld van ieder beroep dat wordt ontvangen door het OFP
3. De Raad van Bestuur onderzoekt het beroep en alle daarin aangehaalde problemen, houdt rekening met het onderzoek en beslist bij eenvoudige meerderheid (stemming) over zijn antwoord.
4. De Raad van Bestuur stuurt zijn definitieve antwoord naar de klager en doet dit binnen twintig (20) werkdagen na ontvangst van het beroep. Het antwoord kan schriftelijk of digitaal aan klager worden meegedeeld. Deze termijn kan maximaal twee keer met niet meer dan tien (10) werkdagen worden verlengd op voorwaarde dat de klager binnen de twintig (20) werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte is gesteld van de reden voor de verlengde termijn.
5. Het definitieve antwoord op het beroep wordt ondertekend door de Voorzitter van de Raad van Bestuur of, bij gebreke daarvan, door zijn vervanger.

Artikel 7

1. Indien de klager het niet eens is met het oordeel van de Raad van Bestuur als bedoeld in artikel 6 lid 4, heeft de klager het recht om zich te wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. . Meer informatie met betrekking tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, kan u terugvinden op www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl.
2. Indien de klager het niet eens is met het oordeel van de Raad van Bestuur als bedoeld in artikel 6 lid 4, kan de klager eveneens in beroep gaan bij de bevoegde rechter.

Hoofdstuk 3: Geschillenprocedure

Artikel 8

Voor de behandeling van geschillen geldt dezelfde procedure als hiervoor onder de artikelen 2 tot en met 7 omschreven.

Hoofdstuk 4: Vragen over de verwerking van persoonsgegevens

Artikel 9

Het OFP is verplicht om de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens en gegevensbescherming na te leven, inclusief de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016, hierna 'AVG/GDPR').

Artikel 10

In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming hebben (voormalige) leden en begunstigen het recht om op elk moment contact op te nemen met het OFP (nexyan.xbbp@bp.com) of de DPO (bdo@dpo.be) met een verzoek om:

- toegang te krijgen tot persoonsgegevens, deze te corrigeren of te wissen (binnen bepaalde grenzen);
- de verwerking van persoonsgegevens te beperken of er bezwaar tegen te maken;
- gegevens te ontvangen om deze naar een andere verwerkingsverantwoordelijke te sturen (recht op gegevensoverdraagbaarheid).

Wanneer het OFP redelijke twijfels heeft over de identiteit van de persoon die het verzoek indient, kan het OFP extra informatie vragen om de identiteit van de betrokkene te bevestigen.

De DPO wordt onmiddellijk geïnformeerd van elk verzoek.

Artikel 11

Het OFP stuurt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het verzoek een ontvangstbevestiging naar het lid of de begunstigde.

Zonder onnodig uitstel en in elk geval binnen één (1) maand na ontvangst van het verzoek licht het OFP het lid of de begunstigde in over de genomen maatregel. Deze termijn kan indien nodig met twee (2) extra maanden worden verlengd, afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en het aantal verzoeken. Het OFP licht het lid of de begunstigde in over zulke verlenging en over de redenen ervoor, en dit binnen één (1) maand na ontvangst van het verzoek.

Als het OFP geen gevolg geeft aan het verzoek, moet het OFP het lid of de begunstigde zonder onnodig uitstel en ten laatste binnen één (1) maand na ontvangst van het verzoek inlichten over de redenen voor het gebrek aan gevolg en over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit (zie artikel 10).

De informatie die het OFP levert en alle communicatie en maatregelen die het OFP onderneemt om te voldoen aan een verzoek op grond van artikel 8, moeten gratis worden geleverd. Wanneer verzoeken kennelijk ongegrond of buitensporig zijn, met name vanwege hun repetitieve karakter, kan het OFP:

- een redelijke vergoeding aanrekenen, rekening houdend met de administratieve kosten voor het verlenen van de informatie of communicatie of het nemen van de gewenste maatregel; of
- weigeren aan het verzoek gevolg te geven.

Artikel 12

Leden en begunstigten kunnen een klacht indienen bij de toezichthoudende autoriteit van hun lidstaat als ze van mening zijn dat het OFP niet optrad in overeenstemming met de wetgeving betreffende gegevensbescherming:

Voor Nederland: Autoriteit Persoonsgegevens
Prins Clauslaan 60
Postbus 93374 2509
AJ Den Haag
Telefoon: +31 70 888 8500
E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

Artikel 13

De gewijzigde procedure treedt in werking op 14 maart 2024.

De Raad van Bestuur zal regelmatig en minstens om de drie jaar deze procedure evalueren en indien nodig herzien. .

Frank Besemer,
Voorzitter
Raad van Bestuur van het OFP

Nexyan
Secretaris van het OFP