Procédure de traitement des plaintes

Nom OFP : OGEO FUND
Adresse : Boulevard Piercot 46 à 4000 Liège
Numéro FSMA : 50570
Date d'agrégation : 9/08/2005

Approuvée par le Conseil d'Administration le 21/06/2018

L'Institution de Retraite Professionnelle *OGEO FUND OFP* (ci-après « l'OFP ») attache une grande importance à la satisfaction de ses affiliés.

Si vous pensez que l'OFP a manqué à ses obligations, vous pouvez le signaler en introduisant une plainte.

La présente procédure est communiquée sur simple demande à l'affilié.

Article 1

Une plainte, au sens de la présente procédure, est tout document écrit dans lequel il est fait état d'une insatisfaction ou d'un mécontentement relatif à un traitement ou à une prestation de services de l'OFP que le plaignant juge inadéquat. La plainte écrite doit au moins comprendre les mentions suivantes :

a) le nom et l'adresse du plaignant ;
b) la date de la plainte ;
c) la description claire et concise des faits étant à l'origine de la plainte.

Article 2

Toutes les plaintes au sens de la présente procédure doivent être adressées à :

Monsieur Emmanuel Lejeune

OGEO FUND

Boulevard Piercot 46

4000 Liège

Article 3

La plainte doit être introduite dans un délai de six mois à compter de la date à laquelle le fait sur lequel elle est basée, s'est produit.

Ce qui précède ne nuit pas aux délais légaux de prescription pour entreprendre d'éventuelles démarches judiciaires.

Article 4

1. Au plus tard dans les sept jours suivant la réception de la plainte, le Comité de direction de l'OFP envoie un accusé de réception au plaignant.

2. Le plaignant peut consulter, s'il en fait la demande expresse, les pièces et documents qui lui sont personnels et qui ont trait à la plainte qu'il a déposée.
   Il convient néanmoins de relever que le Comité de Direction de l'OFP peut, sur base de motifs sérieux, refuser que le plaignant puisse avoir accès à son dossier.

3. Le plaignant peut commenter, à sa demande expresse, sa plainte auprès du Comité de Direction de l'OFP si celui accepte cette demande.

4. Lors du traitement de chaque plainte, le Comité de direction recherche, dans les limites du raisonnable, une solution au problème soulevé par le plaignant.
   Une décision motivée est ensuite prise par le Comité de Direction de l'OFP, à la majorité ordinaire des voix.

5. Le Comité de direction dispose d'un délai de quatre semaines à dater de la réception de la plainte pour communiquer, par écrit, sa décision au plaignant.
   Ce délai de quatre semaines peut être prorogé à deux reprises – et ce, pour un maximum de quatre semaines – pour autant que le plaignant ait été informé, par écrit et endéans le délai initial, de la raison de la ou des prolongation(s) opérée(s).

6. La décision prise par le Comité de direction est communiquée, par écrit, au plaignant et est signée par le président du Comité de Direction, ou à défaut, par son remplaçant.

Article 5

Au moins une fois par an, le Conseil d'administration fait rapport à l'Assemblée Générale des plaintes traitées.

Ce rapport comprend, pour chaque plainte reçue, une brève description mentionnant :

- le problème soulevé ;
- la décision ayant été adoptée par l'OFP à la suite de la réception de la plainte ;
- les mesures qui ont éventuellement été prises en vue de corriger les situations étant source de problèmes et d'améliorer la façon de faire de l'OFP.

Article 6

La présente procédure entrera en vigueur dès son approbation par le Conseil d'Administration de l'OFP.