



OGEO FUND OFP - IRP agréée le 9/08/2005
N° d'identification: 50570
N° BCE 0429 333 876
Siège social : rue Sainte Marie, 5 bte 4 - B-4000 Liège
Tél. : +32 4 222 01 15
e-mail : info@ogeofund.be

Procédure de traitement des plaintes

Approuvée par le Conseil d'administration du 15/03/2022

L'Institution de Retraite Professionnelle OGEO FUND OFP attache une grande importance à la satisfaction de ses affiliés et bénéficiaires.

Si vous pensez que l'OFPP 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'OFPP 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 Frank JEUNETTE
OGEO FUND OFP
Rue Sainte Marie, 5 bte 4
4000 Liège

Article 3

La plainte doit être introduite dans un délai raisonnable 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 exécutif de l'OFPP envoie un accusé de réception au plaignant.
2. Le Comité exécutif transmet sans délai la plainte au Président du Conseil d'administration et au Compliance officer.

3. Le Comité exécutif rédige un projet de réponse à la plainte après avoir consulté, éventuellement, le(s) responsable(s) en charge du dossier incriminé, et le soumet au Président du Conseil d'administration.
4. Si le Président estime, en accord avec le Compliance officer, qu'il y a lieu de saisir le Conseil d'administration, ce dernier statuera sur la réponse définitive à envoyer à l'auteur de la plainte.
5. Dans le cas contraire, le projet de réponse du Comité exécutif sera avalisé par le Président du Conseil d'administration, en concertation avec le Compliance officer, après avoir fait l'objet de corrections éventuelles.
6. 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 exécutif de l'OFF peut, sur base de motifs sérieux, refuser que le plaignant puisse avoir accès à son dossier.
7. Le plaignant peut commenter, à sa demande expresse, sa plainte auprès du Comité exécutif de l'OFF si celui accepte cette demande.
8. Le Comité exécutif 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).
9. La décision est communiquée, par écrit, au plaignant et est signée par le Président du Comité exécutif, 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 adoptée par l'OFF 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'OFF.

Article 6

Il est tenu un registre des plaintes au sein de l'OFF, qui reprend, notamment, les éléments soulevés dans le rapport présenté à l'Assemblée générale.

Article 7

La présente procédure entre en vigueur dès son approbation par le Conseil d'administration de l'OFF.