



Vragen- en klachtenprocedure/Interne geschillenregeling

Doel:

De FSMA verwacht dat een instelling voor bedrijfspensioenvoorziening (IBP) over een duidelijke en transparante klachtenprocedure beschikt, die de aangeslotenen op de hoogte brengt van de te volgen procedure ingeval van een klacht (nota CPP-2007-2-WIBP over de prudentiële verwachtingen van de CBFA (FSMA) inzake het deugdelijk bestuur van IBP's van 23 mei 2007). Door middel van deze Vragen- en klachtenprocedure wil het J&J Pension Fund alle aangeslotenen en begunstigden op de hoogte brengen van de te volgen procedure als ze een vraag, kwestie of klacht in verband met hun deelname aan de pensioenplannen en/of hun (opgebouwde) pensioenrechten hebben.

Daarnaast worden er in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG – GDPR) verplichtingen opgelegd aan het J&J Pension Fund wanneer een inbreuk zich zou voordoen in verband met persoonsgegevens, ook wel datalek of personal data breach genoemd. *Een datalek bestaat wanneer er een inbreuk is op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden of opgeslagen gegevens met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.* Om tegemoet te komen aan deze verplichtingen, wil het J&J Pension Fund aan de hand van volgende procedure eveneens vastleggen hoe men zal omgaan met het voordoen van dergelijke inbreuken.

Procedure:

a) Contactpersoon

In het algemeen moet een aangeslotene of begunstigde die een vraag of kwestie over zijn/haar pensioenrechten of zijn/haar deelname aan een pensioenplan heeft, de vraag of kwestie schriftelijk aan de beheerder van het pensioenplan voorleggen. Na ontvangst van de vraag of kwestie moet de beheerder onmiddellijk de verantwoordelijke/verantwoordelijken voor het dagelijks beheer van het pensioenplan op de hoogte brengen en in onderlinge overeenstemming over de aard van de vraag of kwestie (individueel of collectief; precedentwaarde of niet; bedrag waar het om gaat - zie punt b) hieronder) en over de gepaste afhandeling volgens de hierna genoemde principes beslissen.

Het is een aangeslotene of begunstigde ook toegestaan om een vraag of kwestie rechtstreeks schriftelijk aan de verantwoordelijke/verantwoordelijken voor het dagelijks beheer van het pensioenplan te stellen, in welk geval laatstgenoemde over de aard van de vraag of kwestie (individueel of collectief; precedentwaarde of niet; bedrag waar het om gaat - zie punt b) hieronder) beslist en de vraag of kwestie volgens de hierna genoemde principes afhandelt.

b) Richtlijnen voor de afhandeling van de vraag, kwestie of klacht

1. Als het een individuele vraag of kwestie in verband met de berekening van de pensioenrechten of het beheer van het pensioenplan betreft, de vraag of kwestie geen precedentwaarde heeft en het bedrag waar het om gaat, niet hoger dan EUR 25.000 (of een gelijkwaardig bedrag in een andere valuta) is, moet/moeten de pensioenbeheerder en/of de verantwoordelijke/verantwoordelijken voor het dagelijks beheer van het pensioenplan de



vraag binnen vier weken na ontvangst beantwoorden. Hij/zij moet de vraag schriftelijk, in duidelijke en begrijpelijke taal beantwoorden. Als de aangeslotene of begunstigde niet tevreden is met het ontvangen antwoord, moet hij/zij binnen vier weken na de datum van ontvangst daarvan een gemotiveerde klacht schrijven met uitleg over de vraag/kwestie waar het om gaat, het antwoord dat hij/zij heeft ontvangen en de redenen waarom hij/zij het niet met dit antwoord eens is. Deze gemotiveerde klacht wordt aan de verantwoordelijke/verantwoordelijken voor het dagelijks beheer van het pensioenplan gericht met het verzoek om deze op de volgende vergadering aan de raad van bestuur voor te leggen. Vanaf dat moment wordt de onder punt 2 beschreven procedure gevolgd.

2. Als het een collectieve vraag of kwestie in verband met de berekening van de pensioenrechten of het beheer van het pensioenplan betreft, als de vraag of kwestie een precedentwaarde heeft of kan hebben of als het totale bedrag waar het om gaat groter dan of gelijk aan EUR 25.000 (of een gelijkwaardig bedrag in een andere valuta) is, legt/leggen de verantwoordelijke/verantwoordelijken voor het dagelijks beheer de vraag of kwestie (die hij/zij rechtstreeks of via de pensioenbeheerder heeft/hebben ontvangen) binnen twee weken na ontvangst schriftelijk aan de raad van bestuur van het IBP voor. Behoudens uitzonderlijke omstandigheden bespreekt de raad van bestuur de vraag of kwestie op de eerste bestuursvergadering na de datum waarop de raad de vraag of kwestie of de gemotiveerde klacht (punt 1) van de verantwoordelijke/verantwoordelijken voor het dagelijks beheer heeft ontvangen. Als het dringend is, kan de raad van bestuur de vraag, kwestie of klacht schriftelijk of door middel van een conferentiegesprek afhandelen of kan een buitengewone vergadering bijeengeroepen worden. De raad van bestuur kan alle noodzakelijke maatregelen nemen om een duidelijk beeld van de vraag, kwestie of klacht te krijgen, zoals:
 - vragen om actuarieel, juridisch of financieel advies;
 - de aangeslotene of begunstigde in kwestie of een andere betrokken partij (bv. de werkgever of vorige werkgever) om aanvullende informatie vragen;
 - de aangeslotene of begunstigde in kwestie horen;
 - enz.

Zodra de raad van bestuur een duidelijk beeld heeft, wordt een schriftelijk antwoord in duidelijke en begrijpelijke taal naar de aangeslotene of begunstigde in kwestie gestuurd, met uitleg over de redenen die aan de beslissing van de raad ten grondslag liggen. De raad doet dat binnen drie maanden na ontvangst van de vraag, kwestie of klacht. In uitzonderlijke omstandigheden kan deze termijn tot vijf maanden worden verlengd. Als het dringend is, doet de raad van bestuur zijn uiterste best om de vraag, kwestie of klacht zo snel mogelijk af te handelen.

De raad van bestuur brengt de aangeslotene of begunstigde in kwestie op de hoogte van de mogelijkheid die hij/zij heeft om de beslissing voor de rechter aan te vechten.

3. Als het een vraag of kwestie in verband met de interpretatie van het pensioenplanreglement of de bedoeling van de voordelen betreft, stuurt/sturen de pensioenbeheerder of verantwoordelijke/verantwoordelijken voor het dagelijks beheer de vraag of kwestie binnen



twee weken na ontvangst naar het verantwoordelijke bestuurslid voor HR van het betrokken land door. Het verantwoordelijke bestuurslid voor HR zal dan naar eigen goeddunken de vraag binnen vier weken na ontvangst rechtstreeks schriftelijk beantwoorden of de vraag voorleggen aan de relevante financierende onderneming/ondernemingen, die de vraag of kwestie dan volgens hun eigen procedure schriftelijk beantwoordt/beantwoorden, zo nodig/indien vereist met de hulp van de bevoegde landelijke pensioenraad. Een kopie van het antwoord wordt naar de verantwoordelijke/verantwoordelijken voor het dagelijks beheer van het pensioenplan gestuurd.

c) Richtlijnen voor de afhandeling van een datalek/personal data breach

Het J&J Pension Fund zal op het moment dat een inbreuk zich voordoet deze melden via de meldingstool voorzien op de J&J Privacy Website. Het incident zal dan bekeken worden door de J&J Privacy Incident Manager die zal beoordelen of het datalek een risico vormt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene door de mogelijk nadelige gevolgen voor de betrokkene te analyseren. Na de analyse zal de Privacy Incident Manager de nodige partijen informeren en de melding binnen de vastgestelde termijnen overmaken aan de Gegevensbeschermingsautoriteit indien aan bepaalde voorwaarden werd voldaan.

Verslaglegging:

De verantwoordelijke/verantwoordelijken voor het dagelijks beheer maakt/maken eenmaal per jaar een overzicht van de vragen, kwesties, klachten en eventuele datalekken die tijdens het voorgaande boekjaar zijn ontvangen en legt/leggen dit overzicht schriftelijk aan de raad van bestuur voor. Dit overzicht i) bevat een korte beschrijving van de vraag, kwestie, klacht of datalek waar het om gaat, (ii) vermeldt indien mogelijk het bedrag in kwestie en iii) noemt de manier waarop de vraag, kwestie, klacht of datalek is afgehandeld. De raad van bestuur kan om aanvullende informatie vragen over de manier waarop een vraag of kwestie waarbij de raad niet betrokken was, beantwoord of afgehandeld is.

Goedgekeurd door de raad van bestuur tijdens de vergadering van 14 september 2018.