



## *Annexes*

1. Le Protocole d'accord avec Solvit

2. Les adresses utiles

Dorénavant vous trouverez les annexes suivantes sur notre site  
[www.mediateurpensions.be/Rapports annuels](http://www.mediateurpensions.be/Rapports%20annuels)

1. L'arrêté d'instauration

2. Le règlement d'ordre intérieur

3. Les critères d'évaluation du Service de médiation pour les Pensions

4. La charte de l'assuré social

5. Les chartes des services de pensions



## Annexe 1

PROTOCOLE D'ACCORD CONCERNANT LES RELATIONS ENTRE LE COLLEGE DES MEDIEATEURS POUR LES PENSIONS ET LE CENTRE SOLVIT BELGE POUR LE TRAITEMENT DE PLAINTES PORTANT SUR LES PENSIONS LEGALES ET IMPLIQUANT DES SERVICES DE PENSIONS D'AUTRES ETATS MEMBRES, AINSI QU'EN NORVÈGE, ISLANDE ET LIECHTENSTEIN

### Article 1

Pour l'application du présent protocole, on entend par :

*l'arrêté royal* : l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, et confirmé par la loi du 12 décembre 1997 portant confirmation des arrêtés royaux pris en application de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux de pension et de la loi du 26 juillet 1996 visant à réaliser les conditions budgétaires de la participation de la Belgique à l'Union économique et monétaire européenne;

*SOLVIT Belgique* : les collaborateurs du centre belge de SOLVIT;

*les Médiateurs* : le Collège des Médiateurs pour les Pensions et leurs collaborateurs ;

*Les Eurocoordinateurs* : chaque autorité

PROTOCOL-AKKOORD VOOR DE RELATIES TUSSEN HET COLLEGE VAN DE OMBUDSMANNEN VOOR DE PENSIOENEN EN HET BELGISCH SOLVIT CENTRUM VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN OVER DE WETTELIJKE PENSIOENEN WAARBIJ PENSIOENINSTANTIES UIT ANDERE LIDSTATEN, NOORWEGEN, IJSLAND OF LIECHTENSTEIN BETROKKEN ZIJN

### Artikel 1

Voor de toepassing van dit protocol wordt bedoeld met:

*het koninklijk besluit*: het koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en het vrijwaren van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en bekrachtigd bij de wet van 12 december 1997 tot bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen met toepassing van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie;

*SOLVIT België*: de medewerkers van het Belgisch SOLVIT centrum;

*de Ombudsmannen*: het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen en hun medewerkers;

belge a désigné un Eurocoordonateur qui fonctionne comme point de contact avec SOLVIT Belgique et qui suit au sein de son administration la transposition et l'application correcte de la législation européenne en droit national.

#### Article 2

SOLVIT peut faire appel à l'aide et à la médiation (co-instruction) des Médiateurs pour le traitement des plaintes quand le contenu de celles-ci porte sur un service de pensions belge qui gère, paie ou attribue des pensions légales.

Lors du traitement de ces plaintes, SOLVIT avertit toujours formellement l'Eurocoordonateur auprès du SPF Sécurité sociale et l'expert auprès des services de pensions concernés.

En cas de problèmes structurels, SOLVIT Belgique, peut demander l'intervention des Médiateurs pour le suivi du traitement de la plainte.

#### Article 3

Les Médiateurs peuvent faire appel à l'aide et à la médiation de SOLVIT Belgique pour le traitement des plaintes quand un service de pensions dans un autre Etat membre ou dans un pays où SOLVIT est représenté, est concerné et que ce service de pensions étranger est impliqué dans le blocage du dossier objet de la plainte.

#### Article 4

La procédure relative aux contacts entre les Médiateurs et SOLVIT Belgique se fait par écrit (via courriel).

*de Eurocoördinatoren:* elke Belgische overheidsinstantie heeft een Eurocoördinator aangewezen, die als contactpunt optreedt met SOLVIT België en die binnen zijn instantie toeziet op de omzetting en correcte tenuitvoerlegging van de Europese wetgeving in de nationale wetgeving.

#### Artikel 2

SOLVIT België kan beroep doen op de hulp en bemiddeling (co-instructie) van de Ombudsmannen voor de klachten die het behandelt wanneer de inhoud ervan betrekking heeft op een Belgische pensioendienst die wettelijke pensioenen toekent, betaalt of beheert.

Bij de behandeling van deze klachten brengt SOLVIT de Eurocoördinator bij de FOD Sociale Zekerheid en de expert bij de desbetreffende pensioendiensten steeds formeel op de hoogte.

SOLVIT België kan in geval van een structureel probleem, tussenkomst vragen van de Ombudsmannen voor verdere behandeling van de klacht.

#### Artikel 3

De Ombudsmannen kunnen beroep doen op de hulp en bemiddeling van SOLVIT België voor de klachten die zij behandelen wanneer een pensioendienst in een andere Europese Lidstaat of een land waar een SOLVIT centrum aanwezig is, betrokken is en deze buitenlandse pensioendienst een blokkering van het klachtendossier teweeg brengt.

#### Artikel 4

De procedure voor de contacten tussen de Ombudsmannen en SOLVIT België is schriftelijk per mail.

Ceci n'empêche pas que, concernant cette même plainte, des contacts verbaux puissent également avoir lieu.

Article 5

Les Médiateurs et SOLVIT Belgique s'engagent à faciliter la collaboration afin de promouvoir leurs services respectifs.

Le présent protocole d'accord peut à tout moment être complété de commun accord afin de tenir compte de situations spécifiques.

Dit belet niet dat de Ombudsmannen of SOLVIT België met betrekking tot dezelfde klacht bijkomend mondeling contact hebben.

Artikel 5

De Ombudsmannen en SOLVIT België verbinden zich ertoe om onderling verdere samenwerking te vereenvoudigen met het oog op promotie van beide diensten.

Onderhavig protocol kan op elk moment in gezamenlijk overleg verder worden aangevuld om rekening te houden met specifieke situaties.

*Voor het Belgisch SOLVIT centrum,  
Pour le Centre belge de SOLVIT*

Claudia De Maesschalck  
Directeur E3

François Roux  
Directeur Generaal Europese Zaken  
Directeur général Affaires européennes

*Voor het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,  
Pour le Collège des médiateurs pour les Pensions*

Tony Van Der Steen

Jean Marie Hannedouche



### ADRESSES UTILES

#### VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DES PENSIONS

Alexander De Croo  
ACK – Finance Tower  
Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 61  
1000 Bruxelles

Tél.: 02 792 99 00  
Fax: 02 792 99 01  
Website : [www.ministredespensions.be](http://www.ministredespensions.be)  
E-mail : [info@ministredespensions.be](mailto:info@ministredespensions.be)

#### MINISTRE DES CLASSES MOYENNES, DES PME, DES INDEPENDANTS ET DE L'AGRICULTURE

Sabine Laruelle  
Avenue de la Toison d'Or 87  
1060 Bruxelles

Tel.: 02 250 03 03  
Fax: 02 219 09 14  
E-mail: [info@laruelle.fgov.be](mailto:info@laruelle.fgov.be)  
Website: [www.laruelle.belgium.be](http://www.laruelle.belgium.be)

#### CONSEIL CONSULTATIF FEDERAL DES AINES

Centre administratif Jardin Botanique  
Finance Tower  
A l'attention de Mr Andy Van Rymenant  
Bd Jardin botanique 50 bte 115  
1000 Bruxelles

Tél. : 02 528.60.74  
Website : [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be)  
E-mail : [favo-ccfa@minsoc.fed.be](mailto:favo-ccfa@minsoc.fed.be)

#### SERVICE PUBLIC FEDERAL SECURITE SOCIALE

Centre administratif Jardin Botanique  
Finance Tower  
Bd Jardin botanique 50 bte 100  
1000 Bruxelles

Tél. : 02 528 60 11  
Website : [www.socialsecurity.fgov.be](http://www.socialsecurity.fgov.be)  
E-mail : [social.security@minsoc.fed.be](mailto:social.security@minsoc.fed.be)

#### SITE PORTAIL DE LA SECURITE SOCIALE :

[www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be)

**POUR DEMANDER SA PENSION EN LIGNE (travailleurs salariés et indépendants):**

[www.demandepension.be](http://www.demandepension.be)

**POUR CONSULTER SA PENSION (travailleur salarié):**

[www.mypension.be](http://www.mypension.be)

**OFFICE NATIONAL DES PENSIONS**

Tour du Midi

1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Tél. : 1765

De l'étranger :

Tél. : +32 78 15 1765

Website : [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be)

E-mail : [info@onprvp.fgov.be](mailto:info@onprvp.fgov.be)

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro gratuit 1765 ou consultez le site [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be) sous la rubrique Contact.

**INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS**

Place Jean Jacobs 6

1000 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Tél. : 1765

De l'étranger :

Tél. : +32 78 15 1765

Website : [www.inasti.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be)

E-mail : [info@inasti-rsvz.fgov.be](mailto:info@inasti-rsvz.fgov.be)

Pour connaître les permanences, bureaux régionaux et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site [www.inasti.fgov.be](http://www.inasti.fgov.be) sous la rubrique Contact.

**SERVICE DES PENSIONS DU SECTEUR PUBLIC**

Place Victor Horta 40 bte 30

1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) :

Tél. : 1765

De l'étranger :

Tél. : +32 78 15 1765

Website : [www.sdpsp.fgov.be](http://www.sdpsp.fgov.be)

E-mail : [CC@sdpsp.fgov.be](mailto:CC@sdpsp.fgov.be)

Pour connaître les permanences et Point Pensions proches de chez vous, appelez le numéro 1765 ou consultez le site [www.sdpsp.fgov.be](http://www.sdpsp.fgov.be) sous la rubrique Contact.



**SERVICE CENTRAL DES DÉPENSES FIXES - PENSIONS**  
**A PARTIR DU 1<sup>er</sup> JANVIER 2014 LES COMPETENCES DU SCDF-PENSIONS SONT**  
**TRANSFEREES AU SDPSP**

Place Victor Horta 40 bte 30  
1060 Bruxelles

Numéro vert (en Belgique) : Tél. : 1765  
De l'étranger : Tél. : +32 78 15 1765  
Website : [www.sdpssp.fgov.be](http://www.sdpssp.fgov.be)  
E-mail : [ccpay@sdpssp.fgov.be](mailto:ccpay@sdpssp.fgov.be)

**OFFICE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE D'OUTRE-MER**

Avenue Louise 194  
1050 Bruxelles  
Tél. : 02 642 05 11  
Fax : 02 642 05 59  
Website : [www.ossom.be](http://www.ossom.be)  
E-mail : [info@ossom.fgov.be](mailto:info@ossom.fgov.be)

**Visiteurs :** chaque jour de 9.00 à 12.00 sans rendez-vous, en dehors de ces heures sur rendez-vous

**Accueil téléphonique :** de 9.00 à 12.00 et de 13.30 à 16.00 (GMT + 1, heure de Bruxelles)

**SNCB HOLDING – SERVICE DE PENSIONS**

Rue de France 85  
1060 Bruxelles

Réglementation pensions de retraite, de survie et d'invalidité

Tél. : 02 525 25 38  
Fax : 02 525 40 12  
E-mail : [h-hr341@b-holding.be](mailto:h-hr341@b-holding.be)

Calcul de nouvelles pensions  
Tél. : 02 525 35 27  
Fax : 02 526 35 96  
E-mail : [h-hr342@b-holding.be](mailto:h-hr342@b-holding.be)

Paiements  
Tél. : 02 525 35 07  
Fax : 02 526 35 96  
E-mail : [paiementspensions@b-holding.be](mailto:paiementspensions@b-holding.be)

## **ETHIAS (PENSIONS LEGALES DU SECTEUR PUBLIC - AUTORITES LOCALES)**

Rue des Croisiers, 24  
4000 Liège

Tél. : 04 220 31 11  
Fax : 04 220 36 58  
Site web : [www.ethias.be](http://www.ethias.be)  
E-mail : [clients-collectivites-pub@ethias.be](mailto:clients-collectivites-pub@ethias.be)

## **PERMANENCES INTERNATIONALES**

L'Office National des Pensions et l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants organisent des permanences communes en collaboration avec la Caisse de pensions allemande «Deutsche Rentenversicherung», la Caisse de pensions hollandaise «Sociale Verzekeringsbank» et la Caisse de pensions française «CNAV».

Pour connaître les permanences proches de chez vous, contactez le numéro central de votre service de pensions dont vous trouverez le numéro ci-avant.

## **LES SERVICES DE MEDIATION BELGES, AFFILIES A LA CONCERTATION PERMANENTE DES MEDIATEURS ET OMBUDSMANS (CPMO) :**

[www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	3
<b>PARTIE I LE SERVICE DE MEDIATION POUR LES PENSIONS</b>	7
La transparence, une question de bonne administration	8
<b>Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition</b>	11
Les activités	11
La vision 2019	11
Information et communication	13
Relations externes	20
Adhésion aux organisations d'ombudsmans	23
Les moyens à la disposition du Service de médiation pour les Pensions	25
Les ressources humaines	25
Les moyens financiers	27
Les moyens matériels	28
<b>PARTIE II ANALYSE DES PLAINTES</b>	29
<b>Les chiffres de 2013</b>	31
Les requêtes	31
Les plaintes	32
Le traitement des plaintes	34
<b>Analyse des dossiers</b>	35
<b>Les services d'attribution de l'Office National des Pensions (ONP)</b>	35
■ Pension de conjoint divorcé – Octroi d'office impossible – Date de prise de cours liée à la date de la demande – Jusqu'où vont les obligations d'information et de conseil qui incombent à l'administration ? – Après intervention de l'Ombudsman, prise de cours à la date la plus avantageuse possible	35
■ Pension fixée suivant les Règlements européens – Forme simplifiée de la décision (depuis 2011) – Recul de la précision de l'information (étapes de calcul et comparaison des montants)	42

■ Dans une estimation de pension, aucune assimilation pour une période précise de chômage – Travailleur à temps partiel qui bénéficie du statut prévu par la réglementation chômage de “chômeur avec maintien des droits” – Situation particulière du domestique externe qui preste moins de 24 heures par semaine – Accord de l’ONP de prévoir l’assimilation dans toutes les situations similaires	45
■ Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) – Incidence d’une adresse de référence sur le montant de l’allocation	47
■ Garantie de revenus aux personnes âgées – Examen d’office uniquement à l’âge de 65 ans – Dans les autres cas, examen des droits à la GRAPA seulement après l’introduction d’une demande	49
■ Pas de remplacement d’office du revenu garanti par la GRAPA – Abandon du paiement du revenu garanti suite à l’augmentation progressive de la pension minimum des travailleurs indépendants et au gel du montant du revenu garanti – Droit à la GRAPA examiné uniquement sur nouvelle demande	50
■ GRAPA – Examen d’office du droit uniquement à 65 ans – Nouvel examen pour le conjoint le plus âgé possible, mais seulement sur demande – Obligation de conseil respectée – Perte éventuelle de droits mieux palliée par une extension de l’automatisme	57
<b>Les services de paiement de l’Office National des Pensions (ONP)</b>	61
■ Paiement de la pension via chèque bancaire aux Pays-Bas – Procédure laborieuse pour encaisser le chèque – Période de validité du chèque exceptionnellement longue – Problèmes sérieux pour obtenir le remboursement d’un chèque égaré – Issue positive donnée à la problématique	61
■ Problèmes d’accès à l’application « MyPension » – Mesures prises par l’ONP pour résoudre les échecs de connexion et autres difficultés techniques – Transparence	66
<b>Le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP)</b>	74
<b>L’Institut National d’Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)</b>	75
■ Assimilation par un régime belge de pension d’une période de maladie qui interrompt une activité professionnelle exercée dans un autre Etat de l’Union européenne et qui est couverte par des indemnités belges – Pratiques uniformisées à l’ONP et à l’INASTI	75
■ Arrêt d’une activité de travailleur indépendant en 2013 – Suite à la nouvelle réglementation en matière de cumul, suspension de la pension pour toute l’année civile en cas de dépassement des limites autorisées – Grâce à une mesure administrative de l’INASTI, la pension malgré tout encore payable en 2013 à partir de l’arrêt de l’activité	78
<b>Le Service Central des Dépenses fixes – Pensions</b>	82
■ Cotisation AMI et cotisation de solidarité – Modifications légales à partir de 2013 – Application par les services de pension	82

<b>Office de Sécurité Sociale d’Outre-Mer, la Société Nationale des Chemins de Fer belges, Ethias, les Caisses d’assurances sociales pour travailleurs indépendants et autres</b>	89
<b>Analyse transversale</b>	90
■ Condition de carrière pour partir en pension anticipée – Quelques exemples parmi les plaintes de 2013	90
■ Exemple 1 – Examen des conditions d’accès à la pension anticipée en cas de carrière mixte – Manque de coordination entre services de pensions (ONP/INASTI et ONP-INASTI/institutions étrangères) aboutissant à des décisions tardives et en sens opposés	90
■ Exemple 2 – Examen des conditions d’accès à la pension anticipée en cas de carrière mixte – Importance d’une correcte application et interprétation des données provenant des autres services de pension	93
■ Exemple 3 – Défaut de coordination interne (ONP) et externe (ONP-SdPSP) – Notification retardée	98
■ Exemple 4 – Délais de traitement à l’ONP entravés par une pratique administrative habituelle du SdPSP – Amélioration attendue au plus tôt en 2015 – Manque d’information	99
■ Exemple 5 – Mesures dérogatoires à la condition de carrière ouvrant l’accès à la pension anticipée – Extension des catégories de travailleurs concernés par la loi du 24 juin 2013 et l’arrêté royal du 11 juillet 2013 – Plusieurs mois d’attente et d’angoisse pour les personnes visées	104
■ Gestion des retenues obligatoires (AMI, solidarité, précompte) par les services de pensions (ONP, SdPSP/SCDF, OSSOM, Ethias, SNCB) – Politiques diverses en matière d’information (active ou passive) et de remboursement (d’office ou sur demande) – Manque de coordination	107
■ Travailler après l’âge de la pension	116
<b>Plaintes à caractère général et demandes d’informations</b>	135
<b>Plaintes à caractère général</b>	135
■ Un exemple	136
Travailleurs indépendants en difficulté temporaire – Maintien des droits sociaux pour les périodes au cours desquelles une dispense de cotisation a été obtenue – En matière de pension : possible dans le passé, impossible aujourd’hui – Et demain ?	
Les besoins d’informations	140
Autres requêtes	142
<b>PARTIE III RECOMMANDATIONS ET SUGGESTIONS</b>	143
<b>Les recommandations 2013</b>	145
<b>Les recommandations 2012 à 1999</b>	146

<b>Les suggestions</b>	157
Les Services d'attribution de l'Office national des Pensions (ONP)	157
Les Services de paiement de l'Office national des Pensions (ONP)	163
Le Service des Pensions du Secteur public (SdPSP)	168
L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)	171
Le Service Central des Dépenses Fixes (SCDF)	174
L'Office de Sécurité sociale d'Outre-Mer (OSSOM)	175
La Société Nationale des Chemins de Fer Belges (SNCB)	176
<b>PARTIE IV ANNEXES</b>	177
Annexe 1 – Le Protocole d'accord avec SOLVIT	179
Annexe 2 – Adresses utiles	183