

CONDITIONS GÉNÉRALES

ASSURANCE SOLDE RESTANT DÛ

TABLE DES MATIÈRES

DEFINITIONS	5
LE CONTRAT	6
Article 1 : Objet du contrat	6
Article 2 : Base du contrat - Incontestabilité	6
Article 3 : Entrée en vigueur du contrat	6
Article 4 : Durée du contrat	6
Article 5 : Prime	6
Article 6 : Participation bénéficiaire	6
Article 7 : Etendue de la garantie	7
Article 8 : Terrorisme	7
Article 9 : Risques exclus	7
Article 10 : Que payons-nous en cas de risque exclu ?	7
DROITS DU PRENEUR D'ASSURANCE	8
Article 11 : Renonciation	8
Article 12 : Désignation des bénéficiaires	8
Article 13 : Modification du contrat	9
Article 14 : Non-paiement des primes – Réduction – Conversion	9
Article 15 : Rachat	9
Article 16 : Avance sur le contrat	10
Article 17 : Mise en gage du contrat	10
Article 18 : Cession du contrat	10
Article 19 : Remise en vigueur	10
PRESTATIONS	11
Article 20 : Prestations	11
Article 21 : Règlement des sommes assurées	11
GÉNÉRALITÉS	12
Article 22 : Autres coûts et charges	12
Article 23 : Taxe	12
Article 24 : Impôt sur les revenus	12
Article 25 : Droits de succession	12
Article 26 : Législation fiscale d'application	12
Article 27 : Échange d'information	12
DISPOSITIONS DIVERSES	13
Article 28 : Fonds de garantie	13
Article 29 : Textes légaux et tribunaux compétents	13
Article 30 : Mode de communication et langues	14
Article 31 : Rémunération perçue par les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance	14

DEFINITIONS

1. Ethias

Ethias SA, assureur, rue des Croisiers 24 à 4000 LIÈGE

Entreprise d'assurances agréée sous le n° 0196 pour pratiquer toutes les branches d'assurances Non Vie, les assurances sur la vie, les assurances de nuptialité et de natalité (AR des 4 et 13 juillet 1979, MB du 14 juillet 1979) ainsi que les opérations de capitalisation (Décision CBFA du 9 janvier 2007, MB du 16 janvier 2007)

RPM Liège TVA BE 0404.484.654 Compte Belfius Banque : BE72 0910 0078 4416 BIC : GKCCBEBB.

2. Preneur d'assurance

La personne physique qui conclut le contrat avec Ethias. Cette personne est catégorisée comme un client non-professionnel.

3. Assuré

La personne physique sur la tête de laquelle l'assurance est conclue. Son décès met fin au contrat et donne lieu au paiement du capital décès.

4. Assurance solde restant dû

Assurance décès temporaire à capital décroissant de la Branche 21 par laquelle Ethias paie un capital en cas de décès de l'assuré au cours de la période assurée.

Le contrat d'assurance est composé des Conditions Générales, des Conditions Particulières et des éventuels avenants. Ces documents forment un ensemble.

5. Capital décès

Capital assuré payé en cas de décès de l'assuré au cours de la période assurée. Ce capital décroît pendant la durée du contrat selon les critères définis dans les conditions particulières.

6. Bénéficiaire

La (les) personne(s) désignée(s) par le preneur d'assurance afin de recevoir le capital décès.

7. Période assurée

L'assurance décès peut être conclue pour une durée déterminée.

LE CONTRAT

ARTICLE 1 OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet de garantir au bénéficiaire le paiement d'un capital en cas de décès de l'assuré au cours de la période assurée. L'assurance solde restant dû est liée à un prêt hypothécaire et garantit le remboursement total ou partiel du solde de ce prêt en cas de décès de l'assuré au cours de la période assurée.

ARTICLE 2 BASE DU CONTRAT - INCONTESTABILITÉ

Le contrat est soumis aux dispositions légales et réglementaires belges qui régissent les assurances vie.

Le contrat est établi sur la base des informations communiquées sincèrement par le preneur d'assurance et l'assuré dans la proposition d'assurance, le questionnaire médical et tout autre document.

Lors de la conclusion du contrat, de l'augmentation des prestations ou de la remise en vigueur du contrat, le preneur d'assurance et l'assuré ont l'obligation de déclarer, en toute honnêteté et transparence, toutes les circonstances connues qu'ils doivent raisonnablement considérer comme constituant pour l'assureur des éléments d'appréciation du risque.

Le contrat est incontestable dès son entrée en vigueur, sauf en cas de fraude. Ethias peut invoquer la nullité du contrat sur base d'omission ou d'inexactitude intentionnelle dans les déclarations du preneur d'assurance ou celles de l'assuré.

Si l'âge de l'assuré a été inexactement déclaré, le capital assuré est augmenté ou réduit en fonction de l'âge réel qui aurait dû être pris en considération.

Ethias se réserve le droit de mettre fin au contrat lorsque le preneur d'assurance omet de respecter les règles en matière d'identification des clients conformément à la législation relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

ARTICLE 3 ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le contrat entre en vigueur à la date indiquée dans les Conditions Particulières pour autant que la première prime, ou fraction de prime, ait été payée dans les trente jours qui suivent la date d'émission du contrat sur le compte bancaire indiqué par Ethias.

A défaut de la réception des Conditions Particulières signées par le preneur d'assurance, la réception de la première prime, ou fraction de prime, vaut acceptation du contrat.

ARTICLE 4 DURÉE DU CONTRAT

Une assurance décès temporaire couvre le risque de décès pendant la durée déterminée dans les Conditions Particulières. Si l'assuré décède pendant cette période, Ethias paie le capital décès au(x) bénéficiaire(s) et le contrat d'assurance prend fin.

Si l'assuré est toujours en vie au terme du contrat, le contrat prend fin sans paiement de capital. Les primes payées, représentant la contrepartie de la couverture du risque assuré restent acquises à Ethias.

ARTICLE 5 PRIME

Le preneur d'assurance peut opter pour une prime unique ou des primes constantes payables pendant les 2/3 de la durée du contrat.

Si le preneur d'assurance opte pour un fractionnement de prime, Ethias appliquera une augmentation de 4% en cas de paiement mensuel, 3% en cas de paiement trimestriel et 2% en cas de paiement semestriel.

Les primes sont payables par anticipation aux échéances fixées dans les conditions particulières.

ARTICLE 6 PARTICIPATION BÉNÉFICIAIRE

Le contrat ne donne pas droit à une quelconque participation bénéficiaire.

ARTICLE 7 ETENDUE DE LA GARANTIE

Le risque de décès est couvert dans le monde entier, sous réserve des dispositions prévues à l'article 9.

ARTICLE 8 TERRORISME

Le risque de décès résultant d'un acte de terrorisme est couvert, conformément à la loi du 1er avril 2007 (M.B du 15 mai 2007). Dans ce cadre, Ethias a adhéré à l'A.S.B.L. TRIP (Terrorism Reinsurance and Insurance Pool). Désormais, tant le principe que les modalités d'indemnisation d'un sinistre résultant d'un acte de terrorisme sont déterminés par un Comité distinct des entreprises d'assurance qui est instauré par l'article 5 de la loi du 1er avril 2007. Toutefois, les dommages causés par des armes nucléaires sont exclus de la couverture.

ARTICLE 9 RISQUES EXCLUS

Risques exclus, sauf convention contraire :

- le décès consécutif à la pratique d'un des sports aériens suivants : l'aérostat, le deltaplane ou les ailes delta, l'U.L.M. ou le D.P.M., le parapente, le vol en wingsuit, le parachutisme ainsi que le saut dans le vide avec élastique ;
- le décès de l'assuré survenu à bord d'un appareil de locomotion aérienne lorsque l'assuré est membre de l'équipage d'un vol qui ne s'effectue pas à bord d'un appareil de ligne régulièrement autorisé pour le transport de personnes.

Risques toujours exclus :

- le décès de l'assuré à bord d'un appareil de locomotion aérienne utilisé à l'occasion de compétitions, exhibitions, essais de vitesse, raids, vols d'entraînement, records ou tentatives de records, ainsi que pendant tout essai en vue de participer à l'une de ces activités ainsi que le décès à bord d'un appareil prototype ;
- le risque de décès résultant directement ou indirectement d'une guerre civile, d'émeutes ou d'actes de violence collective, d'inspiration politique, idéologique ou sociale, accompagnés ou non de rébellion contre l'autorité ou tous pouvoirs institués, si l'assuré prend une part active et volontaire à ces événements, à moins qu'il ne se trouve dans un cas de légitime défense ;
- le décès survenant suite à un événement de guerre, c'est-à-dire résultant directement ou indirectement d'une action offensive ou défensive d'une puissance belligérante ou de tout autre événement à caractère militaire. Cette exclusion est élargie à tout décès de l'assuré, quelle qu'en soit la cause, lorsque l'assuré participe activement aux hostilités. Lorsque le décès de l'assuré survient dans un pays étranger en état d'hostilités, si le conflit éclate pendant le séjour de l'assuré, le preneur d'assurance obtient la couverture du risque de guerre pour autant que l'assuré ne participe pas activement aux hostilités ;
- le décès de l'assuré par suite de suicide pendant l'année qui suit la date de prise d'effet du contrat, sa remise en vigueur ou de l'augmentation des prestations assurées non prévues dès la prise d'effet du contrat. Dans les deux derniers cas, l'exclusion ne concerne que la partie des prestations assurées ayant fait l'objet de la remise en vigueur ou de l'augmentation ;
- le décès de l'assuré provoqué par le fait intentionnel du preneur d'assurance (s'il est différent de l'assuré) ou du bénéficiaire ;
- le décès résultant d'une condamnation judiciaire à la peine capitale, d'un crime ou d'un délit intentionnel dont l'assuré est auteur ou coauteur et dont il a pu prévoir les conséquences.

ARTICLE 10 QUE PAYONS-NOUS EN CAS DE RISQUE EXCLU ?

Lorsque le décès de l'assuré résulte d'un risque exclu, Ethias paie, au(x) bénéficiaire(s) désignés, la valeur de rachat théorique à la date du décès. Sont exclus le(s) bénéficiaire(s) ayant provoqué intentionnellement le décès de l'assuré.

Lorsque le contrat est affecté en garantie ou en reconstitution d'un crédit, est considéré comme bénéficiaire, pour l'application de ce point, toute personne qui en l'absence d'assurance serait, en tout ou en partie tenu au paiement de la dette.

DROITS DU PRENEUR D'ASSURANCE

ARTICLE 11 RENONCIATION

Le preneur d'assurance a le droit de résilier le contrat, par lettre recommandée, adressée à Ethias :

- dans les 30 jours de l'entrée en vigueur du contrat ;
- dans les 30 jours à compter du moment où il a pris connaissance du refus de l'octroi du crédit sollicité, s'il s'agit d'un contrat d'assurance souscrit afin de garantir ou de reconstituer un crédit sollicité par le preneur d'assurance ;

Dans ce cas, Ethias remboursera la prime payée, déduction faite des taxes, des frais de l'examen médical et du coût de l'assurance jusqu'à la date de la renonciation.

En cas de souscription à distance, tant le preneur d'assurance que l'entreprise d'assurance peuvent résilier le contrat sans pénalité et sans motivation par lettre recommandée dans un délai de 30 jours calendrier. Ce délai commence à courir à compter du jour où l'entreprise d'assurances informe le preneur d'assurance de la conclusion du contrat ou à compter du jour où le preneur d'assurance reçoit les conditions contractuelles et l'information précontractuelle sur un support durable, si ce dernier jour est postérieur à celui de la notification de la conclusion du contrat.

La résiliation par le preneur d'assurance prend effet immédiat au moment de la notification. La résiliation émanant de l'entreprise d'assurances prend effet huit jours après sa notification.

Si le contrat est résilié par le preneur d'assurance ou par l'entreprise d'assurances et que l'exécution du contrat avait déjà commencé, à la demande du preneur d'assurance, avant la résiliation, le preneur d'assurance est tenu au paiement de la prime au prorata de la période au cours de laquelle une couverture a été octroyée. Il s'agit de l'indemnité pour les services déjà fournis.

A l'exception du paiement pour les services déjà fournis et des frais pour l'examen médical, l'entreprise d'assurances rembourse toutes les sommes qu'il a perçues du preneur d'assurance conformément au présent contrat. Il dispose à cette fin d'un délai de 30 jours calendrier qui commence à courir :

- au moment où le consommateur procède à la résiliation, à compter du jour où l'entreprise d'assurances reçoit la notification de la résiliation;
- au moment où l'entreprise d'assurances procède à la résiliation, à compter du jour où il envoie la notification de la résiliation.

ARTICLE 12 DÉSIGNATION DES BÉNÉFICIAIRES

Le preneur d'assurance peut librement désigner les bénéficiaires ou modifier cette désignation.

Pour être opposable à Ethias, cette modification doit lui être notifiée par un écrit daté et signé par le preneur d'assurance.

Tout bénéficiaire peut accepter le bénéfice du contrat. Pour être opposable à Ethias, cette acceptation doit se faire :

- tant que le preneur d'assurance est en vie, par un avenant au contrat portant les signatures du bénéficiaire, du preneur d'assurance et d'Ethias ;
- après le décès du preneur d'assurance, par un écrit notifié à Ethias.

En cas d'acceptation du bénéfice, les opérations suivantes sont soumises à l'autorisation écrite du bénéficiaire :

- la désignation d'un nouveau bénéficiaire ;
- la mise en gage des droits résultant du contrat ;
- la cession des droits résultant du contrat ;
- le rachat du contrat.

ARTICLE 13 MODIFICATION DU CONTRAT

Le preneur d'assurance peut à tout moment demander par un écrit signé une modification de son contrat. Cette modification devra faire l'objet d'un avenant.

Ethias peut refuser cette modification, la subordonner à une sélection de risque et/ou la soumettre à l'accord écrit d'une tierce personne si le contrat a été donné en gage, si le bénéficiaire du contrat a été accepté et si les droits résultant du contrat ont été cédés.

Cette opération est soumise aux conditions tarifaires en vigueur au moment de l'adaptation.

ARTICLE 14 NON-PAIEMENT DES PRIMES – RÉDUCTION – CONVERSION

Le paiement des primes n'est pas obligatoire. Si la première prime n'est pas payée, le contrat ne prend pas effet.

Si le contrat prévoit le paiement de primes périodiques constantes et ce pendant une période supérieure à la moitié de la durée du contrat, le preneur d'assurance n'a pas droit à la réduction. Le non-paiement d'une prime périodique constante entraîne la résiliation du contrat d'assurance.

Dans les autres cas, le non-paiement de la prime entraîne la réduction du contrat. La date d'échéance de la première prime impayée est prise en compte pour le calcul de la valeur de réduction.

Si la valeur de rachat du contrat à cette date n'atteint pas 100,00 euros, il sera procédé au rachat au lieu de la réduction, sauf opposition expresse du preneur d'assurance.

Pour les assurances temporaires décès, le contrat est réduit en maintenant le niveau des prestations assurées et en utilisant la valeur de rachat théorique jusqu'à son épuisement. La durée du contrat sera donc raccourcie. Le preneur d'assurance a le droit de demander par écrit la conversion de son contrat réduit dans la combinaison initiale. Dans ce cas, la durée initiale du contrat est maintenue mais la prestation assurée est diminuée compte tenu de la valeur de rachat théorique du contrat.

En cas de non-paiement d'une prime, la réduction, la conversion, la résiliation ou le rachat prennent effet à l'expiration d'un délai de trente jours à dater de l'envoi de la lettre recommandée dans laquelle nous rappelons les conséquences du non-paiement.

L'indemnité de réduction s'élève à 75,00 euros, indexée en fonction de l'indice-santé des prix à la consommation (base 1988 = 100). Cette indemnité est également d'application en cas de conversion.

Le preneur d'assurance a également le droit de demander la réduction et la conversion de son contrat par un écrit daté et signé auquel est jointe une photocopie recto/verso de sa carte d'identité. La réduction ou la conversion prend effet à la date de la demande. Le bénéficiaire acceptant est avisé par lettre recommandée de toute demande de résiliation, de conversion ou de réduction du contrat.

ARTICLE 15 RACHAT

A. DROIT AU RACHAT

Le rachat du contrat est l'opération par laquelle le preneur d'assurance résilie le contrat avec paiement par Ethias de la valeur de rachat.

Le preneur d'assurance a le droit de racheter intégralement son contrat pour autant que la valeur de rachat soit positive.

Dans certains cas, l'exercice du droit au rachat du preneur d'assurance peut être limité. C'est notamment le cas si le droit au rachat a été transféré ou donné en gage à une tierce personne (par exemple dans le cadre d'une assurance conclue pour couvrir ou reconstituer un crédit).

Si le bénéficiaire a accepté, le rachat est soumis à son autorisation écrite.

La valeur de rachat à la date de la demande correspond à la valeur de rachat théorique* diminuée de l'indemnité de rachat qui s'élève à 5%.

Ce taux diminue de 1 % par année au cours des cinq dernières années du contrat, de manière à atteindre 0 % au cours de la dernière année d'assurance.

En cas d'assurances sur plusieurs têtes, la valeur de rachat n'est liquidée qu'à concurrence de plus petit des capitaux-décès.

Si la Caisse de compensation a payé une partie de la prime, Ethias verse proportionnellement la valeur de rachat au preneur d'assurance et à la Caisse de compensation.

* La valeur de rachat théorique est la réserve constituée auprès d'Ethias par la capitalisation des primes payées, déduction faite des sommes utilisées pour la couverture du risque décès et de l'indemnité de réduction éventuelle.

B. EXERCICE DU DROIT AU RACHAT

Le preneur d'assurance doit demander le rachat par un écrit daté et signé auquel est jointe une photocopie recto/verso de sa carte d'identité. Il doit également restituer la police et ses avenants.

La date de votre demande de rachat est prise en compte pour le calcul de la valeur de rachat.

Le rachat prend effet à la date à laquelle vous signez pour accord la quittance de rachat. Dès cet instant, le décès de l'assuré n'est plus couvert.

ARTICLE 16 AVANCE SUR LE CONTRAT

Il n'est pas possible d'obtenir une avance sur le contrat.

ARTICLE 17 MISE EN GAGE DU CONTRAT

Les droits résultant du contrat peuvent être mis en gage par le preneur d'assurance. Cette mise en gage ne peut s'effectuer que par un avenant signé par le preneur d'assurance, le créancier gagiste et Ethias. En cas d'acceptation du bénéficiaire, la mise en gage est soumise à l'autorisation écrite de ce bénéficiaire.

ARTICLE 18 CESSIION DU CONTRAT

Le preneur d'assurance peut céder à un tiers tous ses droits résultant du présent contrat. Cette cession ne peut s'effectuer que par un avenant signé par le preneur d'assurance, le cessionnaire et Ethias. En cas d'acceptation du bénéficiaire, la cession est soumise à l'autorisation écrite de ce bénéficiaire.

ARTICLE 19 REMISE EN VIGUEUR

Un contrat converti, réduit ou racheté peut être remis en vigueur par le preneur pour les montants assurés à la date de la conversion, de la réduction ou du rachat. Toute remise en vigueur est soumise à une acceptation médicale.

La remise en vigueur peut s'effectuer dans un délai de trois mois à dater du rachat et de trois ans à dater de la conversion ou de la réduction.

Pour un contrat converti ou réduit, la remise en vigueur s'effectue par l'adaptation de la prime compte tenu de la valeur de rachat théorique constituée au moment de la remise en vigueur du contrat.

Pour un contrat racheté, la remise en vigueur s'effectue par le remboursement de la valeur de rachat et par l'adaptation de la prime compte tenu de la valeur de rachat théorique au moment du rachat.

PRESTATIONS

ARTICLE 20 PRESTATIONS

Le capital décès correspond au capital mentionné dans les Conditions Particulières.

ARTICLE 21 RÈGLEMENT DES SOMMES ASSURÉES

Ethias verse au(x) bénéficiaire(s) le capital décès après réception de tous les documents suivants :

- la police et ses avenants ;
- un extrait de l'acte de décès de l'assuré ;
- un certificat médical indiquant les causes et circonstances de son décès ;
- une attestation de cautionnement pour le(s) bénéficiaire(s) résidant à l'étranger ;
- une attestation d'hérédité, le cas échéant ;
- une copie recto/verso de la carte d'identité de chaque bénéficiaire ;
- tout autre pièce qui se révélerait nécessaire à la liquidation du contrat.

Des frais supplémentaires peuvent être prélevés pour le contrôle et la recherche effectués dans le cadre de la législation relative aux fonds dormants.

GÉNÉRALITÉS

ARTICLE 22 AUTRES COÛTS ET CHARGES

Ethias peut mettre à charge du preneur d'assurance ou du (des) bénéficiaire(s) tous impôts, taxes, droits, cotisations et charges quelconques, actuels et futurs, qui grèvent les primes ou les prestations.

ARTICLE 23 TAXE

Une taxe est prélevée sur les primes versées dans le cadre du présent contrat si la résidence habituelle du preneur d'assurance, personne physique, se situe en Belgique.

Pour les assurances temporaires au décès à capital décroissant qui servent à la garantie d'un emprunt hypothécaire conclus pour acquérir ou conserver un bien immobilier, la taxe sur la prime s'élève à 1,1%.

ARTICLE 24 IMPÔT SUR LES REVENUS

Le contrat n'offre pas d'avantage fiscal sur les primes versées.

ARTICLE 25 DROITS DE SUCCESSION

Des droits de succession peuvent être dus conformément à la législation concernée.

ARTICLE 26 LÉGISLATION FISCALE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales sont basées sur la législation fiscale belge d'application au 01/10/2020 et sont susceptibles de modifications ultérieures. Le régime fiscal dépend de la situation individuelle de chaque client.

Vous pouvez nous contacter pour une information plus détaillée et actualisée.

ARTICLE 27 ÉCHANGE D'INFORMATION

Ethias communiquera les informations nécessaires aux autorités compétentes conformément à ses obligations légales.

DISPOSITIONS DIVERSES

ARTICLE 28 FONDS DE GARANTIE

En cas de faillite d'une entreprise d'assurances disposant d'un agrément en Belgique, la valeur de rachat éventuelle du contrat tombe sous le régime belge de protection à concurrence de 100 000,00 euros par personne et par entreprise d'assurances.

Ethias est affiliée au système légal obligatoire belge. De plus amples informations sur ce régime de protection peuvent être trouvées sur le site web <http://fondsdegarantie.belgium.be/fr/>.

ARTICLE 29 TEXTES LÉGAUX ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le droit belge s'applique aux relations précontractuelles entre l'entreprise d'assurance et le candidat preneur d'assurance et au contrat d'assurance.

Tout litige relatif à la formation, à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent contrat est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

Les notifications officielles au preneur d'assurance sont valablement effectuées à sa dernière adresse signalée par écrit à Ethias.

Les notifications officielles à Ethias doivent se faire par écrit. Elles sont valablement effectuées si elles sont adressées à son siège social ou à l'un de ses bureaux.

Toute notification officielle d'une partie à l'autre est censée faite à la date de son dépôt à la poste.

La Banque Nationale de Belgique et l'Autorité des Services et Marchés Financiers sont les autorités de contrôle des entreprises d'assurance.

BNB : Banque Nationale de Belgique

Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles
Tél. 02 221 21 11 - Fax 02 221 31 00
www.bnb.be

FSMA : Autorité des Services et Marchés Financiers

Rue du Congrès 12-14 – 1000 Bruxelles
Tél. 02 220 52 11 - Fax 02 220 52 75
www.fsma.be

Sans préjudice de la compétence des cours et tribunaux belges pour trancher tout litige, toute plainte relative à un contrat ou service d'assurance peut être adressée à :

Ethias Gestion des plaintes

rue des Croisiers, 24 à 4000 Liège
gestion-des-plaintes@ethias.be

En cas de réponse non satisfaisante de la part d'Ethias, la plainte peut être adressée au :

Ombudsman des assurances

Square de Meeûs 35 – 1000 Bruxelles
www.ombudsman.as

Le Bureau du suivi de la tarification de l'assurance solde restant dû

Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles
www.bureaudusuivi.be

Si, en dépit des mesures prises, un risque d'atteinte aux intérêts du client subsiste, l'existence de ce conflit d'intérêts potentiel sera porté à votre connaissance afin que vous puissiez prendre une décision en connaissance de cause.

ARTICLE 30 MODE DE COMMUNICATION ET LANGUES

Mode de communication

Nous communiquons avec nos assurés à travers différents canaux :

- par courrier ordinaire et par e-mail sur SRD@ethias.be ;
- par téléphone en français au 04 232 89 70 et en néerlandais au 011 28 29 01 ;
- au sein de nos bureaux régionaux: pour obtenir les coordonnées du bureau le plus proche, consultez notre site web www.ethias.be/bureaux (FR) ou www.ethias.be/kantoren (NL) ;

Langues de communication

Toute communication avec nos clients se tient en français ou en néerlandais, selon le choix du client.

Tous nos documents (devis, propositions d'assurance, conditions générales, conditions particulières, ...) sont disponibles en français et en néerlandais.

ARTICLE 31 RÉMUNÉRATION PERÇUE PAR LES COLLABORATEURS D'ETHIAS CONCERNÉS PAR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE

Les collaborateurs d'Ethias concernés par la distribution d'assurance perçoivent une rémunération fixe et une rémunération variable.

La composante fixe de la rémunération constitue la majeure partie de la rémunération totale des collaborateurs.

La composante variable de la rémunération, quant à elle, n'est pas garantie.

Pour chaque collaborateur, la rémunération variable est déterminée sur base de la réalisation d'objectifs tant collectifs (d'une partie de l'entreprise et/ou de l'entreprise) qu'individuels, lesquels ne peuvent en aucun cas être générateurs de situation de conflits d'intérêts résultant d'incitations pouvant encourager le collaborateur à favoriser ses propres intérêts ou les intérêts d'Ethias au détriment des intérêts du client. Dès lors, les objectifs de performance à réaliser s'appuient non seulement sur des critères quantitatifs mais aussi sur des critères qualitatifs, tels que le degré de satisfaction du client ou le respect de procédures internes.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Ethias
rue des Croisiers 24 - 4000 LIÈGE
Tél. 04 220 31 11
Fax 04 220 30 05
www.ethias.be
info.assurancesvie@ethias.be