

CONDITIONS GÉNÉRALES

ANNULATION DE VOYAGE ANNUELLE

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS	4
Objet et étendue de la garantie	6
Exclusions	7
Étendue territoriale	8
Limite d'indemnisation	8
Déclaration de sinistre	9
Subrogation	9
Formation du contrat - Prise d'effet de la garantie	9
Durée du contrat	9
Prime	9
Taxes et impôts	9
Non-paiement de la prime - Suspension de la garantie	10
Frais administratifs	10
Pluralité des contrats	10
Résiliation	10
Adaptation tarifaire	11
Décès du preneur d'assurance	11
Transfert du domicile à l'étranger	11
Domicile - Correspondance	11
Hiérarchie des conditions	11
Dispositions diverses	12
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES MIFID	13
Modes de communication et langues	13
Résumé de la politique en matière de conflits d'intérêts	13

DÉFINITIONS

Pour l'application de la garantie, on entend par :

1. Ethias

Ethias SA, 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. Le preneur d'assurance

La personne physique qui souscrit la police.

3. L'assuré

Le preneur d'assurance ainsi que toute personne dont l'identité figure dans les conditions particulières de la police et qui habite sous le même toit que le preneur d'assurance. Ces personnes doivent être domiciliées en Belgique et y résider habituellement.

Par couple, Ethias entend les personnes mariées qui habitent sous le même toit, ou les personnes domiciliées ensemble et habitant maritalement sous le même toit.

Par famille, Ethias entend les personnes qui habitent sous le même toit et qui sont mentionnées dans les conditions particulières.

Les enfants non mariés de parents divorcés sont considérés comme bénéficiaires, quel que soit l'endroit où se situe leur domicile en Belgique, s'ils sont mentionnés dans les conditions particulières et pour autant qu'ils voyagent avec le parent assuré.

4. L'accompagnateur (trice)

Est considéré comme accompagnateur(trice), toute personne avec qui l'assuré a réservé le même voyage simultanément et dont l'annulation obligerait notre assuré à entamer seul le voyage où toute personne indispensable au bon déroulement du voyage par exemple l'accompagnant est le conducteur unique du voyage ou le conducteur du bateau utilisé pour le voyage.

5. Le sinistre

Un événement soudain, indépendant de la volonté de l'assuré, causant un dommage et qui constitue l'empêchement de partir en voyage.

6. 2^e degré de parenté

Père, mère, enfant(s), frère(s) et soeur(s), beau(x)-frère(s), belle(s)-soeur(s), gendre(s), belle(s)-fille(s), beau(x)-parent(s), grand(s)-parent(s), petit(s)-enfant(s).

7. Maladie

L'altération de la santé, attestée par un médecin comme étant incompatible avec l'exécution du contrat de voyage. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie.

8. Voyage

Est considéré comme voyage, tout contrat conclu par l'assuré et vendu directement par un organisateur de voyage ou un organisme de location officiel.

9. Organisateur de voyage - Organisme de location

Est considéré comme organisateur de voyage, toute personne qui vend ou offre des voyages directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages y compris la réservation de voyages par internet.

Est considéré comme organisme de location, toute personne qui comme bailleur loue des maisons et/ou appartements de vacances.

10. Catastrophes naturelles

Est considéré comme catastrophes naturelles, tout effet dommageable à la suite d'un phénomène brutal, durable ou intense d'origine naturelle. Les catastrophes naturelles concernent des événements climatiques, sismiques ou astronomiques majeurs tels que les glissements de terrain, les éruptions volcaniques, les tremblements de terrain, les raz de marée, les inondations, les ouragans et les sécheresses extrêmes.

11. Licenciement économique

Est considéré comme licenciement pour motif économique tout licenciement à l'initiative de l'employeur et non lié à la personne salariée. Le motif économique implique la suppression de l'emploi, la transformation de l'emploi, ou la modification d'un élément essentiel du contrat de travail refusée par le salarié. Enfin, la suppression ou la transformation de l'emploi doivent être consécutives notamment à des difficultés économiques ou à des mutations technologiques.

ARTICLE 1 OBJET ET ÉTENDUE DE LA GARANTIE

A. ANNULATION

Ethias garantit le remboursement des frais et dédits éventuels dont les assurés seraient redevables en cas d'annulation de voyage qui trouverait sa cause dans une des circonstances énumérées ci-après :

- a) Une maladie, un accident, le décès, la disparition ou l'enlèvement des personnes citées ci-après :
 - l'assuré, son conjoint ou assimilé ;
 - un membre de la famille jusqu'au deuxième degré ;
 - une personne vivant sous son toit et dont il a la charge ou la garde ;
 - un accompagnateur, son conjoint ou assimilé, un membre de la famille jusqu'au premier degré (père, mère, beau-père, belle-mère, fils, fille, beau-fils, belle-fille);
- b) en cas d'accouchement prématuré (avant la 33ème semaine) de l'assurée ou d'un membre de la famille de l'assuré jusqu'au second degré ;
- c) la grossesse de l'assurée en tant que telle pour autant que le voyage soit prévu durant les 3 derniers mois de la grossesse et que le voyage ait été souscrit avant le début de la grossesse ;
- d) en cas de licenciement économique de l'assuré, son conjoint ou assimilé autre que pour faute grave ou pour raisons impérieuses pour autant qu'il l'ait ignoré au moment de la réservation du voyage et de la souscription ;
- e) en cas d'annulation d'un voyage de noces de l'assuré suite à l'annulation de la cérémonie civile sur présentation d'un document officiel ;
- f) en cas de divorce de l'assuré, pour autant que la procédure ait été introduite après la réservation du voyage ;
- g) en cas de séparation de fait de l'assuré pour autant que l'un des conjoints ou assimilés ait changé de domicile après la réservation du voyage ;
- h) en cas de suppression par l'employeur des congés de l'assuré dans les cas suivants, pour autant que l'événement se produise dans les trente jours qui précèdent le départ :
 1. à la suite d'une maladie ou de l'accident d'un collègue chargé de son remplacement ;
 2. si l'assuré doit présenter un examen dans le cadre d'une activité professionnelle ;
 3. si la présence de l'assuré est indispensable à la suite d'un changement de fonction ;
- i) lorsque l'assuré, demandeur d'emploi, conclut un contrat de travail pour une durée d'au moins trois mois prenant cours dans les trente jours qui précèdent le départ ;
- j) lorsque l'assuré s'est vu refuser le visa nécessaire pour entreprendre le voyage sauf s'il résulte d'un cas repris sous l'article 2 B. a) ;
- k) lorsque l'assuré ne peut pas être vacciné pour une raison médicale, à condition que cette vaccination soit exigée par les autorités locales ;
- l) en cas de vol des papiers d'identité et/ou visa de l'assuré dans les 48 heures qui précèdent le départ sur présentation d'une déclaration des autorités compétentes ;
- m) lorsque l'assuré doit présenter une seconde session, pour autant que celle-ci soit programmée au plus tard dans les 30 jours qui suivent le retour de voyage ;
- n) en cas de dommages matériels importants survenus aux biens immobiliers de l'assuré dans les trente jours qui précèdent le départ ; à la condition que ces dommages n'aient pas été prévisibles et que la présence de l'assuré soit absolument requise sans pouvoir être postposée ;
- o) en cas de retard au moment de l'embarquement au départ en raison d'une immobilisation résultant d'un accident de la circulation subi par le moyen de transport avec lequel l'assuré se rend au départ ou d'un cas de force majeure survenu pendant le trajet emprunté par l'assuré (véhicule privé, taxi ou transport commun) pour se rendre directement au lieu d'embarquement (gare, port ou aéroport) ;
- p) en cas d'immobilisation totale du véhicule privé de l'assuré ou d'un accompagnateur, résultant d'un accident de la circulation, d'un vol, du vandalisme ou d'un incendie, au moment du départ ou dans les 48 heures le précédant ou en cours de route vers un lieu de vacances situé à l'étranger à condition que celui-ci ne puisse être remis en état afin d'atteindre la destination dans les délais ;

- q) quand l'assuré ou un membre de sa famille jusqu'au 2ème degré est appelé ou convoqué :
- pour les actes juridiques d'organismes officiels, lors de l'adoption d'un enfant ;
 - pour une transplantation d'organe(s) (comme donneur ou comme receveur) ;
 - comme témoin devant un tribunal suite à une convocation par lettre judiciaire ;
 - comme membre du jury devant la Cour d'Assises ;
 - pour un rappel militaire inattendu ;
- r) l'annulation d'activités prévues et réservées lors du séjour (une excursion, un spectacle ou une visite guidée) sur présentation d'un certificat médical délivré sur place.

Ethias rembourse la couverture éventuelle en Tous Risques Bagages souscrite chez Ethias par le preneur d'assurance pour autant que le voyage soit annulé sur base d'une des raisons susmentionnées.

B. MODIFICATION

Ethias rembourse les frais relatifs à la modification du voyage ou à la réservation du séjour pour une des raisons susmentionnées.

C. INTERRUPTION

Ethias rembourse le solde des jours de vacances calculé au prorata des jours restants :

- a) en cas de rapatriement pour raison médicale contractuellement prévu par Ethias Assistance et organisé par ses soins ou par une autre compagnie d'assistance ;
- b) en cas de retour anticipé dans les cas suivants :
1. un décès en Belgique d'un membre de la famille jusqu'au 2ème degré ;
 2. une hospitalisation en Belgique du conjoint ou assimilé, du père, de la mère, du fils ou de la fille de l'assuré ;
 3. un sinistre grave au domicile (incendie, dégâts des eaux, tempête, explosion ou implosion) rendant celui-ci inhabitable.

ARTICLE 2 EXCLUSIONS

- A. Les frais d'annulation sont exclus de l'assurance :
- a) lorsque le preneur d'assurance n'est pas en mesure de fournir à Ethias une facture de la réservation qui renseigne les dates, la destination et le prix du voyage ;
 - b) pour des séjours en Belgique de moins de 4 jours consécutifs ;
 - c) pour des séjours de moins de 150,00 euros ;
 - d) pour les voyages à titre professionnel ;
 - e) pour les voyages inhérents à un complément de formation scolaire, quel que soit l'organisateur, à l'exception des voyages scolaires en groupe.
- B. Sont exclus de l'assurance, les frais d'annulation qui résultent :
- a) de catastrophes naturelles, d'inondations, d'événements de guerre, de grèves, d'émeutes, attentats, de troubles civils ou militaires ou de dommages causés par des véhicules de guerre ;
 - b) de dommages directement ou indirectement consécutifs à la modification du noyau atomique, à la radioactivité ou à la production de radiations ionisantes ;
 - c) d'accidents ou de troubles découlant d'une intoxication alcoolique, de l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants non prescrits par un médecin ;
 - d) d'accidents ou de troubles provoqués par la participation, en tant que concurrent, à des courses, des essais et à tous types de concours de vitesse ;

- e) d'une interruption volontaire de grossesse ;
- f) sans préjudice des dispositions propres à l'article 1 A. b) et c) ci-devant : d'un accouchement ;
- g) d'un suicide ou tentative de suicide ;
- h) de troubles psychiques, névropathiques ou psychosomatiques, sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- i) de l'insolvabilité de l'assuré ;
- j) sans préjudice des dispositions propres à l'article 4 A. : des frais administratifs et d'autres frais analogues ;
- k) d'une maladie préexistante en phase terminale au moment de la réservation du voyage ;
- l) sans préjudice des dispositions propres à l'article 1 A. o) et p) ci-devant : des retards causés par la circulation ;
- m) de faits survenus en dehors des dates de validité du contrat ;
- n) sans préjudice des dispositions propres à l'article 1 A. h) ci-devant : la suppression par l'employeur des congés de l'assuré à la suite de sous-effectif.

Les exclusions énoncées ci-devant sont applicables à l'assuré dont l'état médical est la cause de la demande d'intervention, pour autant que l'assuré ait eu connaissance de cet état médical.

ARTICLE 3 ÉTENDUE TERRITORIALE

L'assurance est valable dans le monde entier.

ARTICLE 4 LIMITE D'INDEMNISATION

A. ANNULATION

L'intervention d'Ethias dans les frais visés à l'article premier ne peut excéder le prix du voyage et est limitée, dans tous les cas, à :

- 3 000,00 euros par voyage dans le cadre d'une police « Isolé(e) » ;
- 6 000,00 euros par voyage dans le cadre d'une police « couple » ;
- 10 000,00 euros par voyage dans le cadre d'une police « famille jusqu'à 6 personnes » ;
- 12 500,00 euros par voyage dans le cadre d'une police « famille plus de 6 personnes ».

L'intervention d'Ethias est limitée dans tous les cas à 3 000,00 euros par personne.

B. MODIFICATION

Ethias rembourse les frais relatifs à la modification du voyage ou à la réservation du séjour pour une des raisons reprises sous l'article 1.A. « Annulation ».

Les frais de modification ne peuvent ni excéder les frais qu'engendrerait l'annulation pure et simple du voyage, ni être supérieur aux plafonds décrits à l'article 4 A.

C. INTERRUPTION

L'intervention se limite au prorata de la période non utilisée dans le cadre de l'« interruption de voyage » et ne peut en aucun cas être supérieur aux plafonds décrits à l'article 4 A. Elle peut être augmentée de 10% pour les activités (excursions, location de voiture, etc ...) réservée lors du séjour et non utilisées.

Dans le cadre de la pratique des sports d'hiver, Ethias rembourse les forfaits de ski-pass et les leçons de ski non utilisés suite à une interruption de voyage.

ARTICLE 5 DÉCLARATION DE SINISTRE

En cas d'annulation de voyage, l'assuré doit :

- a) sans tarder contacter son organisateur de voyage ou son organisme de location et fournir à Ethias une attestation mentionnant le montant des frais d'annulation ;
- b) déclarer à Ethias, dès que possible et au plus tard dans les huit jours, le sinistre, ses circonstances (y compris le lieu, la date et l'heure de sa survenance), ses causes connues ou présumées ainsi que les nom, prénom et domicile des personnes éventuellement responsables. Toutefois, Ethias ne se prévaut pas de ce délai si la déclaration a été donnée aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire ;
- c) s'abstenir d'apporter, de sa propre autorité, sans nécessité, des modifications à l'objet du sinistre de nature à rendre impossible ou plus difficile la détermination des causes du sinistre ou l'estimation du dommage ;
- d) fournir tous les justificatifs originaux nécessaires.

À défaut de remplir ces formalités et de respecter ces obligations et s'il en résulte un préjudice pour Ethias, la prestation de celle-ci sera réduite à concurrence du préjudice subi.

Ethias déclinera sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté les obligations reprises ci-dessus. Ethias réclamera également le remboursement des sommes déjà payées.

ARTICLE 6 SUBROGATION

Ethias est subrogée dans les droits de l'assuré à la récupération des sommes qu'elle a prises en charge ou dont elle a fait l'avance.

ARTICLE 7 FORMATION DU CONTRAT - PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE

Le contrat est conclu dès la réception par Ethias d'un exemplaire des conditions particulières dûment signé par le preneur d'assurance.

La garantie prend effet 30 jours après la date indiquée dans les conditions particulières, à zéro heure, et à condition que la première prime soit payée.

Les voyages réservés avant la souscription du contrat d'assurance sont couverts pour autant que la date de départ soit fixée au-delà de la prise d'effet de la présente police.

ARTICLE 8 DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour la durée indiquée aux conditions particulières sans pouvoir excéder un an. Sauf si l'une des parties s'y oppose par lettre recommandée, déposée à la poste au moins trois mois avant l'échéance, le contrat est reconduit tacitement, sans aucune formalité, aux mêmes conditions, pour des périodes successives d'un an.

ARTICLE 9 PRIME

Sauf convention contraire, la prime est annuelle. Elle est payable par anticipation aux échéances fixées par le contrat sur présentation de l'avis d'échéance et est quérable par Ethias. Toutefois, l'invitation à payer la prime et ses accessoires équivaut à la présentation de la quittance à domicile.

ARTICLE 10 TAXES ET IMPÔTS

Tous les impôts, contributions ou taxes, établis ou à établir, sous une dénomination quelconque par quelque autorité que ce soit, à charge d'Ethias, du chef des primes perçues ou des sommes assurées, sont et seront exclusivement supportés par le preneur d'assurance.

Ces impôts, contributions ou taxes seront perçus par anticipation en même temps que la prime.

ARTICLE 11 NON-PAIEMENT DE LA PRIME - SUSPENSION DE LA GARANTIE

En cas de non-paiement d'une prime, la garantie est suspendue ou le contrat est résilié par lettre recommandée comportant sommation de payer dans un délai de quinze jours à compter du lendemain de son dépôt à la poste. La suspension ou la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration dudit délai.

Si la garantie est suspendue :

- a) le paiement par le preneur d'assurance des primes échues met fin à la suspension ;
- b) à défaut de paiement, Ethias peut résilier le contrat. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze jours à dater du premier jour de la suspension de la garantie. La prime impayée et les primes venues à échéance pendant le temps de la suspension sont acquises à Ethias à titre d'indemnités forfaitaires.

Aucun événement survenu pendant la période de suspension ne peut engager Ethias et la prime payée pendant ou après un sinistre éventuel ne relève pas l'assuré de la déchéance.

ARTICLE 12 FRAIS ADMINISTRATIFS

A défaut pour Ethias de payer au preneur d'assurance en temps utile une somme d'argent certaine, exigible et incontestée et pour autant que le preneur d'assurance ait adressé à Ethias une mise en demeure par lettre recommandée, Ethias remboursera au preneur d'assurance les frais administratifs généraux calculés forfaitairement à 10,00 euros.

Pour chaque lettre recommandée que Ethias enverra au preneur d'assurance au cas où celui-ci omettrait de payer à Ethias une somme d'argent présentant les caractéristiques précitées (par exemple en cas de non-paiement de la prime), le preneur d'assurance paiera à Ethias la même indemnité.

Si Ethias est contrainte de confier la récupération d'une créance à un tiers, une indemnité équivalente à 10 % du montant dû avec un minimum de 10,00 euros et un maximum de 100,00 euros sera réclamée au preneur d'assurance.

ARTICLE 13 PLURALITÉ DES CONTRATS

Si, à la souscription du contrat ou dans le cours de celui-ci, l'assuré fait couvrir par d'autres assurances des garanties complémentaires se rapportant au même objet, il devra, à la souscription ou dans les huit jours, en faire la déclaration à Ethias en précisant le nom de la compagnie, les références nécessaires à l'identification du contrat et les montants garantis.

ARTICLE 14 RÉSILIATION

- A. La résiliation du contrat se fait par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

La résiliation prend effet, sauf stipulation contraire, à l'expiration du délai donné dans l'acte de résiliation. Ce délai ne peut être inférieur à un mois à compter du lendemain de la signification ou de la date du récépissé de la lettre ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt à la poste.

- B. Ethias peut résilier le contrat par lettre recommandée :

- a) en cas de non-paiement de la prime ;
- b) après chaque sinistre déclaré et au plus tard dans le mois du paiement de l'indemnité ou du refus d'intervention. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain de la date du dépôt de l'envoi recommandé. Toutefois, lorsque le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire a manqué à l'une des obligations nées de la survenance du sinistre dans l'intention de tromper l'assureur, ce dernier peut, en tout temps, résilier le contrat d'assurance dès qu'il a déposé plainte, avec constitution de partie civile, contre une de ces personnes devant un juge d'instruction ou l'a citée devant la juridiction de jugement sur la base des articles 193, 196, 197, 496 ou 510 à 520 du Code pénal. La résiliation prend effet au plus tôt un mois à compter du lendemain de la signification, du lendemain de la date du récépissé ou du lendemain du dépôt de l'envoi recommandé.
- c) en cas de faillite du preneur, mais au plus tôt trois mois après la déclaration de faillite.

ANNULLATION DE VOYAGE ANNUELLE

- C. Le preneur d'assurance peut résilier le contrat dans l'une des formes prévues au point A :
- a) après chaque sinistre déclaré et au plus tard dans le mois du paiement ou du refus d'intervention.
Dans ce cas, la résiliation prend effet trois mois après la date de la notification ;
 - b) en cas de faillite. Le curateur peut résilier le contrat dans les trois mois qui suivent la déclaration de faillite.
- D. Dans les cas de résiliation visés aux points B. b) et c) et C, Ethias rembourse la prime afférente à la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation.

ARTICLE 15 ADAPTATION TARIFAIRE

Lorsque Ethias modifie son tarif, le nouveau tarif est appliqué à la date d'échéance annuelle qui suit la notification au preneur d'assurance :

- si cette notification a lieu au moins quatre mois avant la date d'échéance annuelle, le preneur d'assurance dispose du droit de résilier le contrat moyennant un préavis de trois mois. Dans ce cas, les effets du contrat cessent à la date d'échéance annuelle ;
- si cette notification a lieu ultérieurement, le preneur d'assurance dispose du droit de résilier le contrat dans les trois mois de la notification. Dans ce cas, les effets du contrat cessent un mois après la réception de la lettre de résiliation.

ARTICLE 16 DÉCÈS DU PRENEUR D'ASSURANCE

- a) Les droits et les obligations résultant du contrat d'assurance sont maintenus au bénéfice ou à la charge du ou des nouveaux titulaires de l'intérêt assuré.
- b) Les nouveaux titulaires peuvent, dans les trois mois et quarante jours du décès, résilier le contrat d'assurance par lettre recommandée à la poste moyennant un préavis d'un mois prenant cours au lendemain du dépôt à la poste.
- c) Ethias peut résilier, dans les trois mois à compter du jour où elle a eu connaissance du décès, par lettre recommandée à la poste, par exploit d'huissier ou par remise d'une lettre de résiliation contre récépissé, moyennant un préavis d'un mois prenant cours au lendemain du dépôt à la poste ou de la date de récépissé de ladite lettre.

ARTICLE 17 TRANSFERT DU DOMICILE À L'ÉTRANGER

L'assurance cesse de plein droit dès le moment où le preneur d'assurance transfère son domicile ou sa résidence principale à l'étranger.

ARTICLE 18 DOMICILE - CORRESPONDANCE

Les communications ou notifications destinées à Ethias doivent être faites à son siège ; celles destinées au preneur d'assurance sont valablement faites à l'adresse indiquée par celui-ci dans le contrat ou à sa dernière adresse connue.

En cas de pluralité de preneurs d'assurance, toute communication d'Ethias adressée à l'un d'eux est valable à l'égard de tous.

ARTICLE 19 HIÉRARCHIE DES CONDITIONS

Les conditions particulières complètent les conditions générales et les abrogent dans la mesure où elles leur seraient contraires.

ARTICLE 20

DISPOSITIONS DIVERSES

Le droit belge est applicable 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.

La Banque Nationale de Belgique est l'autorité 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.nbb.be

Toute plainte relative au contrat d'assurance ou à la gestion d'un sinistre peut être adressée à :

Ethias « Service 1035 »

rue des Croisiers 24 - 4000 LIÈGE

Fax 04 220 39 65

gestion-des-plaintes@ethias.be

Service Ombudsman des assurances

Square de Meeûs 35 - 1000 BRUXELLES

Fax 02 547 59 75

info@ombudsman.as

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice à la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES MIFID

ARTICLE 21

MODES DE COMMUNICATION ET LANGUES

Mode de communication

Nous communiquons avec nos assurés à travers différents canaux :

- par courrier ordinaire et par e-mail sur info@ethias.be
- par téléphone en français au 04 220 37 30 et en néerlandais au 011 28 27 91
- au sein de nos bureaux régionaux : pour obtenir les coordonnées du bureau le plus proche, consultez notre site www.ethias.be/bureaux (FR) ou www.ethias.be/kantoren (NL)

Langues de communication

Toute communication avec nos assurés se tient en français ou en néerlandais, selon le choix de l'assuré.

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

ARTICLE 22

RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

Introduction

Ethias s.a. est une entreprise d'assurances active sur le marché financier belge. En sa qualité d'agent d'assurances, elle distribue également des produits d'assurance vie d'Intégrale.

Ethias s.a. est potentiellement exposée à des conflits d'intérêts résultant de l'exercice de ces différentes activités. Considérant la protection des intérêts de ses clients comme une priorité essentielle, Ethias a élaboré une politique générale qui doit permettre à ses administrateurs, dirigeants et membres du personnel de se prémunir dans la mesure du possible contre ce risque.

Définition

Un conflit d'intérêt est un conflit qui surgit lorsque deux ou plusieurs personnes ou entités ont des intérêts contradictoires qui pourraient déboucher sur une perte potentielle pour le client.

Le conflit d'intérêts est une notion complexe. Il peut survenir entre Ethias, ses administrateurs, dirigeants effectifs, ses collaborateurs et agents liés d'une part et ses clients d'autre part ainsi qu'entre ses clients entre eux.

Identification

Ethias s.a. a identifié les conflits d'intérêts potentiels dans l'ensemble de ses activités. Il peut s'agir notamment des conflits suivants :

- Agir en qualité d'assureur et d'agent d'assurances ;
- Assurer plusieurs clients dans un même sinistre ;
- Assurer un client en plusieurs qualités (en RC et en PJ) ;
- Accepter des cadeaux ou avantages susceptibles d'avoir une influence réelle ou apparente sur l'objectivité et l'impartialité du collaborateur ;
- Octroyer à des intermédiaires des avantages ou rémunérations susceptibles d'avoir une influence réelle ou apparente sur l'objectivité de l'analyse des besoins du client ;
- Proposer aux clients des produits non adaptés (exigences et besoins, profil client, etc.) ;
- Utiliser de manière impropre des informations confidentielles qui concernent un client dans le cadre d'une autre relation de clientèle.

Mesures de prévention adoptées

Ethias s.a. a pris des mesures organisationnelles et administratives adéquates afin de prévenir et gérer les conflits d'intérêts potentiels identifiés.

Contrôle de l'échange d'informations

Des mesures organisationnelles (désignées sous le terme de Chinese wall) sont prises au sein d'Ethias afin d'éviter tout échange non autorisé d'information entre collaborateurs, de contrôler le flux d'informations privilégiées entre différents départements opérationnels et d'éviter de concentrer certaines responsabilités sur une seule et même personne.

Surveillance séparée

Des services qui pourraient générer des conflits d'intérêts en cas de gestion commune sont gérés par des responsables différents.

Inducements

Les rémunérations, commissions et avantages non monétaires versés ou reçus de tiers en rapport avec un service fourni ne sont acceptables qu'à la condition que vous en soyez informé, qu'ils améliorent la qualité du service offert et qu'ils ne nuisent pas à notre engagement ni à celui du tiers d'agir au mieux de vos intérêts.

Cadeaux

Une politique en matière de cadeaux a été définie. Elle prévoit des conditions strictes dans lesquelles les collaborateurs peuvent accepter ou offrir des cadeaux. Par ailleurs, tout cadeau est obligatoirement renseigné dans un registre.

Activités externes des collaborateurs

Tout collaborateur peut exercer ou participer à des activités à l'extérieur de l'entreprise conformément à son contrat de travail, à la condition que cet emploi ou ces activités ne risquent pas d'entraîner un conflit d'intérêts ou de compromettre la neutralité de sa fonction dans l'entreprise, de quelque manière que ce soit. Même une apparence de conflits doit être évitée en permanence.

Prévention d'influence inappropriée

Les collaborateurs d'Ethias doivent s'assurer qu'ils adoptent une attitude totalement indépendante dans les relations avec les clients. L'ensemble des collaborateurs d'Ethias est tenu au respect d'un code de déontologie qui fait partie intégrante du règlement de travail. Ce code obligatoire stipule une obligation de protection de l'information de même qu'un devoir de discrétion, et impose au collaborateur d'agir avec intégrité et transparence et de respecter des mesures concrètes destinées à prévenir les risques d'influence.

Notification des conflits d'intérêts

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.

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@ethias.be