

Conditions générales de l'assurance décès : Solde restant dû - Temporaire décès à capital constant (1517-226-03/26)

DEFINITIONS

1. Ethias

Ethias SA, voie Gisèle Halimi 10 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 au cours de la période assurée met fin au contrat et donne lieu au paiement du capital décès.

4. Assurance décès

Assurance temporaire 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 peut soit décroître pendant la durée du contrat selon les critères définis dans les conditions particulières (solde restant dû) soit rester constant pendant la durée du contrat.

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 décès peut être liée à un prêt (hypothécaire) et dans ce cas, garantit le remboursement total ou partiel du solde de ce prêt en cas de décès de l'assuré au cours de la période assurée. L'assurance décès peut également servir comme protection financière pour les proches (par exemple l'exonération des droits de succession dus après le décès de l'assuré) et garantit, dans ce cas, le paiement d'un capital décès constant.

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 périodiques constantes.
Si l'assurance garantit le remboursement d'un prêt hypothécaire, les primes périodiques sont payables pendant les 2/3 de la durée du contrat. Le preneur d'assurance peut dans ce cas opter 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.
Si l'assurance ne garantit pas le remboursement d'un crédit hypothécaire, les primes périodiques sont dues pendant toute la durée du contrat. Dans ce cas, seules des primes périodiques annuelles sont possibles avec une augmentation de 4%.
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, tel que défini dans la loi du 3 mai 2024 relative à l'indemnisation des victimes d'un acte terroriste et relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, est couvert. Dans ce cadre, Ethias a adhéré à l'A.S.B.L. TRIP (Terrorism Reinsurance and Insurance Pool). La prestation sera réglée dans les limites fixées par la loi du 3 mai 2024. Toutefois, les dommages causés par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de structure du noyau atomique, 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'aérostaf, le deltaplane, 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) désigné(s), 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.

Article 11 Membres du personnel de la Défense

Cette disposition n'est d'application que lorsqu'il est satisfait à l'ensemble des conditions suivantes lors de la souscription ou l'adaptation de la présente police :
- l'assuré ou un des assurés est un membre du personnel de la Défense.



- l'assurance sur la vie garantit le remboursement du capital d'un crédit hypothécaire contracté pour la construction, la transformation ou l'acquisition d'une habitation dont le membre du personnel de la Défense est (co)propriétaire.

- le membre du personnel de la Défense utilise l'habitation comme résidence principale dans les deux ans à compter de la souscription de la présente assurance ou à partir de l'adaptation de la présente assurance à la convention conclue entre Assuralia et l'État belge telle que mentionnée ci-dessous.

Les risques qu'un membre du personnel de la Défense encourt dans le cadre de l'exercice de sa fonction professionnelle sont régis par la « Convention relative à la couverture du risque de décès des membres du personnel de la Défense » du 15 décembre 2020 conclue entre Assuralia et l'État belge à laquelle Ethias a adhéré. Cette convention est par conséquent d'application lorsque le décès survient dans des circonstances décrites dans la susdite convention. L'assureur ne prévoit ainsi aucune intervention dans les situations suivantes :

- lorsque le décès résulte d'un risque pour lequel la convention prévoit le versement d'une indemnité par la Défense ;
- en cas de décès par suicide dans l'année qui suit l'entrée en vigueur de la présente assurance ;
- en cas de décès consécutif à un crime ou un délit, commis intentionnellement par l'assuré en tant qu'auteur ou coauteur et dont il a pu prévoir les conséquences.

Pour les décès qui ne surviennent pas dans les circonstances décrites dans la convention, les conditions contractuelles de la présente assurance demeurent en vigueur. Cette convention peut être consultée via : www.assuralia.be/fr/infos-secteur/conventions/convention-militaires-2021.

Cette convention cesse de produire ses effets dès que l'assuré ne fait plus partie du personnel de la Défense ou dès que l'habitation pour laquelle le crédit hypothécaire a été contracté n'est plus la résidence principale du membre du personnel de la Défense (sauf la situation dans laquelle ce dernier séjourne temporairement ailleurs pour des raisons professionnelles légitimes).

Il est demandé à l'assuré qui est un membre du personnel de la Défense lors de la souscription de la présente assurance ou qui devient un membre du personnel de la Défense pendant la durée de la présente assurance de le signaler à l'assureur respectivement avant la signature de la présente assurance ou dans les six mois qui suivent son entrée en service auprès de la Défense.

DROITS DU PRENEUR D'ASSURANCE

Article 12 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 calendriers. 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 calendriers 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 13 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 14 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 bénéfice 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 15 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 les conditions particulières prévoient 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 EUR, il sera procédé au rachat au lieu de la réduction, sauf opposition expresse du preneur d'assurance.

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 EUR, 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 16 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 17 Avance sur le contrat

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

Article 18 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 bénéfice, la mise en gage est soumise à l'autorisation écrite de ce bénéficiaire.

Article 19 Cession 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 bénéfice, la cession est soumise à l'autorisation écrite de ce bénéficiaire.

Article 20 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 21 Prestations**

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

Article 22 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.

GENERAL**Article 23 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 24 Taxe

La taxe sur les primes d'assurance est de 2 % si les primes sont payées par une personne physique ayant sa résidence fiscale en Belgique.

La taxe sur les primes est réduite à 1,1 % pour les assurances temporaires décès à capital décroissant souscrites par une personne physique servant à la garantie d'un emprunt hypothécaire pour l'acquisition ou la conservation d'un bien immobilier.

Article 25 Impôt sur les revenus

La déduction fiscale des primes versées (même une seule fois) entraîne la taxation du capital assuré. Si les primes ne sont pas déduites fiscalement, la prestation est exonérée d'impôt (abstraction faite des droits de succession éventuels).

Article 26 Droits de succession

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

Article 27 Législation fiscale d'application

Les présentes conditions générales sont basées sur la législation fiscale belge d'application au 01/01/2026 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 28 Echange d'information

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

DISPOSITIONS DIVERSES**Article 29 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 EUR 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 30 Textes légaux et tribunaux compétents

Le droit belge s'applique au contrat d'assurance.

Tous les litiges relatifs à la conclusion, à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la dissolution du présent contrat sont soumis à la compétence exclusive des Cours et Tribunaux belges.

Les notifications officielles au Preneur d'assurance sont valables à la dernière adresse communiquée par écrit à Ethias.

Toute notification officielle à Ethias doit être faite par écrit à son siège social ou à l'un de ses bureaux.

Toute notification officielle d'une Partie à l'autre Partie est réputée avoir été 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 à 1000 BRUXELLES
Tél. 02.220.52.11 - Fax 02.220.52.75
www.fsma.be

Toute plainte relative à la conclusion du contrat d'assurance ou à son exécution peut être adressée à :

Ethias Gestion des plaintes

voie Gisèle Halimi 10 - 4000 Liège
gestion-des-plaintes@ethias.be

Si la réponse d'Ethias ne vous satisfait pas, la plainte peut être adressée à :

Ombudsman des assurances

Square de Meeûs 35 - 1000 BRUXELLES
www.ombudsman-insurance.be

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

Square de Meeûs 35 - 1000 BRUXELLES
www.bureaudusuiivi.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 31 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@whestia.be ;
- par téléphone : 04/235.87.00 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, etc...) sont disponibles en français et en néerlandais.

Article 32 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.

