

## Conditions générales

# KITE Bold

### ARTICLE 1 – Dans ce contrat on entend par

**La Compagnie:** la Compagnie d'assurances auprès de laquelle le contrat est souscrit, Belfius Insurance SA, Place Charles Rogier 11, 1120 Bruxelles, entreprise d'assurances agréée sous le n°0037.

**L'agence:** l'agence bancaire auprès de laquelle le contrat a été établi ou vers laquelle il a été transféré.

**Le souscripteur:** le preneur d'assurance qui conclut le contrat avec la Compagnie.

**L'assuré:** la personne sur la tête de laquelle l'assurance est conclue.

**Le(s) bénéficiaire(s):** la(les) personne(s) en faveur de laquelle(desquelles) sont stipulées les prestations assurées.

**Les primes:** les montants versés par le souscripteur. Ces montants ne comprennent pas la taxe annuelle sur les opérations d'assurance visée à l'article 16.

**Les primes nettes:** les primes diminuées des frais d'entrée.

**Formule Plus 10 et Formule Security:** garanties supplémentaires optionnelles en cas de décès de l'assuré.

**La prime de risque:** la prime prélevée sur le contrat par la Compagnie en contrepartie de la Formule Plus 10 ou de la Formule Security.

**La réserve acquise:** le produit du nombre total d'unités acquises dans le(s) fonds de placement interne(s) par la valeur de chaque unité du fonds de placement interne, diminué des primes de risque éventuellement prélevées.

**Le jour de valorisation:** le jour auquel la valeur d'inventaire est déterminée. La valeur d'inventaire est calculée tous les jours ouvrables bancaires, sauf circonstances exceptionnelles comme stipulé à l'article 7 des présentes conditions générales.

**Une unité:** la partie élémentaire du fonds de placement interne.

**La valeur d'inventaire:** la valeur d'une unité.

**Terrorisme:** une action ou une menace d'action, telle que définie par la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme. Conformément à cette loi, seul le Comité décide si un événement répond à la définition du terrorisme.

**Branche 23: contrat d'assurance vie lié à des fonds de placement interne sans rendement garanti.**

**La clé de répartition:** le rapport entre les fonds de placement internes dans lesquels les primes nettes sont investies.

**La conversion:** la vente d'une partie ou de la totalité de la valeur d'un fonds de placement interne suivie de l'achat dans un ou plusieurs autres fonds de placement internes.

**Les Formules Lock-Win, Stop-Loss et Rééquilibrage:** formules optionnelles complémentaires de conversions automatiques.

**Le fonds cash:** un fonds de placement interne particulier comme déterminé dans le règlement de gestion.

**BI:** l'abréviation de «Belfius Invest», tant dans les conditions générales que les conditions particulières, la fiche d'information financière ou le règlement de gestion.

Références: ces conditions générales portent la référence CG\_83400\_2306F.

### ARTICLE 2 – Le produit «KITE Bold»

Le contrat KITE Bold est un contrat d'assurance vie où le souscripteur choisit librement la date et le montant des primes qu'il verse. Les primes versées seront investies, après déduction des frais d'entrée, dans des fonds de placement internes, sans garantie de rendement, ni protection du capital.

Le souscripteur peut à tout moment ajouter au contrat KITE Bold une formule de conversion automatique optionnelle Lock-Win, Stop-Loss ou de Rééquilibrage comme stipulé aux articles 12 et 13.

Le montant initial minimal de la prime s'élève à 1.000 EUR. Pour les primes complémentaires, ce montant minimum s'élève 25 EUR.

### ARTICLE 3 – Quand le contrat prend-il effet et quelle est sa durée?

#### 3.1. Entrée en vigueur du contrat

Le contrat prend effet dès signature des conditions particulières par le souscripteur et réception du paiement de la première prime par la Compagnie.

Si une Formule Plus 10 ou une Formule Security a été souscrite, celle-ci n'entrera en vigueur qu'après réception et acceptation par la Compagnie, de la déclaration de bonne santé non raturée ou modifiée et dûment signée par l'assuré et ce au plus tôt après réception du paiement de la première prime par la Compagnie. Au cas où ladite déclaration ne parvient pas à la Compagnie dans les 30 jours de la souscription, la Formule Plus 10 ou la Formule Security ne pourra plus prendre effet. Le contrat ne peut plus prendre effet si aucune prime n'est payée dans le cadre du présent contrat dans les douze mois suivant la date de souscription.

#### 3.2. Résiliation du contrat

Le souscripteur a le droit de demander la résiliation de son contrat dans les trente jours suivant sa date d'effet moyennant la restitution des documents qui lui ont été remis ou adressés. Dans ce cas, la Compagnie remboursera un montant correspondant au produit du nombre total d'unités acquises par la valeur de chaque unité, augmenté des frais d'entrée qui furent prélevés. La valeur des unités est déterminée le jour de valorisation suivant la réception par la Compagnie des documents de demande signés ou maximum trois jours ouvrables bancaires après cette date. La Compagnie peut résilier le contrat dans les trente jours de la réception du contrat présigné. Dans ce cas, la Compagnie remboursera un montant correspondant au produit du nombre total d'unités acquises par la valeur de chaque unité, augmenté des frais d'entrée qui furent prélevés. La valeur des unités est déterminée le jour de valorisation qui suit l'envoi de la notification de résiliation ou au plus tard trois jours ouvrables bancaires suivants.

#### 3.3 Durée du contrat

La durée du contrat est indéterminée. Le contrat prend fin en cas de rachat total et en cas de décès de l'assuré.

### ARTICLE 4 – Comment les primes sont-elles investies?

Le souscripteur choisit librement la clé de répartition selon laquelle ses primes nettes seront investies dans le(s) fonds de placement interne(s) proposés par la Compagnie. Le(s) fonds de placement interne(s) choisis et la clé de répartition sont mentionnés dans les conditions particulières. La clé de répartition est, d'application à toute prime future dans le cadre de ce contrat en tenant compte des modalités prévues à l'article 6. Pour chaque fonds de placement interne, choisi dans la clé de répartition, un investissement minimal correspondant à 5% de la prime nette est exigé.

La prime nette par fonds de placement interne est affectée à l'acquisition d'unités.

La conversion en unités s'effectue le jour de valorisation qui suit la date de réception de la prime par la Compagnie, ou au plus tard trois jours ouvrables bancaires suivants. Le nombre d'unités acquises sera arrondi à trois décimales. La valeur du contrat d'assurance s'obtient en effectuant le produit du nombre total d'unités par la valeur de chaque unité.

La Compagnie peut ajouter des fonds de placement internes dans le but d'obtenir le meilleur rendement pour le souscripteur.

### ARTICLE 5 – Comment le souscripteur peut-il changer de fonds de placement interne?

Le souscripteur peut, à tout moment, demander la conversion par un formulaire de demande daté et signé établi en agence.

La conversion s'effectue par la vente d'une partie ou de la totalité de la valeur d'un fonds de placement interne suivi par l'achat dans un ou plusieurs autres fonds de placement internes. Dans le cas d'une conversion partielle, la Compagnie commence d'abord par vendre la valeur du fonds de placement interne composé des primes les plus anciennes. Dans le cas d'une conversion en montant, les transactions se font le jour de valorisation suivant la réception par la Compagnie des documents de demande signés ou maximum trois jours ouvrables bancaires après cette date. Dans le cas d'une conversion en unités, la vente prendra effet le prochain jour de valorisation ou maximum trois jours ouvrables bancaires suivants, après réception par la Compagnie des documents de demande signés. L'achat des unités dans le(s) fonds de placement interne(s) destinataire(s) prendra effet le jour de valorisation suivant la réception du résultat de la vente par la Compagnie, ou au plus tard trois jours ouvrables bancaires suivants. La conversion partielle est uniquement autorisée à partir d'un nombre minimum d'unités à convertir et d'un nombre minimum d'unités restantes par fonds de placement interne. Ces minima sont fixés par la Compagnie. Cette information est consultable dans l'agence.

Un document récapitulatif reprenant la nouvelle répartition des unités sera établi et envoyé annuellement au souscripteur.

En cas de bénéficiaire(s) acceptant(s), la demande de conversion doit être signée par le souscripteur et par le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s).

### ARTICLE 6 – Comment le souscripteur peut-il modifier la clé de répartition des primes futures?

Le souscripteur peut, à tout moment, demander le changement de la clé de répartition des primes futures par un formulaire de demande daté et signé établi en agence. La modification prendra effet le jour de valorisation suivant la réception de la demande par la Compagnie et s'appliquera aux prochaines primes. En cas de bénéficiaire(s) acceptant(s), la demande de modification de la clé de répartition doit être signée par le souscripteur et par le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s).

### ARTICLE 7 – La Compagnie peut-elle suspendre le calcul de la valeur des unités?

La Compagnie est autorisée à suspendre provisoirement le calcul de la valeur des unités, et de ce fait également les opérations d'investissement et de rachat

- lorsqu'il existe une situation grave telle que la Compagnie ne peut pas évaluer correctement les avoirs et/ou engagements du fonds de placement interne, ne peut pas normalement en disposer ou ne peut pas le faire sans porter un préjudice grave

aux intérêts des souscripteurs ou du(des) bénéficiaire(s) des contrats liés à ce fonds de placement interne;

- lorsque la Compagnie est incapable de transférer des fonds ou de réaliser des opérations à des prix ou à des taux de change normaux ou que des restrictions sont imposées aux marchés des changes ou aux marchés financiers;
- lorsqu'une bourse ou un marché sur lequel une part substantielle de l'actif du fonds de placement interne est cotée ou se négocie, ou un marché des changes important sur lequel sont cotées ou négociées les devises dans lesquelles la valeur des actifs nets est exprimée, est fermé, pour une raison autre que pour congé régulier ou lorsque opérations y sont suspendues ou soumises à des restrictions;
- lors d'un retrait substantiel du fonds de placement interne qui est supérieur à 80% de la valeur du fonds de placement interne ou à 2.070.750 EUR indexé. (indexée selon l'indice santé des prix à la consommation – base 2013 = 100).

Si cette suspension dépasse les 5 jours bancaires ouvrables, la Compagnie informera les souscripteurs par la presse, par lettre ou via bankmail.

Les opérations ainsi suspendues seront exécutées au plus tard le huitième jour ouvrable bancaire après la fin de cette suspension. Les fonds de placement internes sont gérés dans l'intérêt exclusif du souscripteur et/ou des bénéficiaires.

Les souscripteurs peuvent exiger le remboursement des versements effectués durant cette période, diminués des montants utilisés pour couvrir les garanties prévues dans le contrat.

#### **ARTICLE 8 - Que se passe-t-il si un fonds de placement interne est liquidé?**

En cas de liquidation d'un fonds de placement interne, le souscripteur sera averti par la Compagnie et pourra communiquer son choix quant au sort des unités qu'il avait acquises dans ce fonds de placement interne:

- soit une conversion gratuite dans un des autres fonds de placement internes proposés par la Compagnie, comme stipulé à l'article 5 des présentes conditions générales ;
- soit le rachat des unités comme stipulé à l'article 9 des présentes conditions générales, et ce sans frais ;
- soit le transfert sans frais sur un contrat nouveau en harmonie avec le profil d'investisseur. Ce transfert sera sans aucune attribution de valeur de rachat

Si avant la date déterminée par la Compagnie, le souscripteur ne fait aucun choix après réception de la lettre mentionnant les alternatives proposées par la Compagnie, celle-ci exécutera automatiquement l'alternative proposée par défaut, communiquée par lettre, parmi l'une des trois alternatives proposées.

#### **ARTICLE 9 - Quels sont les paiements prévus à la demande du souscripteur?**

##### **9.1. Rachat total**

Le souscripteur peut, à tout moment, demander le rachat total par un formulaire daté et signé, introduit en agence. Le contrat prend fin en cas de rachat total.

Le rachat total s'effectue conformément à ce formulaire de demande par le souscripteur, le prochain jour de valorisation ou maximum trois jours ouvrables bancaires suivants, après réception par la Compagnie du document de demande signé et sera obligatoirement versé sur un compte bancaire.

En cas de bénéficiaire(s) acceptant(s), la demande de rachat doit être signée par le souscripteur et par le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s).

Le rachat total est l'opération par laquelle le souscripteur résilie son contrat avec paiement par la Compagnie du montant total de la valeur du contrat, le cas échéant diminué de l'indemnité de sortie. La valeur du contrat correspond au produit du nombre total d'unités acquises par la valeur de chaque unité.

##### **9.2. Rachats partiels**

###### **9.2.1. Généralités**

Le souscripteur peut à tout moment demander un rachat partiel par un formulaire daté et signé, introduit en agence. Le rachat partiel s'effectue conformément à ce formulaire de demande par le souscripteur le prochain jour de valorisation ou maximum trois jours ouvrables bancaires suivants, après réception par la Compagnie du document de demande signé et la valeur de ce rachat sera obligatoirement versée sur un compte bancaire.

En cas de bénéficiaire(s) acceptant(s), la demande de rachat partiel doit être signée par le souscripteur et par le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s).

Le rachat partiel est uniquement autorisé à partir d'un montant minimum et d'un nombre minimum d'unités restantes par fonds de placement interne. Ces minima sont fixés par la Compagnie. Cette information est consultable dans l'agence. En cas de rachat partiel, la Compagnie rembourse en priorité la réserve acquise qui est constituée par les plus anciennes primes versées.

###### **9.2.2. La formule Comfort**

La formule Comfort est l'opération simplifiée par laquelle le souscripteur demande à la Compagnie des rachats partiels pour un montant fixe au choix, payables sur un compte bancaire, soit mensuellement, trimestriellement, semestriellement ou annuellement. Le montant de chaque rachat partiel correspond au produit d'un nombre d'unités acquises par leur valeur, à concurrence du rachat partiel périodique demandé et en proportion du montant de la réserve de chaque fonds de placement interne au moment du rachat partiel. Le rachat partiel est seulement effectué sur les fonds de placement internes ayant atteint un nombre minimum d'unités. Ce minimum est fixé par la Compagnie et est contrôlé lors de chaque rachat partiel. Cette information est consultable en agence.

###### **9.2.2.1. Stipulations**

Le paiement par la Compagnie du premier rachat partiel suivant la formule Comfort s'effectuera au plus tôt à la date demandée qui correspond au terme échu de la périodicité choisie, moyennant réception et acceptation par la compagnie de la demande de modification, introduite en agence, signée par le souscripteur. Ceci, à condition que, 8 jours ouvrables bancaires avant la date de paiement, la valeur du contrat ait atteint le montant minimum requis fixé par la Compagnie.

A défaut, une période d'ajournement, dont la durée est fixée par la Compagnie, sera instaurée afin de permettre au souscripteur de verser une prime supplémentaire et d'ainsi augmenter la valeur de son contrat jusqu'au montant minimum requis. La Compagnie ne donnera aucune suite à la demande de rachat partiel si la valeur du contrat n'a pas atteint le montant minimum requis au terme de la période d'ajournement.

Le souscripteur peut déterminer et modifier le montant des rachats partiels demandés suivant la formule Comfort en tenant compte des montants minimum et maximum des rachats partiels qui sont fixés par la Compagnie. Cette information est consultable en agence.

Le souscripteur a également la possibilité de modifier ou supprimer la formule Comfort.

Il n'est pas possible de modifier les rachats partiels effectués suivant la formule Comfort à partir de 10 jours ouvrables avant la date de paiement du rachat partiel existant.

La modification prendra effet à la date demandée telle que mentionnée à l'avenant, moyennant réception et acceptation par la compagnie de la demande, introduite en agence, signée par le souscripteur.

En cas de bénéficiaire(s) acceptant(s), la demande de suppression des rachats partiels effectués suivant la formule Comfort doit être signée par le souscripteur et par le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s).

###### **9.2.2.2. Modalités**

Les rachats partiels effectués suivant la formule Comfort et leurs modifications s'effectuent conformément à un formulaire de demande daté et signé établi en agence.

En cas de bénéficiaire(s) acceptant(s), la demande de rachat partiel doit être signée par le souscripteur et par le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s). Les rachats partiels effectués suivant la formule Comfort ne feront pas l'objet d'une indemnité de sortie et ils seront versés obligatoirement sur un compte bancaire. Si l'assuré n'est pas le souscripteur, la Compagnie se réserve le droit, à tout moment, d'exiger que le souscripteur produise la preuve de vie de l'assuré. A défaut de satisfaire à cette demande dans un délai de 30 jours, la Compagnie suspendra le paiement des rachats partiels. Dès que la Compagnie est avertie du décès du souscripteur ou de l'assuré, plus aucun rachat ne pourra être effectué.

#### **ARTICLE 10 - Quels sont les paiements prévus en cas de décès de l'assuré?**

Les conditions générales de l'assurance principale sont d'application à l'assurance complémentaire pour autant que les dispositions de l'assurance complémentaire n'y dérogent pas.

##### **10.1. Valeur du contrat**

En cas de décès de l'assuré, la Compagnie paie sur un compte bancaire un montant assuré au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) dans les conditions particulières.

Ce montant correspond au produit du nombre total d'unités acquises par la valeur de chaque unité, déterminée le prochain jour de valorisation ou maximum trois jours ouvrables bancaires suivants, après réception par la Compagnie d'un extrait de l'acte de décès de l'assuré.

Ce montant est éventuellement diminué des rachats éventuels effectués après la date du décès, des taxes et impôts en vigueur au moment du paiement et le cas échéant, de la prime de risque due mais non encore prélevée.

En cas de décès de l'assuré provoqué par le fait intentionnel du souscripteur ou d'un (des) bénéficiaire(s) ou à leur instigation, ce capital sera versé aux autres bénéficiaires du contrat ou à la succession du souscripteur.

##### **10.2. Formule Plus 10 et Formule Security**

La Formule Plus 10 ou la Formule Security est mentionnée dans les conditions particulières. La Formule Plus 10 permet au souscripteur d'assurer en cas de décès de l'assuré un capital décès correspondant à 110% de la valeur du contrat telle que définie à l'article 10.1. La Formule Security permet au souscripteur d'assurer, en cas de décès de l'assuré, un capital décès donné. Le capital décès assuré de la Formule Security correspond au montant le plus élevé entre d'une part, la valeur du contrat telle que définie à l'article 10.1. et d'autre part, le capital décès choisi dans la Formule Security. Lorsque la Formule Security est souscrite, le capital décès assuré s'élève toujours à minimum 2.500 EUR. Tant pour la Formule Plus 10 que pour la Formule Security, le capital décès supplémentaire liquidé sera toujours limité à 100.000 EUR par assuré à la Compagnie et la garantie prend fin au 75ème anniversaire de l'assuré.

##### **10.3. Calcul et paiement des primes de risque de la Formule Plus 10 et la Formule Security**

Les primes de risque sont calculées hebdomadairement et prélevées trimestriellement a posteriori par la Compagnie sous forme d'une vente des unités acquises du (des) fonds de placement interne(s) et en proportion du montant de la réserve par fonds de placement interne. Dans le cadre de la Formule Security et si la réserve acquise dépasse le capital décès mentionné dans les conditions particulières, la vente des unités est suspendu pendant la période de dépassement. Les primes de risque ne seront plus prélevées à partir du 75ème anniversaire de l'assuré.

##### **10.4. Obligation de déclaration**

Lorsqu'une omission ou inexactitude intentionnelles induisent la Compagnie en erreur sur l'appréciation du risque, la Formule Plus 10 ou la Formule Security souscrite est nulle. Les primes de risque échues jusqu'au moment où la Compagnie a eu connaissance de l'omission ou l'inexactitude lui sont dues. Cette dernière renonce cependant, dès la prise d'effet de la garantie, à invoquer pour la Formule Plus 10 ou la Formule Security, les omissions ou inexactitudes non intentionnelles dans les déclarations du

souscripteur ou de l'assuré. En cas d'inexactitude sur l'âge de l'assuré les prestations de chacune des parties sont augmentées ou réduites en fonction de l'âge réel de l'assuré qui aurait dû être pris en considération.

#### 10.5. Exclusions liées à la Formule Security et à la Formule Plus 10 en cas de décès

Le risque de décès de l'assuré est couvert dans le monde entier quelle qu'en soit la cause à l'exception des exclusions suivantes:

##### 10.5.1. Exclusions générales

###### Suicide de l'assuré

En ce qui concerne la Formule Security et la Formule Plus 10 le décès par suicide n'est pas garanti s'il se produit pendant la première année suivant la prise d'effet du contrat. En ce qui concerne la Formule Security et la Formule Plus 10, le décès par suicide n'est pas garanti pour la partie des versements remis en vigueur dans le courant de l'année précédant le décès. En cas d'augmentation du capital assuré de la Formule Security, cette augmentation n'est pas couverte au cas où le décès par suicide survient pendant la première année suivant la date de l'augmentation du capital assuré.

###### Fait intentionnel

Le décès de l'assuré provoqué par le fait intentionnel du preneur d'assurance ou avec sa complicité, n'est pas couvert.

La compagnie n'a pas l'obligation de verser des prestations d'assurance au(x) bénéficiaire(s) ayant causé intentionnellement (en tant qu'auteur(s) ou complice(s)) la mort de l'assuré. Dans ce cas, la compagnie peut agir comme si cette (ces) personne(s) n'est (ne sont) pas bénéficiaire(s). Les prestations assurées seront payées aux autres bénéficiaires pour autant qu'ils n'aient pas participé à l'acte intentionnel en tant qu'auteurs ou complices.

Le décès de l'assuré résultant de sa propre condamnation judiciaire, n'est pas couvert.

###### Navigation aérienne

- 1) Est couvert, sans surprime, le risque de décès par accident survenu à l'assuré à bord de tout appareil de navigation aérienne, autorisé au transport de personnes ou de choses:
  - a) à titre de passager:  
toutefois, en ce qui concerne les appareils militaires, il ne peut s'agir que d'appareils de transport ou n'ayant d'autre but, au moment de l'accident, que de déplacer les occupants d'un endroit à l'autre ou d'effectuer une excursion aérienne en dehors de toute action belligérante;
  - b) au cours du pilotage:  
en tant que pilote professionnel pour autant qu'il s'agisse de lignes commerciales régulières dûment autorisées au transport de choses ou de personnes.
- 2) Sont exclus sauf si acceptation explicite par la Compagnie et mention explicite de cette acceptation dans les conditions particulières
  - a) les risques non couverts sous 1) ci-dessus;
  - b) le risque de décès consécutif à la pratique de sports aériens tels que le delta-plane ou les ailes delta, le parachutisme, l'aérostat, le parapente, le saut à l'élastique, le benji ainsi que tous les autres sports aériens ou relatifs à la navigation aérienne, sauf en cas de force majeure dans une des circonstances explicitées sous 1) ci-dessus.
- 3) Est exclu, sans possibilité de couverture, le risque de décès par accident survenu à l'assuré:
  - a) à bord d'un appareil de navigation aérienne utilisé à l'occasion de meetings, compétitions, exhibitions, essais de vitesse, démonstrations, raids, vols d'entraînement, records ou tentatives de records, ainsi que pendant tout essai en vue de participer à l'une de ces activités;
  - b) à bord d'un appareil prototype.
  - c) Lors d'un vol spatial ou d'une activité de voyage dans l'espace. Le vol spatial ou le voyage dans l'espace comprennent toutes les sortes d'activités entreprises, exécutées ou occasionnées par des personnes, et ayant pour but d'aller dans l'espace (lancement y compris). L'espace commence à une distance de 80 km du sol.

###### Émeutes

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, n'est pas couvert 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, ou qu'il n'y ait participé, en Belgique ou dans les pays limitrophes, qu'à titre de membre des forces chargées par l'autorité du maintien de l'ordre.

###### Guerre

- 1) N'est pas couvert le décès survenant par 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. Est également exclu le décès, quelle qu'en soit la cause lorsque l'assuré participe activement aux hostilités.
- 2) Lorsque le décès de l'assuré survient dans un pays étranger en état d'hostilités, il convient de distinguer deux cas:
  - a. si le conflit éclate pendant le séjour de l'assuré, le preneur d'assurance n'est pas couvert si l'assuré a participé activement aux hostilités;
  - b. si l'assuré se rend dans un pays où il y a un conflit armé, le preneur d'assurance ne peut obtenir la couverture du risque de guerre que moyennant l'acceptation expresse par la Compagnie, le paiement d'une surprime et la mention expresse dans les conditions particulières. En tout état de cause est exclu le décès lorsque l'assuré participe activement aux hostilités.

###### Modification de structure du noyau atomique

N'est pas couvert le décès de l'assuré causé par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de structure du noyau atomique.

###### Transmutation de noyaux ou de la radioactivité

Le décès de l'assuré résultant d'effets directs ou indirects d'explosion, d'irradiation, de dégagement de chaleur provenant de la transmutation de noyaux ou de la radioactivité n'est pas couvert. Est néanmoins couvert le décès causé par des sources de rayonnements ionisants utilisées ou destinées à être utilisées pour un traitement médical.

##### 10.5.2. Exclusions en cas de décès par accident

N'est pas couvert, le décès survenu par accident des suites:

- de la participation volontaire de l'assuré à des crimes ou délits;
- de toxicomanie, d'alcoolisme, d'abus de médicaments et de leurs suites;
- de l'état d'ivresse, de l'intoxication alcoolique de l'assuré, ou des suites dues à l'influence de stupéfiants, d'hallucinogènes ou d'autres drogues pris par l'assuré;
- d'un tremblement de terre ou d'un autre cataclysme naturel;
- de la pratique en tant que professionnel d'un sport quelconque;
- de la pratique, même occasionnelle des sports suivants, sous toutes leurs formes: la plongée subaquatique, l'alpinisme et les sports aéronautiques, le saut à l'élastique, spéléologie et saut en parachute.
- des risques suivants, propres aux activités professionnelles de l'assuré: travaux sur installations électriques à haute tension, manipulation d'engins et de produits explosifs et/ou corrosifs.

#### 10.6. Montant à liquider en cas de décès non couvert

Dans les cas d'exclusions prévues à l'article 10.5. la Compagnie paie la valeur du contrat telle que décrite à l'article 10.1.

#### 10.7. Décès causé par le terrorisme

La Compagnie couvre le décès de l'assuré causé par le terrorisme, selon les modalités et dans les limites prévues par la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme.

La Compagnie est membre à cette fin de l'ASBL TRIP. L'exécution de tous les engagements de l'ensemble des entreprises d'assurances, membres de cette ASBL, est limitée à un montant indexé de 1 milliard d'euros par année civile pour les dommages causés par tous les événements reconnus comme relevant du terrorisme, survenus pendant cette année civile pour tous leurs assurés dans le monde entier.

En cas de modification légale ou réglementaire de ce montant de base, le montant modifié sera automatiquement applicable dès la prochaine échéance suivant la modification, sauf si le législateur a prévu explicitement un autre régime transitoire.

#### ARTICLE 11 - Le souscripteur peut-il modifier la Formule Plus 10 et la Formule Security?

Dans les limites fixées à l'article 9, le souscripteur peut, à tout moment, demander les modifications suivantes à la Formule Plus 10 et à la Formule Security:

- Augmentation ou diminution du capital assuré de la Formule Security;
- Remplacement de la Formule Security par la Formule Plus 10;
- Remplacement de la Formule Plus 10 par la Formule Security;
- Suppression de la Formule Plus 10 ou de la Formule Security.

Toute modification s'effectue par un formulaire de demande daté et signé, établi en agence. La modification prendra effet au plus tôt le mardi suivant le jour de la réception de cette demande par la Compagnie, ou au maximum huit jours ouvrables bancaires plus tard. Si la demande de modification entraîne une augmentation du capital assuré pour la Compagnie, celle-ci n'entrera en vigueur qu'après réception et acceptation par la Compagnie, de la déclaration de bonne santé non raturée ou modifiée et dûment signée par l'assuré. Au cas où ladite déclaration ne parvient pas à la Compagnie dans les 30 jours de la demande d'augmentation, cette demande n'entrera pas en vigueur. Une augmentation du capital assuré de la Formule Security et un remplacement de la Formule Plus 10 par la Formule Security ne sont autorisés qu'à partir d'une réserve acquise de minimum 500 EUR. En cas de bénéficiaire(s) acceptant(s), la demande de modification ou de suppression de la garantie optionnelle en cas de décès, doit être signée par le souscripteur et par le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s).

#### ARTICLE 12 – Les formules Lock-Win et Stop-Loss

Le souscripteur peut activer, désactiver ou modifier la formule Lock-Win et/ou Stop-Loss à la souscription du contrat ou à tout autre moment. Ces conversions optionnelles sont gratuites:

- Activer la formule Lock-Win: cette option fonctionne par prime nette et par fonds de placement interne et donne au souscripteur la possibilité de déterminer préalablement le moment auquel il souhaiterait protéger la réserve de son fonds de placement interne en cas de bénéfice éventuel. Pour ce faire, le souscripteur peut ajouter une formule Lock-Win à son contrat KITE Bold. Le souscripteur choisit, pour chaque fonds de placement interne, dans ce cas un seuil correspondant à un pourcentage de la valeur d'inventaire de chaque unité dans ce fonds de placement interne, ceci est confirmé par la Compagnie par courrier au souscripteur. Quand la valeur d'inventaire de l'unité investie dans ce fonds de placement interne atteint ou est supérieur au seuil prédéterminé, alors la valeur du contrat correspondant aux unités spécifiques, est convertie automatiquement vers le fonds cash. Cette conversion en unités s'effectue le prochain jour de valorisation suivant l'atteinte du seuil ou maximum trois jours ouvrables bancaires suivants.
- Activer la formule Stop-Loss: cette option fonctionne par prime nette et par fonds de placement interne et donne au souscripteur la possibilité de déterminer préalablement le degré de risque qu'il serait prêt à prendre. Afin de minimiser le risque éventuel, le souscripteur peut ajouter une formule Stop-Loss à son contrat KITE Bold. Le souscripteur choisit dans ce cas par fonds de placement interne un seuil correspondant à un pourcentage de la valeur d'inventaire de l'unité dans ce fonds

de placement interne, ceci est confirmé par la Compagnie par courrier au souscripteur. Quand la valeur d'inventaire de l'unité investie dans ce fonds de placement interne atteint le seuil ou est inférieur au seuil prédéterminé, alors la valeur du contrat correspondant aux unités particulières, est convertie automatiquement vers le fonds cash. Cette conversion en unités s'effectue le prochain jour de valorisation après avoir atteint le seuil ou maximum trois jours ouvrables bancaires suivants.

- Modifier la formule Lock-Win et/ou Stop-Loss: pour les primes futures ou pour toutes les primes (les primes antérieures incluses), le souscripteur a la possibilité de modifier la formule Lock-Win-orders et/ou Stop-Loss par fonds de placement interne. Cette modification de seuil est confirmée par la Compagnie par courrier au souscripteur.
- Désactiver la formule Lock-Win et/ou Stop-Loss: le souscripteur a toujours la possibilité de désactiver sa formule Lock-Win et/ou Stop-Loss. La Compagnie confirmera cette désactivation par courrier au souscripteur.
- Aucun frais de conversion n'est appliqué suite à une formule automatique de conversion optionnelle Lock Win, Stop Loss ou Rééquilibrage vers le fonds cash, ainsi que pour chaque conversion exécutée à partir du fonds cash.

La (Les) formule (s) Lock-Win et/ou Stop-Loss n'est (ne sont) pas compatible (s) avec la formule Rééquilibrage (voir article 13).

Si entre le moment de la demande d'une conversion non-automatique ou d'un rachat partiel et leur traitement, conformément aux articles 5 et 9, le seuil de la formule Lock-Win et/ou Stop-Loss est (sont) atteint(s), alors le Lock-Win et/ou Stop-Loss ne sera (seront) exécuté(s) qu'après le traitement complet de la conversion non-automatique ou du rachat partiel.

Toute modification s'effectue au moyen d'un document de demande, daté et signé par le souscripteur, établi en agence. La modification prendra effet après réception et acceptation par la Compagnie du document de demande signé.

### ARTICLE 13 – La formule Rééquilibrage

Le souscripteur peut activer, reporter ou désactiver le Rééquilibrage à la souscription du contrat ou à tout autre moment. Cette conversion optionnelle est gratuite:

- Activer la formule Rééquilibrage: cette option permet au souscripteur de redistribuer les proportions entre ses fonds de placement internes à des moments prédéterminés en fonction de la clé de répartition en vigueur à ce moment-là. Cette redistribution s'effectuera par des conversions en montant des fonds de placement internes du contrat, qui sont proportionnellement plus élevés par rapport à la clé de répartition, vers les fonds du contrat qui sont proportionnellement moins élevés par rapport à la clé de répartition. Ces conversions s'effectuent le prochain jour de valorisation après le moment du Rééquilibrage ou au maximum trois jours ouvrables bancaires suivants. Aucune conversion n'est effectuée pour les fonds de placement internes qui n'appartiennent pas à la clé de répartition au moment du Rééquilibrage. Le Rééquilibrage peut prendre effet au plus tôt 3 mois après réception de la première prime par la Compagnie et 3 mois après l'activation dans le contrat. Les prochains moments de Rééquilibrage sont chaque 6 mois après le dernier moment de Rééquilibrage. La Compagnie confirmera ce moment par courrier au souscripteur.
- Reporter la formule Rééquilibrage: si l'option Rééquilibrage existe dans le contrat, le souscripteur a la possibilité de ne reporter que son premier Rééquilibrage de 6 mois. Cette modification doit être demandée au moins une semaine avant l'exécution du Rééquilibrage. La Compagnie confirmera ce moment par courrier au souscripteur.
- Désactiver la formule Rééquilibrage: le souscripteur a toujours la possibilité de désactiver la formule Rééquilibrage. Cette modification doit être demandée au moins une semaine avant l'exécution du Rééquilibrage. La Compagnie confirmera cette désactivation par courrier au souscripteur.

La formule Rééquilibrage n'est pas compatible avec les formules Lock-Win et/ou Stop-Loss (voir article 12) et les rachats partiels selon la formule Comfort (voir article 9.2.2.). Si la formule Rééquilibrage est reprise dans le contrat, il est alors obligatoire d'insérer pour au moins 5% le fonds cash dans la clé de répartition des fonds de placement internes.

Si entre le moment de la demande d'une conversion non-automatique ou d'un rachat partiel et leur traitement, conformément aux articles 5 ou 9, un moment de Rééquilibrage survenait, alors le Rééquilibrage ne sera exécuté qu'après le traitement complet de la conversion non-automatique ou du rachat partiel.

Toute modification s'effectue au moyen d'un document de demande daté et signé par le souscripteur, établi en agence. La modification prendra effet après réception et acceptation par la Compagnie du document de demande signé.

### ARTICLE 14 - Quels sont les frais ?

Les frais d'entrée sont dégressifs selon les primes nettes investies par contrat. Il est tenu compte des versements antérieurs pour déterminer les frais d'entrée appliqués à la nouvelle prime.

Pour chaque prime ...	Les frais d'entrée sont fixés à
de 0,00 EUR à 49.999,99 EUR	2,50%
de 50.000,00 EUR à 124.999,99 EUR	1,75%
de 125.000,00 EUR à 249.999,99 EUR	1,00%
à partir de 250.000,00 EUR	0,75%

En cas de rachat partiel ou total suivant la date de prise d'effet du contrat, la Compagnie déduit, sur le montant liquidé, des frais de sortie de 5%, 4%, 3%, 2% ou 1% de la réserve acquise, selon que la demande de rachat est effectuée au cours de la 1ère, la 2ème, la 3ème, la 4ème ou la 5ème année du contrat. A partir de la 6ème année, il n'y a plus des frais de sortie.

Aucun frais de conversion n'est appliqué dans les cas suivants:

- Suite à une formule automatique de conversion optionnelle Lock Win, Stop Loss ou Rééquilibrage comme décrites aux articles 12 et 13;
- Pour chaque conversion exécutée à partir du fonds cash
- Pour chaque première conversion par 12 mois.

En cas de conversion suivante dans les 12 mois, les coûts sont de 1% de la valeur transférée.

Aucune indemnité de sortie ne sera prélevé des montants versés en cas de décès de l'assuré, dans le cas de rachat partiel selon la formule Comfort et dans le cas de rachat partiel 1 fois tous les 12 mois, si ce rachat partiel reste limité à 10% de la réserve acquise à ce moment-là, avec un maximum de 25.000 EUR. Pour un montant supérieur à 10% de la réserve ou supérieur à 25.000 EUR, les frais ne sont pas prélevés sur la partie du montant jusqu'à 10% de la réserve ou jusqu'à 25.000 EUR. Pour un deuxième rachat partiel ou pour les rachats partiels suivants dans les 12 mois, les frais de rachat sont prélevés sur le montant total du rachat. Ce dernier rachat partiel gratuit n'est pas cumulable avec la formule Comfort.

Les frais de gestion sont inclus dans la valeur d'inventaire des fonds de placement internes et ils couvrent les frais de gestion de ces fonds de placement internes. Pour toute information complémentaire sur les frais du Kite Bold, nous vous conseillons de consulter le règlement de gestion disponible en agence ou [www.belfius.be](http://www.belfius.be).

### ARTICLE 15 – La prime de risque

La prime de risque est la prime prélevée sur le contrat par la Compagnie en contrepartie de la garantie décès Formule Plus 10 ou Formule Security. Le capital sous risque correspond au capital décès supplémentaire à liquider par la Compagnie au-delà de la réserve acquise en cas de décès de l'assuré. Conformément à la législation applicable, le tarif de la prime peut être modulé en fonction des statistiques du ou des autorités compétentes.

### ARTICLE 16 – Taxes - Fiscalité - Droits de succession : pour des contrats souscrits par des personnes physiques

Le traitement fiscal dépend de la situation personnelle du souscripteur et peut être sujet à des changements futurs. Ce contrat ne permet pas de bénéficier d'avantages fiscaux sur les primes versées. Il est soumis à la taxe annuelle sur les opérations d'assurance\* calculée sur les primes brutes versées. Ce contrat d'assurance n'est pas soumis au précompte mobilier. Tout frais, dépenses et autres charges financières notamment des impôts ou taxes existants ou futurs (i) applicables au contrat ou dus à l'occasion de son exécution et /ou (ii) relatifs au fonds d'investissement sont à charge du souscripteur ou du (des) bénéficiaire(s). Conformément au code des droits de succession et au Code flamand de la Fiscalité, la Compagnie informe l'administration fiscale des sommes dues au(x) bénéficiaire(s) en vue d'une éventuelle perception de droits de succession (ou de l'impôt de succession); si, suite au décès du souscripteur, ses droits sont transférés à un cessionnaire, c'est la valeur de rachat qui fera l'objet de cette information. Il se peut qu'un rachat du contrat ou un transfert de la réserve du contrat donne lieu à la perception de droits de succession (ou de l'impôt de succession) en fonction de la législation/réglementation applicable. Les dispositions légales et réglementaires belges sont applicables.

Les informations susmentionnées sont fournies à titre strictement indicatif, sous réserve d'éventuelles modifications et/ou d'interprétation de la réglementation/législation fiscale.

\* Pour plus d'informations veuillez consulter le document d'information précontractuelle complémentaire.

### ARTICLE 17 – Etalement du remboursement de la taxe annuelle sur les opérations d'assurance

L'étalement du remboursement de la taxe annuelle sur les opérations d'assurance peut librement être choisi à la souscription du contrat par le souscripteur pour toute prime brute d'un montant égal ou supérieur à 10.000 euros. Ce choix sera mentionné dans les conditions particulières et est irrévocable dans le chef du souscripteur.

Si le souscripteur choisit l'étalement du remboursement de la taxe sur les opérations d'assurance, il remboursera à la Compagnie le montant de la taxe sur les opérations d'assurance de manière étalée. Le remboursement à la Compagnie se fait sur une période fixe de 5 ans, sous réserve des précisions ci-après, dans le courant de chaque mois de mai à compter de l'année qui suit la réception de la prime susvisée par la Compagnie. Le remboursement s'effectuera sous forme d'une vente des unités acquises du (des) fonds de placement interne(s) et proportionnellement au montant de la réserve de chaque fonds de placement interne au moment du remboursement.

En cas de rachat total ou décès de l'assuré, le montant de la taxe sur les opérations d'assurance encore dû à la Compagnie est prélevé de la valeur de rachat ou du montant assuré payé au(x) bénéficiaire(s) désigné(s). Un transfert total de la réserve n'est pas autorisé si un montant de la taxe sur les opérations d'assurance est encore dû à la Compagnie.

En cas de rachat partiel ou transfert partiel de la réserve, le montant maximum de rachat ou de transfert ne peut pas excéder le montant de la réserve diminué du montant de la taxe sur les opérations d'assurance encore dû à la Compagnie ainsi que d'un montant suffisant, incluant une marge, permettant les prochains prélèvements contractuellement prévus, si applicable.

Si la réserve du contrat devient inférieure au montant de la taxe sur les opérations d'assurances encore dû à la Compagnie incluant une marge permettant les prochains prélèvements contractuellement prévus, la Compagnie se réserve le droit de prélever le montant de la taxe sur les opérations d'assurance encore dû à la Compagnie, sous forme d'une vente des unités acquises du (des) fonds de placement interne(s) et proportionnellement au montant de la réserve de chaque fonds de placement interne au moment du remboursement.

En cas de cession de droit du contrat d'assurance, le montant de la taxe sur les opérations d'assurance encore dû à la Compagnie continuera d'être prélevé selon les conditions susmentionnées.

La Compagnie se réserve le droit de suspendre, temporairement ou définitivement, l'option d'étaler le remboursement de la taxe sur les opérations d'assurance pour toute prime future.

#### **ARTICLE 18 – Comment le souscripteur désigne-t-il le(s) bénéficiaire(s)?**

Le souscripteur désigne librement le(s) bénéficiaire(s) en cas de décès de l'assuré. Il peut révoquer ou modifier cette désignation à tout moment sur demande écrite à la Compagnie sauf si le(s) bénéficiaire(s) a (ont) valablement

accepté(s) le bénéfice du contrat. Dans ce cas, le souscripteur ne peut modifier la clause bénéficiaire qu'avec l'accord écrit du (des) bénéficiaire(s) acceptant(s). Le(s) bénéficiaire(s) accepte(nt) valablement le bénéfice du contrat par demande écrite à la Compagnie, qui établit un avenant au contrat, daté et signé par le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s), le souscripteur et la Compagnie.

#### **ARTICLE 19 – Comment s'effectue le paiement des prestations?**

Tout paiement sera effectué contre quittance et en cas de rachat total, de décès et de résiliation dans les trente jours. En cas de décès de l'assuré les documents suivants doivent également être joints pour obtenir le paiement des prestations assurées:

- un extrait de l'acte de décès de l'assuré;
- une copie de la carte d'identité du (des) bénéficiaire(s);
- un certificat médical indiquant la cause du décès;
- une copie du procès-verbal mentionnant les circonstances du décès de l'assuré.
- si le(s) bénéficiaire(s) n'a(ont) pas été désigné(s) nommément, un certificat ou un acte d'hérédité établissant les droits du(des) bénéficiaire(s) sera requis et dans l'hypothèse où la prestation d'assurance doit être versée à la succession, qui ne fait pas mention de dettes sociales ou fiscales dans le chef du(des) bénéficiaire(s) ou de l'assuré. Le souscripteur s'engage à informer immédiatement la Compagnie du décès de l'assuré.

#### **ARTICLE 20 – Comment le souscripteur peut-il modifier le contrat?**

Pour autant que le bénéfice des contrats n'ait pas été accepté, le souscripteur peut, à tout moment, modifier le contrat par demande écrite, datée et signée, à la Compagnie. En cas d'acceptation du bénéfice des contrats par les bénéficiaires, toute demande de modification doit être signée par le souscripteur et par le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s).

#### **ARTICLE 21 – Comment la Compagnie avertit-elle le souscripteur?**

Le souscripteur recevra une fois par an un état annuel reprenant la situation de ses contrats mentionnant les primes versées, le nombre d'unités et le total de la réserve acquise au 31 décembre de cette année.

#### **ARTICLE 22 – Information sur la vente à distance de services financiers**

La langue utilisée pour toute communication entre la Compagnie et le souscripteur sera en français pendant la durée du contrat.

#### **Législation qui sous-tend les relations précontractuelles**

Le droit belge est d'application aux relations précontractuelles entre la Compagnie et le souscripteur.

#### **Coordonnées des autorités de contrôle compétentes**

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](http://www.fsma.be)

#### **Banque Nationale de Belgique**

Berlaimont 14  
1000 Bruxelles  
Belgique  
Tel. 02/ 221.21.11 - Fax 02/ 221.31.00  
[www.bnb.be](http://www.bnb.be)

#### **ARTICLE 23 – Notifications - Bases légales et contractuelles – Droit applicable – reconstitution d'un crédit**

Les notifications à adresser au souscripteur sont valablement faites à sa dernière adresse communiquée à la Compagnie. Toute notification d'une partie à l'autre est censée être faite deux jours après la date de son dépôt à la poste. Le souscripteur autorise Belfius Insurance SA à communiquer valablement par le canal des extraits bancaires relatifs à son compte à vue auprès de Belfius Banque SA (avis de paiement, attestations, communications,...). La procédure de datation électronique, qui est appliquée par le scanning des documents, sera, jusqu'à preuve du contraire, considérée comme équivalente à l'apposition d'un cachet dateur sur les documents reçus. Pour être valable, toute notification destinée à la Compagnie doit lui être adressée par écrit.

Le contrat est régi par la législation belge. Ce contrat ne peut pas être souscrit en reconstitution d'un crédit sauf autorisation expresse de la Compagnie, ni donner lieu à une avance sur les prestations assurées.

Les rapports de solvabilité et de la situation financier (Solvency & Financial Condition Report) sont disponibles sur le site de Belfius Insurance - <https://www.belfius-insurance.be/FR/publicaties>.

#### **ARTICLE 24 – Protection de vos données à caractère personnel**

Belfius Insurance SA et Belfius Banque SA, dans la mesure où elle intervient comme votre intermédiaire d'assurances, traitent vos données à caractère personnel à différentes finalités, dont la conclusion et l'exécution de contrats d'assurance, le respect

des obligations légales, l'évaluation de la relation clientèle, le marketing direct et la lutte contre la fraude. Ces données ne sont pas conservées plus longtemps qu'il ne faut pour le traitement pour lequel elles ont été collectées.

Vos données à caractère personnel relatives aux finalités précitées peuvent également être communiquées à d'autres entreprises du groupe Belfius et à des prestataires de service spécialisés, comme des experts, des réparateurs, des entreprises de réassurance et Datassur GIE.

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel dont nous disposons et, le cas échéant, de les faire rectifier ou supprimer. Vous pouvez aussi demander de transférer certaines de ces données à un tiers ou directement à vous-même. En outre, vous pouvez demander de limiter le traitement.

Pour le traitement des données à caractère personnel pour lequel vous avez donné votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans porter préjudice à la légitimité du traitement sur la base du consentement donné avant son retrait.

#### **Votre droit d'opposition**

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de certaines données à caractère personnel et de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, les finalités du traitement et l'exercice de vos droits dans la Charte sur la vie privée de Belfius Insurance SA et de Belfius Banque SA. Cette charte est disponible dans nos agences Belfius et peut également être consultée sur [www.belfius.be/privacycharter](http://www.belfius.be/privacycharter).

#### **ARTICLE 25 – Domicile**

Si vous changez de domicile ou de résidence réelle, vous êtes tenu de nous en aviser aussitôt. Tant que cette obligation n'aura pas été respectée, nous aurons le droit de considérer la dernière adresse que vous nous avez communiquée comme domicile élu. Si nous vous demandons des renseignements au sujet du domicile ou de la résidence réelle de l'assuré, vous êtes également tenu de nous les fournir.

Vous êtes tenus de signaler immédiatement tout élément ayant un impact ou pouvant avoir un impact sur l'obligation de la Compagnie de communiquer des éléments contractuels dans le cadre de l'échange de renseignements au niveau international et à des fins fiscales.

#### **ARTICLE 26 – Plaintes**

Chaque jour, nous nous donnons à 100% pour vous offrir le meilleur service et nous sommes particulièrement sensibles aux attentes de nos clients. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait(e), surtout faites-le nous savoir.

En cas de plainte, nous vous conseillons tout d'abord de contacter soit votre conseiller financier ou votre chargé de relation, soit le Service Gestion des Plaintes de Belfius, par courrier à Service Gestion des Plaintes (numéro de colis: 7908), Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, ou par e-mail à [complaints@belfius.be](mailto:complaints@belfius.be). Nous prendrons le temps de vous écouter et de chercher une solution avec vous.

Vous n'êtes pas satisfait(e) de la solution proposée par le Service Gestion des Plaintes de Belfius? Vous pouvez alors contacter le Négociateur de Belfius, par courrier à Négociation (numéro de colis: 7913), Place Charles Rogier 11, à 1210 Bruxelles, ou par e-mail à [negotiation@belfius.be](mailto:negotiation@belfius.be).

À défaut de solution, vous pouvez vous tourner vers l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, ou par e-mail à [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as). Plus d'infos: [ombudsman.as](http://ombudsman.as).

Dans tous les cas, vous conservez le droit d'entamer une procédure en justice auprès des tribunaux belges compétents.