



SUPPORTER DE VOTRE ENTREPRISE



VOTRE GUIDE **MODULIS**

L'assurance à la mesure de votre entreprise



Que trouvez-vous dans ce guide ?

Les avantages Modulis en résumé	4
Les caractéristiques de Modulis	5
Un dossier unique pour tous vos contrats d'assurance	5
Une condition unique pour ouvrir votre dossier Modulis	5
Une relation unique client - intermédiaire - AG	5
Votre dossier Modulis en pratique	6
Modifier votre dossier Modulis	6
Payer votre prime	6
Mettre fin à votre dossier Modulis	7
Votre Bonus Modulis	8
Conditions d'octroi	8
Exemple	8
Lexique des notions	9
Accès au service de recouvrement	10
Vous passez la main à un spécialiste	10
Atouts du recouvrement via Modulis	10
Avantage annexe : conseil en matière de conditions générales de vente	10
Quand devez-vous contacter votre intermédiaire ?	11
Pour adapter vos assurances en fonction de vos besoins	11
En cas de sinistre	11
Où pouvez-vous vous renseigner ?	11

Les dispositions du présent guide forment les règles applicables du dossier Modulis acceptées par le client.

Elles complètent les conditions générales et particulières des assurances et garanties souscrites dans le cadre du dossier Modulis. Elles annulent et remplacent celles-ci dans la mesure où elles leur sont contraires.

Les avantages Modulis en résumé

La clarté

Vous avez d'emblée une vision claire et détaillée de vos assurances et de vos primes. La synthèse reprend les options choisies et la prime annuelle.

Le sur-mesure

Vous évitez la double assurance ou le défaut d'assurance. Vous n'êtes donc ni trop ni trop peu assuré.

La souplesse

Vous changez de voiture, vous déménagez... Modulis s'adapte à votre nouvelle situation professionnelle.

Résultat : Vous êtes toujours assuré de manière optimale. À faire : À chaque changement dans votre situation, vous consultez votre intermédiaire. Il analyse vos couvertures et vous propose la solution la plus adaptée à vos nouveaux besoins.

La simplicité

Un dossier unique, une échéance unique : le 1er janvier.

La liberté

Vous choisissez librement, sans frais supplémentaires, la périodicité du paiement de votre prime : annuelle, semestrielle ou trimestrielle.

Vous avez peu de sinistres ? Vous percevez le Bonus Modulis

Si vous rassemblez les conditions, vous percevez chaque année un bonus équivalent à 10 % de vos primes annuelles [détail en pages 8 et 9].

Accès au service de recouvrement

Grâce à Modulis, vous avez accès gratuitement au service de recouvrement d'Alterius. Vous bénéficiez en outre, à des conditions avantageuses, du conseil d'un cabinet d'avocats pour l'élaboration ou la révision de vos conditions générales de vente.

Les caractéristiques de Modulis

► Un dossier unique pour tous vos contrats d'assurance

Modulis regroupe en un dossier toutes vos assurances professionnelles dans cinq domaines :

- Incendie : Top Commerce, Top Bureau, Top Habitation, Top Agricole
- RC Entreprises
- Individuelle Accidents
- Véhicules automoteurs, y compris Top Vélo
- Accidents du travail

Votre dossier Modulis ne change rien aux conditions générales ou particulières des contrats qui y sont intégrés, sauf mention contraire explicite dans ce guide. L'échéance de tous les contrats intégrés dans votre dossier Modulis est fixée au 1er janvier.

► Une condition unique pour ouvrir votre dossier Modulis

Votre dossier Modulis doit contenir au minimum deux assurances de base relevant de domaines d'assurance différents.

Par assurance de base, on entend tout contrat dont l'entrée en vigueur n'est pas différée de plus de 15 mois par rapport à la date de création de votre dossier Modulis.

Vous pouvez donc regrouper dans votre dossier Modulis des contrats existants ou nouveaux qui répondent aux besoins de couverture de vos activités professionnelles.

Modulis, c'est le choix de la flexibilité : vous n'êtes tenu à aucune souscription en particulier. Vous choisissez librement ce dont vous avez besoin.

► Une relation unique client - intermédiaire - AG

Vous ne pouvez souscrire qu'un seul dossier Modulis auprès d'AG et ce dossier ne peut être géré que par un seul intermédiaire. Vous êtes par ailleurs l'unique souscripteur des assurances intégrées dans votre dossier Modulis.



Votre dossier Modulis en pratique

► Modifier votre dossier Modulis

Vous pouvez à tout moment ajouter une nouvelle police ou garantie avec prise d'effet immédiate ou différée. Vous pouvez aussi résilier toute police ou garantie complémentaire conformément aux conditions prévues dans lesdites polices ou garanties.

Le cas échéant, votre prime est calculée au prorata jusqu'à la prochaine échéance annuelle de votre dossier Modulis.

En cas d'avenant ayant pour impact un trop perçu de primes, ce montant viendra en réserve du compte du dossier Modulis et sera automatiquement utilisé lors du [ou des] décompte[s] de primes lié[s] à ce dossier. Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez demander le remboursement de tout ou partie en vous adressant à votre intermédiaire.

► Payer votre prime

Comment vous informe-t-on au sujet de votre prime ?

Les primes de toutes vos polices sont reprises dans un avis de paiement global, auquel est joint le détail des primes et les informations qui doivent vous être communiquées légalement.

Quand la payer ?

Vous choisissez le fractionnement de la prime avec votre intermédiaire : annuel, semestriel ou trimestriel. La périodicité choisie figure dans la synthèse de vos assurances.

Vous payez avant l'échéance mentionnée sur l'avis de paiement.

Comment la payer ?

Vous pouvez payer votre prime par domiciliation européenne.

La domiciliation européenne allège considérablement vos obligations administratives et vous offre bien des avantages :

- **Facilité** : Vous ne devez plus rien faire. Même les formalités auprès de votre banque sont prises en charge par AG.

Vous ne vous embarrassez plus de tâches administratives inutiles : vous optez pour la domiciliation et vous profitez de cette liberté !

- **Tranquillité** : Vous ne risquez plus de payer en retard, voire d'oublier de payer.
- **Économie** : Vous évitez les frais de rappel ou de retard.
- **La maîtrise de vos dépenses** : Vous avez un aperçu clair et pratique de vos dépenses.
- **Contrôle & Sécurité** : Avec le système actuel de domiciliation européenne (SEPA), vous gardez le contrôle total sur chaque paiement. Vous recevez une notification sous forme de décompte avant que votre compte soit débité et vous pouvez toujours refuser un paiement.

Et si vous ne payez pas ?

En cas de non-paiement, une lettre de rappel avec votre décompte vous est envoyée 15 jours après la date d'échéance.

Si le paiement n'a toujours pas eu lieu dans le mois qui suit, une lettre recommandée de mise en demeure vous est adressée. Vous y trouvez la date d'échéance de la prime et la prime globale Modulis, augmentée éventuellement de frais administratifs à concurrence de 12,50 EUR¹.

Conséquences du non-paiement :

- Après un délai de quinze jours à compter du lendemain du dépôt à la poste de la lettre recommandée de mise en demeure, toutes vos garanties Modulis sont suspendues conformément aux termes des contrats respectifs ;
- Vous perdez votre droit au Bonus Modulis à la date de suspension des garanties ;
- Après un délai de trente jours à compter de la date de suspension, votre dossier Modulis est résilié avec effet immédiat. Les contrats et garanties accessoires qui le composaient sont alors repris individuellement en gestion contentieux. La résiliation de votre dossier Modulis vous est signifiée par écrit.

¹ 12,50 EUR (indice 111,31 - août 2009 - base 2004 = 100), due de plein droit et sans mise en demeure. Cette indemnité varie annuellement au 1^{er} janvier en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation, sur la base de l'indice du mois de décembre de l'année précédente. En aucun cas le montant ne pourra être inférieur à 12,50 EUR.



En cas de paiement partiel de primes exigibles, le(s) montant(s) payé(s) est/sont imputé(s) dans un premier temps par ordre décroissant d'ancienneté des primes réclamées, et puis par ordre de priorité décroissant des catégories d'assurances, comme indiqué ci-dessous :

1. Responsabilité civile Auto
2. Responsabilité civile objective Incendie et Explosion
3. Autres assurances obligatoires
4. Autres assurances non obligatoires

Si un dossier comprend différentes polices de la même catégorie d'assurances, les primes partielles payées seront d'abord imputées sur le contrat d'assurance portant le plus petit numéro de contrat.

Retard de paiement récurrent

Votre dossier Modulis peut être résilié à la suite de trois mises en demeure, même non consécutives, et ce, même si le paiement a été effectué ensuite dans un délai de quinze jours.

► Mettre fin à votre dossier Modulis

Il peut être mis fin à votre dossier Modulis dans les cas suivants :

- d'un commun accord, avec effet immédiat ;
- à votre demande, avec effet immédiat ;
- lorsque vous ne remplissez plus la condition d'entrée, c.-à-d. lorsque votre dossier Modulis n'est plus constitué d'au minimum deux assurances de base de domaines différents ;
- en cas de non-paiement de la prime, comme décrit précédemment ;
- après trois mises en demeure, comme décrit précédemment.

La résiliation du dossier Modulis a pour effet de supprimer ses avantages spécifiques.

Elle n'a pas d'effet sur l'existence des contrats et garanties accessoires qui en faisaient partie.

Ceux-ci continuent à exister selon leurs propres conditions générales et ne seront résiliés qu'en cas de non-paiement des primes.

Votre Bonus Modulis

► Conditions d'octroi

Vous pouvez bénéficier chaque année du Bonus Modulis.

Il vous est accordé à six conditions cumulatives :

1. Le rapport entre le total des débours indemnitaires et le total des primes émises (hors taxes et frais) dans l'année d'observation ne dépasse pas 30 %.
2. Votre dossier Modulis doit contenir au moment du calcul du bonus au minimum trois contrats en cours dont 2 contrats de base de domaines différents.
3. Vous devez avoir payé les primes émises durant l'année d'application.
4. Votre dossier Modulis et vos contrats doivent toujours être en vigueur au 1er janvier de l'année qui suit l'année d'application et répondre à la condition d'entrée liée à Modulis.
5. Conformément à la réglementation fiscale, vous devez avoir communiqué à AG votre numéro BCE (inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises).
6. Pour percevoir votre Bonus Modulis, vous devez impérativement valider ou modifier le numéro de compte bancaire sur lequel il doit être versé. La validation se fait sur une plateforme électronique mise à votre disposition lorsque la compagnie m'en fait la demande par courrier.

Si vous ne remplissez plus une ou plusieurs de ces conditions, vous perdez le bénéfice du Bonus Modulis pour l'année considérée.

Votre Bonus Modulis est calculé pour la première fois sur les primes de l'année d'application qui suit la première année d'observation.

Votre bonus s'élève à 10 % des primes émises (taxes et frais compris) et payées pendant l'année d'application.

► Exemple

Prise d'effet Modulis	Année d'observation		Année d'application	
↑	↑		↑	↑
16/09/2019	01/01/2020		01/01/2021	01/01/2022
	Primes annuelles :	8.000 EUR	Primes annuelles :	9.000 EUR
	Débours RC :	1.100 EUR	Bonus :	900 EUR
	Débours Incendie :	600 EUR		
Primes 2020	=	8.000 EUR		
Débours 2020	=	1.700 EUR		
Rapport S/P 2020	=	$1.700 / 8.000 = 21,25 \%$ [$< 30 \%$]		
Primes 2021	=	9.000 EUR		
Bonus Modulis	=	$9.000 \text{ EUR} \times 10 \% = 900 \text{ EUR}$		

► Lexique des notions

Année d'observation

Du 1er janvier au 31 décembre, période pendant laquelle votre dossier Modulis doit être en vigueur et contenir au moins un contrat en cours depuis le 1er janvier de cette année.

Année d'application

L'année qui suit l'année d'observation.

Sinistres observés

Les sinistres survenus dans les contrats alors qu'ils étaient regroupés dans votre dossier Modulis.

Débours indemnitaires

La différence entre :

- les indemnités versées par la compagnie pendant l'année d'observation en vue d'indemniser des dommages matériels et/ou immatériels et/ou des lésions corporelles résultant des sinistres observés, et ce, y compris les intérêts moratoires ou compensatoires relatifs à ces indemnités

et

- les paiements reçus par la compagnie pendant l'année d'observation dans le cadre du recours exercé le cas échéant pour les sinistres observés.

Les frais de procédure ainsi que les honoraires d'experts, avocats et médecins n'entrent pas en ligne de compte pour le calcul.

En Auto, les sinistres RDR en droit ne comptent pas. En cas d'intervention pour un sinistre en droit dans le cadre de la garantie Omnium, seule la différence entre l'indemnité versée par la compagnie et le paiement reçu dans le cadre d'un éventuel recours exercé par la compagnie en RDR ou en droit commun est prise en compte si les différents versements ont lieu durant la même année d'observation. Les sinistres RDR en tort sont comptabilisés à leur coût réel pour la compagnie.

Dans le cadre d'une garantie Protection Juridique Providis, tous les débours payés sont considérés comme des débours indemnitaires.

Primes émises

L'ensemble des primes payées et comptabilisées (perception et remboursement) dans les contrats pendant leur regroupement dans votre dossier Modulis.

Primes payées

Toutes les primes que vous avez payées jusqu'à 15 jours après l'envoi de la mise en demeure recommandée.

Accès au service de recouvrement

► Vous passez la main à un spécialiste

- Vous ne devez plus consacrer votre temps à la récupération de vos créances.
- N'étant pas expert en la matière, vous préférez vous consacrer au développement de vos affaires.
- Vous ne vous engagez pas seul dans une procédure de récupération et conservez de bons rapports avec vos clients.
- Vous n'enregistrez plus de pertes de revenus à la suite d'impayés ou de paiement tardifs.

► Atouts du recouvrement via Modulis

- AG a négocié ce service avec Alterius, importante étude d'huissiers, afin d'obtenir des conditions très intéressantes.
- L'accès à ce service est gratuit. Il n'y a ni frais d'abonnement, ni droit d'entrée.
- Il n'y a pas de montant minimum à récupérer.
- Si l'arriéré n'est pas récupéré, vous ne payez rien.
- Vous ne payez de commission que sur le montant réellement récupéré. Cette commission est un pourcentage unique et fixe du montant récupéré [+ 21 % TVA].
- Toutes les prestations (honoraires et frais) font l'objet d'une facturation et constituent des frais professionnels déductibles fiscalement.
- En cas de non-recouvrement, vous recevez un certificat d'irrecouvrabilité que vous pouvez introduire dans votre comptabilité.

► Avantage annexe : conseil en matière de conditions générales de vente

Outre le recouvrement, vous bénéficiez à des conditions très avantageuses des conseils d'un cabinet d'avocats pour vous aider à rédiger ou revoir vos conditions générales de vente pour faciliter le recouvrement de vos créances.

Vous êtes confronté à des problèmes d'impayés ?

L'accès au service de recouvrement est gratuit.

Il vous suffit de composer le **02 664 07 95** pour entamer une procédure et régler la situation.

S.P.R.L. Alterius, siège de la société : 6040 Jumet, rue de Dampremy 135, RPM 460 288 556.

AG se limite à négocier les conditions préférentielles d'accès et d'utilisation de ce service qui reste réglementé selon les conditions contractuelles fixées par la société Alterius. AG n'assume aucune responsabilité au niveau de l'exécution du contrat conclu entre le titulaire du dossier Modulis et Alterius. Ni AG ni votre intermédiaire ne sont tenus par une obligation de résultat. AG peut à tout moment décider de modifier ou supprimer les conditions préférentielles d'accès et d'utilisation de ce service, et ce, sans indemnité quelconque pour les titulaires du dossier Modulis.

Quand devez-vous contacter votre intermédiaire ?

► Pour adapter vos assurances en fonction de vos besoins

Votre situation professionnelle a changé. Vous prenez conseil auprès de votre intermédiaire pour réévaluer votre risque et conserver une protection optimale.

Votre activité évolue

- Vous orientez votre activité vers d'autres secteurs.
- Vos activités prennent de l'ampleur (en taille ou en nombre).
- Vous augmentez votre clientèle et donc votre stock de marchandises.
- Vous utilisez de nouvelles techniques.
- Vous avez été nommé administrateur de société.

Vous investissez sur le plan professionnel

- Vous agrandissez votre bâtiment.
- Vous déménagez dans des locaux plus spacieux.
- Vous ouvrez un nouveau magasin.
- Vous achetez de nouvelles machines.
- Vous équipez votre bureau d'une nouvelle installation informatique.

Vous voulez assurer la survie de votre entreprise en cas de sinistre

Les conséquences financières d'un sinistre peuvent être dramatiques : votre activité est à l'arrêt, votre personnel en chômage technique. Vos frais fixes, en revanche, continuent de tomber et vous risquez de perdre votre clientèle. Vous décidez donc de mettre votre entreprise à l'abri.

Vous voulez protéger votre famille en cas d'accident

Vous couvrez les conséquences financières des suites d'un accident entraînant une incapacité de travail

► En cas de sinistre

Vous prévenez votre intermédiaire pour déclarer votre sinistre au plus vite. C'est le meilleur moyen de garantir un règlement de sinistre rapide et efficace.

Où pouvez-vous vous renseigner ?



Si vous avez des questions ou des problèmes relatifs à ce guide Modulis ou à un sinistre, vous pouvez toujours vous adresser à votre intermédiaire ou au site de gestion de votre région (coordonnées au verso du présent document).

N'hésitez pas à les consulter, ils mettront tout en œuvre pour vous servir au mieux.

Si vous avez une plainte à formuler, sans préjudice de votre droit d'exercer un recours en justice, vous pouvez vous adresser par écrit à :

AG Insurance sa
Service Gestion des Plaintes
Boulevard Émile Jacqmain, 53
1000 Bruxelles
customercomplaint@aginsurance.be
Tél : 02 664 02 00

Si la solution proposée par la compagnie ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez soumettre le litige à :

Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs, 35
1000 Bruxelles
www.ombudsman-insurance.be



AG
Sites de gestion

Sud
Boulevard Tirou 185
6000 Charleroi
Tél. +32(0)71 27 62 11

Noord
Berchemstadionstraat 70
2600 Berchem
Tel. +32(0)3 218 31 11

www.ag.be

