

Informations générales

ING Family Insurance

Sur cette fiche d'information

Cette fiche d'information fait partie de l'information précontractuelle de ce produit. Elle vous informe sur le produit. Elle correspond aux conditions légales.

Caractéristiques principales du produit

L'ING Family Insurance est destinée aux personnes physiques qui ont atteint l'âge de 18 ans et ayant leur résidence principale en Belgique.

Qui peut prendre ce contrat d'assurance ?

L'ING Family Insurance est destinée aux personnes physiques qui ont atteint l'âge de 18 ans avec la résidence principale située en Belgique.

Qui sont les assurés ?

C'est vous-même en tant que preneur d'assurance mais aussi toutes les personnes qui habitent chez vous.

Pour l'assurance familiale avec assistance juridique les personnes ci-après sont aussi assurées :

- les personnes qui habitent chez vous, même si pour une raison quelconque, elles résident temporairement ailleurs ;
- vos enfants mineurs, ou ceux de votre conjoint(e) ou cohabitant(e), qui n'habitent pas chez vous ;
- vos enfants majeurs, ou ceux de votre conjoint(e) ou cohabitant(e), qui n'habitent pas chez vous, pour autant qu'ils soient encore fiscalement à votre charge ou à charge de votre conjoint(e)/cohabitant(e).

Le contrat d'assurance

Votre contrat d'assurance se compose de 2 parties :

1. Les conditions générales. Celles-ci décrivent les dommages que nous prenons en charge, ceux que nous ne prenons pas en charge et les obligations réciproques.
2. La police. Vous recevez ce document lors de la souscription, lors d'éventuelles modifications et lors de la prolongation annuelle du contrat d'assurance. Elle contient les conditions particulières qui correspondent à votre situation. Les dispositions mentionnées dans la police priment sur les conditions générales.

Le contrat d'assurance a une durée contractuelle d'un an. Si ni vous ni nous n'y renonçons, le contrat d'assurance sera prolongé chaque année par reconduction tacite. Vous pouvez donc être sûr que l'assurance ne sera pas arrêtée sans que vous n'en soyez informé.

Les assurances

L'ING Family Insurance peut comporter les assurances pour la familiale avec assistance juridique.

Ceci couvre les dommages causés par l'assuré à d'autres personnes dans le cadre de la vie privé et les éventuels frais pour la protection juridique auxquels vous seriez confrontés lors d'un litige éventuel. Les dommages relatifs à l'exercice d'une activité professionnelle sont toujours exclus.

Vous déterminez vous-même la date de début de chaque assurance. Celle-ci débute au plus tôt le jour qui suit la demande d'assurance.

Vous trouverez une description complète des assurances, des restrictions et des exclusions, dans les conditions générales. Bon à savoir :

- L'assurance familiale indemnise les frais liés à des dommages matériels et corporels que vous (y compris les membres de votre famille et vos animaux domestiques) causez par accident à d'autres personnes et dont vous êtes responsable.
- L'assurance protection juridique indemnise les frais de protection juridique lorsque, par exemple, une personne a endommagé votre vélo et refuse d'en payer les frais de réparation.
- Votre responsabilité contractuelle n'est pas assurée. L'assurance familiale ne couvre par exemple pas les dommages au matériel que vous avez loué à une entreprise de location ou que vous avez emprunté à un ami.
- Une franchise s'applique aux dommages matériels causés par un assuré.
- En cas de litige dans le cadre duquel vous subissez un dommage, la couverture protection juridique ne s'applique que si le dommage est supérieur à 200 euros.

Ce qui détermine si vous pouvez être ou rester assuré, ce que couvre l'assurance et ce que vous payez ?

Les caractéristiques suivantes sont décisives pour l'acceptation (A) de l'assurance familiale avec protection juridique, l'étendue (E) de l'assurance et le prix (P) à payer. Toutes les caractéristiques ne sont pas toujours prises en compte. Nous demandons seulement celles qui sont pertinentes pour votre situation.

Caractéristique	A	P	E
L'assurance Family avec protection juridique			
Une assurance incendie, familiale ou auto a-t-elle été refusée ou résiliée au cours des 5 dernières années ?	X		
Des dommages ont-ils été subis ou causés au cours de 5 dernières années ?	X		
Combien de sinistres ont été subis ou provoqués après la souscription de l'assurance ?	X	X	X
Mesures spécifiques à prendre.	X	X	X

Les caractéristiques sont :

- une assurance incendie, familiale ou auto a été refusée ou résiliée par une compagnie d'assurances au cours des 5 dernières années ; cela nous fournit des informations afin que nous puissions estimer le risque correctement ;
- le nombre de sinistres subis ou provoqués par vous-même et les personnes vivant sous votre toit ; cela nous fournit des informations afin que nous puissions estimer le risque correctement ;
- le nombre de sinistres subis ou provoqués après avoir souscrit votre assurance ; cela nous fournit des informations afin que nous puissions estimer le risque correctement et cela a un impact potentiel sur la poursuite de l'assurance, sur les conditions en vigueur et sur le montant de la prime que vous payez ;
- les mesures spécifiques que nous vous proposons en cas de modification de votre assurance.

Ces informations sont importantes tant lorsque vous souscrivez l'assurance, mais aussi après que le contrat ait été conclu.

Dans la simulation de prime, les frais et taxes sont inclus. Dans la police, ceux-ci sont mentionnés séparément.

Vous payez votre assurance famille chaque année par virement bancaire ou domiciliation. Si vous choisissez la domiciliation, vous pouvez opter pour un paiement mensuel sans frais supplémentaires.

Procédure de souscription

1. Vous choisissez vous-même le canal par lequel vous souhaitez souscrire votre ING Family Insurance : www.ing.be, Home'Bank ou une agence ING. Si vous avez besoin d'aide, veuillez nous téléphoner au + 32 2 464 60 02. Nos collaborateurs sont disponibles du lundi au vendredi de 8 à 22 heures et le samedi de 9 à 17 heures.
2. Vous introduisez les informations nécessaires pour obtenir une simulation de prime. Il s'agit de données concernant le preneur d'assurance et les autres membres de la famille et les garanties souhaitées.

3. La simulation de prime est basée sur les tarifs en vigueur le jour où ils vous sont proposés.
4. Si vous donnez suite à notre offre, vous devez alors introduire les données qui sont nécessaires à l'appréciation de la demande par l'assureur et à l'établissement de la police.
5. Avant de confirmer définitivement la demande, vous recevrez toujours un récapitulatif complet des données vous concernant, ainsi que des données de notre offre, afin que vous puissiez relire le tout.
6. Lorsque vous concluez l'ING Family Insurance, vous déclarez que vous avez imprimé ou gardé sur un support durable disponible et accessible (par exemple, votre disque dur) la proposition d'assurance, cette fiche d'information et les conditions générales, que vous les avez lues, comprises et acceptées. Vous déclarez également avoir pris connaissance de la politique en matière de conflit d'intérêts d'ING Belgique S.A. et de l'assureur néerlandais NN Non-Life Insurance nv, société de droit néerlandais et des informations générales relatives aux assurances. Vous pouvez toujours consulter tous ces documents sur www.ing.be ou les obtenir dans toutes les agences ING. Veuillez prendre connaissance de ces documents avant de souscrire une assurance.
7. Dans la plupart des cas, nous vous informerons immédiatement si votre demande d'assurance est acceptée. Si ce n'est pas possible, nous examinerons la demande dans les plus brefs délais. Si nous ne pouvons pas accepter votre demande, vous recevrez une confirmation écrite de notre décision.
8. En cas d'acceptation, vous recevrez la police ainsi que les conditions générales de l'ING Family Insurance via e-mail ou par courrier, selon votre préférence.
9. Si vous résiliez une autre assurance pour souscrire une ING Family Insurance, nous sommes disposés, si vous le souhaitez, à vous venir en aide pour la résiliation de cette autre assurance. Dans ce cas, une lettre de résiliation, que vous devrez nous retourner signée, sera jointe à la police qui vous sera envoyée. Nous nous chargeront alors de faire le nécessaire.

Tous les documents relatifs à la souscription et au déroulement de votre ING Family Insurance seront archivés pendant une période d'au moins 5 ans après la fin du contrat. Pendant cette période, vous aurez la possibilité de réclamer ces données en appelant le numéro + 32 2 464 60 02.

La déclaration de sinistre ou l'aide après un sinistre
Appelez immédiatement ING Assist'Line au numéro + 32 2 550 06 00. Nos collaborateurs spécialisés sont joignables par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ils vous guideront et résoudront immédiatement vos problèmes urgents.

Vous avez des dégâts, mais pas besoin d'aide d'urgence ? Téléchargez alors la déclaration de sinistre sur www.ing.be et renvoyez nous le formulaire rempli :

- par courriel (myclaim@nn.be) à notre service sinistres ;
- ou par la poste à NN Belgium, Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles, Belgique.

La gestion du contrat

Vous souhaitez consulter votre contrat ? Ou modifier votre contrat car vous venez de déménager ? Il suffit d'appeler le +32 2 464 60 02. Nos collaborateurs sont joignables du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures. Si vous disposez d'ING Homebank, vous pouvez nous faire parvenir vos modifications à l'aide des formulaires mis à votre disposition.

Si nous acceptons la modification dont vous nous avez fait part, vous recevrez une nouvelle police. Vous ne payez pas de frais (administratifs) à cet effet. Néanmoins, nous réglons les primes payées en trop ou trop peu avec vous et vous le confirmons par e-mail ou par courrier.

Droit de rénonciation

Vous avez le droit de résilier votre ING Family Insurance, sans encourir de pénalité et sans devoir donner de motif, dans les 14 jours calendrier. Ce délai prend cours le jour où vous recevez le contrat ou que vous avez souscrit l'assurance. Vous pouvez exercer ce droit sans justificatif de votre décision en adressant une lettre à : NN Belgium, Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles, Belgique.

La résiliation entre directement en vigueur au moment de sa notification. Si le contrat d'assurance avait déjà pris cours, vous devez payer les primes proportionnellement à la période pendant laquelle la couverture du risque a été accordée.

Après cette période de résiliation de 14 jours calendriers, vous pouvez – sans justificatif de votre décision – résilier la police à la prochaine échéance principale, en tenant compte de la période de résiliation légale de 3 mois.

Vous exercez le droit de résiliation au plus tard 3 mois avant l'échéance annuelle en envoyant une lettre à : NN Belgium, Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles, Belgique.

La manière de résilier le contrat d'assurance est juridiquement déterminée et se trouve dans le chapitre « Dispositions générales » des conditions générales de l'ING Family Insurance.

Obligations de communiquer les données correctes.

La police est établie ou modifiée sur base de vos réponses à nos questions ou sur base des informations que vous nous avez fournies. Celles-ci sont intégralement reprises dans la police. Vos réponses sont déterminantes pour l'appréciation du risque.

Le non-respect de vos obligations peut donner lieu à :

- une adaptation de la prime ;
- la résiliation du contrat d'assurance ;
- la nullité du contrat d'assurance ;
- le refus du sinistre ou l'application de la proportion entre la prime payée et la prime que vous auriez normalement dû payer.

Les mesures susmentionnées sont conformes aux dispositions légales.

Langues utilisées dans vos relations avec ING

La présente fiche d'information, les conditions générales et les conditions particulières de l'ING Family Insurance sont disponibles dans quatre langues : en français, en néerlandais, en allemand et en anglais. Vous pouvez également consulter cette fiche d'information et les conditions générales sur le site www.ing.be en français, en néerlandais et en anglais. La communication écrite consécutive à la conclusion du contrat d'assurance se fera, au choix du client, en français ou en néerlandais. Une traduction en allemand ou en anglais pourra toutefois être obtenue sur simple demande. Bien entendu, vous pouvez toujours vous rendre dans une agence ING pour en obtenir un exemplaire dans la langue (français, néerlandais ou allemand) de la région dans laquelle se situe l'agence à laquelle vous vous adressez.

Plaintes et litiges

Vous pouvez envoyer toutes vos remarques, vos questions et vos plaintes en ligne via le service de messagerie du site Internet www.ing.be. Bien entendu, vous pouvez toujours vous adresser à cette fin à une agence ING.

Les plaintes relatives au contrat ING Family Insurance peuvent également être transmises par courrier à l'adresse suivante :

- soit au Complaint Management, cours Saint-Michel 60, B-1040 Bruxelles (plaintes@ing.be – Tél. + 32 2 547 61 02 – Fax + 32 2 547 83 20) ;
- soit à l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35, B-1000 Bruxelles (www.ombudsman.as – info@ombudsman.as – Tél. + 32 2 547 58 71 – Fax + 32 2 547 59 75).

Cette possibilité n'exclut pas celle d'entamer une procédure judiciaire.

Législation applicable et tribunaux compétents

Pour tout différend entre vous et ING concernant la conclusion, l'application, l'interprétation ou l'exécution du contrat ING Family Insurance, la loi belge est d'application, sous réserve des cas où le droit applicable est déterminé par des dispositions légales ou réglementaires qui sont impératives ou d'ordre public.

Les tribunaux belges du ressort du domicile du preneur d'assurance sont compétents pour résoudre les éventuels litiges qui découleraient du contrat d'assurance, sauf disposition contraire des articles 4, 5, 8 à 14 inclus du Règlement européen n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matières civile et commerciale.

Code de conduite et instances compétentes

En tant qu'intermédiaire d'assurances, ING Belgique SA est soumise au contrôle de la FSMA (rue du Congrès 12-14, B-1000 Bruxelles, Tél. + 32 2 220 52 11 – Fax + 32 2 220 52 75) – www.fsma.be.

- ING Belgique SA adhère aux codes de conduite suivants :
- Code de conduite de l'Association belge des banques et des Sociétés de Bourse (ABB), disponible sur www.febelfin.be ;
 - Règles de conduite de l'intermédiaire d'assurances de l'Union professionnelle des entreprises d'assurances, disponibles sur www.assuralia.be ;
 - Code de conduite sur le commerce électronique de la Fédération des entreprises de Belgique, disponible sur www.feb.be.

Les informations, les offres et les tarifs mentionnés sur le site Internet ne sont valables qu'à la date où ils sont fournis, sauf si une autre date est expressément mentionnée.

Identité et coordonnées des parties concernées

Intermédiaire d'assurances

ING Belgique SA, courtier en assurances, inscrit à la FSMA sous le numéro de code 12381A.

Siège social : Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles, Belgique - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.200.393 - www.ing.be - BIC : BBRUBEBB - IBAN : BE45 3109 1560 2789.

Assureur

NN Non-Life Insurance nv, société de droit néerlandais, autorisée à assurer les risques en Belgique, entreprise d'assurances inscrite sous le numéro de code 1449.
Siège social : Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, Pays-Bas - Numéro de registre de commerce 27127537, sous le contrôle de la Nederlandsche Bank.

Représentant en Belgique

NN Insurance Services Belgium SA, compétent notamment pour régler les sinistres pour NN Non-Life Insurance SA en Belgique, agent d'assurance inscrit à la FSMA sous le numéro de code 103019A.
Siège social : Avenue Fonsny 38, B-1060 Bruxelles, Belgique - RPM Bruxelles - TVA BE 0890.270.750