



# Caisse d'Assurances Sociales

L'Engagement de service

**Zenito Caisse d'Assurances Sociales est un maillon indispensable entre l'Administration et le citoyen. Elle contribue – de concert avec l'Administration – à l'application de la législation relative à la sécurité sociale des travailleurs indépendants. Il s'agit d'une association sans but lucratif remplissant une mission d'ordre public, créée à l'initiative d'une organisation représentative de travailleurs indépendants, sous la tutelle de l'Administration. En tant qu'indépendant, vous bénéficiez d'une protection sociale mais devez aussi répondre à certaines obligations, comme le paiement régulier de vos cotisations sociales.**

## **DANS CE CADRE, ZENITO ENTEND VOUS OFFRIR LES MEILLEURS SERVICES :**

- 1. Un traitement rapide et professionnel de votre affiliation.*
- 2. Toutes les informations correctes et personnelles relatives à votre protection sociale et à celle de votre famille, que ce soit en matière :*
  - d'assurance maladie ;
  - d'assurance invalidité ;
  - de protection de la maternité - titres-services ;
  - d'allocation d'aidant proche ;
  - de droit passerelle (après cessation en cas de faillite, de cessation forcée, d'allergie ou pour raisons économiques) ;
  - d'allocations familiales ;
  - de pension ;
  - ou pour des matières connexes (telles que l'allocation d'handicapé, la garantie de revenus aux personnes âgées, le revenu d'intégration sociale).
- 3. Toutes les informations relatives au calcul de vos cotisations et, si nécessaire, celles relatives aux diverses possibilités vous permettant de faire face à d'éventuelles difficultés de paiement.*
- 4. Toutes les informations utiles relatives aux compléments en matière de protection sociale, ainsi qu'à l'accompagnement spécifique requis (par exemple, en ce qui concerne : les pensions complémentaires, l'assurance hospitalisation complémentaire, les compléments aux indemnités d'incapacité de travail...).*

## **ZENITO CAISSE D'ASSURANCES SOCIALES VOUS GARANTIT DES SERVICES QUI RÉPONDENT AUX CRITÈRES SUIVANTS :**

- 1. Efficacité et rapidité :*

Toutes vos questions, requêtes et réclamations reçoivent une réponse rapide et efficace. Vos droits sont octroyés automatiquement dès que vous remplissez les conditions légales. Si cela ne se fait pas automatiquement, Zenito Caisse d'Assurances Sociales vous contactera.
- 2. Bonne gestion :*

Vous bénéficiez d'un service convivial et personnalisé, ainsi que d'une assistance efficace, tout en étant épargné des tracasseries administratives.
- 3. Accessibilité :*

Zenito est accessible facilement, par téléphone, fax, courrier électronique, Internet ou dans ses bureaux.
- 4. Fiabilité et expertise :*

Vous pouvez compter sur des conseils qualifiés pour trouver la meilleure solution par rapport à votre situation personnelle.

### *5. Contact personnalisé :*

Vous pouvez toujours compter sur un contact personnalisé avec votre responsable clients qui connaît votre dossier et peut vous donner un conseil adapté à votre situation personnelle.

### *6. Garantie absolue du respect de la vie privée:*

Toutes vos données et questions à caractère personnel restent strictement confidentielles et sont protégées par la loi relative à la vie privée.

## **ZENITO CAISSE D'ASSURANCES SOCIALES S'ENGAGE À FOURNIR LES SERVICES SUIVANTS AUX INDÉPENDANTS, AIDANTS ET SOCIÉTÉS AFFILIÉS**

### *1. Lorsque vous débutez votre activité indépendante :*

Zenito vous accompagne et vous offre une information pratique et opportune :

- sur votre assujettissement au statut social des indépendants et sur les démarches relatives à cet assujettissement (notamment en ce qui concerne les catégories de cotisants, le statut du conjoint aidant, les obligations à charge des sociétés ainsi que les règles de solidarité entre le mandataire de société et sa société ou entre l'indépendant et son aidant) ;
- en matière de cotisations sociales (notamment en ce qui concerne leur mode de calcul en début d'activité et les conséquences du non-paiement des cotisations) ;
- sur les différentes prestations que vous offre votre statut.

Zenito Caisse d'Assurances Sociales vous propose également des brochures sur le statut social des indépendants.

### *2. Lorsque votre famille s'agrandit :*

Zenito vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune, notamment en matière de congé de maternité, d'aide à la maternité (titres-services), de prime de naissance/d'adoption et en matière d'allocations familiales.

Zenito vous assure une information et une assistance proactives pour les prestations qui ne vous sont pas octroyées automatiquement ou qui doivent faire l'objet d'une demande de votre part. Ainsi en est-il pour l'allocation de naissance et les titres-services en cas de maternité.

### *3. Lorsque vous ou votre famille êtes victime d'ennuis de santé :*

Zenito vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune quant à vos droits en matière de soins de santé, d'indemnités d'incapacité de travail et d'invalidité et en matière d'assimilation pour cause de maladie.

### *4. En cas de difficultés de paiement de vos cotisations ou de questions sur les montants réclamés :*

Zenito vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune, notamment sur le calcul des cotisations, les conséquences du non-paiement des cotisations, les solutions possibles, telles qu'une réduction des cotisations provisoires, un plan d'apurement, la dispense de cotisations, la demande d'annulation des majorations. Nous vous informerons également quant aux règles de solidarité (aidant et société) et, le cas échéant, sur le déroulement d'une procédure judiciaire.

#### 5. En cas de faillite ou de déconfiture :

Zenito vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune, notamment sur le montant des cotisations dû et sur la possibilité de bénéficier du droit passerelle (indemnités et maintien d'une couverture sociale).

#### 6. Lorsque vous prenez votre pension ou que votre future pension vous pose question :

Zenito vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune, notamment sur la pension de retraite, la pension de survie, l'allocation de transition, la pension de conjoint divorcé et la poursuite de votre activité après la prise de la pension.

#### 7. Lorsque vous avez des questions à propos de votre pension complémentaire :

Zenito vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune sur les différents aspects de la pension complémentaire ordinaire et de la pension complémentaire sociale. Zenito vous guide personnellement dans votre choix, pendant toute la durée de votre contrat.

#### 8. Lorsque vous cessez votre activité :

Zenito vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune, notamment sur les modalités de cessation, l'assurance continuée, l'assimilation pour cause de maladie ainsi qu'en matière de pension. Ces informations sont mises à votre disposition via divers canaux et au moins via le site web, via des brochures ou via un bulletin d'information périodique. Les formulaires utiles à la gestion de votre dossier sont disponibles rapidement et facilement et sont complets.

### LA GESTION DE VOS PRESTATIONS (AIDE À LA MATERNITÉ, DROIT PASSERELLE, ALLOCATION D'AIDANT PROCHE...)

#### 1. Vos allocations sont calculées correctement

(droit passerelle, allocation d'aidant proche, titres-services...).

#### 2. Zenito paie vos allocations de manière régulière, c'est-à-dire :

- dans les délais prévus par le statut social ;
- dans les délais prévus par la Charte de l'assuré social.

#### 3. Zenito vous octroie les allocations de manière automatique chaque fois que c'est possible.

#### 4. La décision de refus d'octroi d'une allocation ou de réclamation d'un indu est motivée clairement et contient les informations sur les possibilités d'appel.

#### 5. Zenito veille à ce que vous puissiez faire valoir vos droits auprès des institutions compétentes. Elle assure notamment :

- la communication correcte et dans les délais, par voie électronique, des données de paiement aux mutualités ;
- la transmission des attestations dans le cadre d'une demande pour une indemnité d'incapacité de travail (mutualité) ;
- la transmission des demandes d'assimilation et d'assurance continuée ;
- la communication correcte et dans les délais à l'INASTI des

éléments de la carrière professionnelle, indispensables pour le calcul de votre pension ;

- la communication correcte et dans les délais des attestations nécessaires à votre déclaration fiscale ;
- un accompagnement pour compléter les formulaires de demande de pension de retraite ;
- son aide afin de vous orienter vers l'institution compétente au sein et en dehors du secteur du statut social (Charte de l'assuré social).

### LE CALCUL ET L'ENCAISEMENT EFFICACE ET CORRECT DE VOS COTISATIONS

Les avis d'échéance des cotisations sociales et des régularisations sont corrects, clairs et vous sont envoyés dans les temps.

Zenito vous conseille adéquatement et vous propose les solutions les plus appropriées à votre situation personnelle notamment en cas de difficultés de paiement (plan d'apurement, demande de dispense, demande de réduction des cotisations provisoires ou demande de dispense...).

### LE RECOUVREMENT DES COTISATIONS SOCIALES IMPAYÉES ET LE REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS INDUES

En cas de non-paiement de tout ou partie de vos cotisations dans les délais, Zenito vous avertit, avant toute démarche de recouvrement judiciaire, par voie de rappels, de relevés de compte et de mises en demeure. Zenito recherche avec vous les solutions les plus adaptées.

En outre, Zenito assure d'initiative une prise de contact personnalisée avant le tout premier recouvrement judiciaire (démarche proactive).

Zenito vous communique régulièrement l'état des montants dont vous lui êtes redevable.

Zenito met en œuvre tous les outils de recouvrement et les procédures les plus appropriées et adaptées à vos intérêts et à ceux du régime de sécurité sociale des indépendants.

Zenito assure un suivi des procédures judiciaires en cours, tant auprès des avocats qu'auprès des huissiers de justice et curateurs.

### L'INFORMATION ET L'AFFILIATION DES SOCIÉTÉS ET LE RECOUVREMENT DE LA COTISATION ANNUELLE À CHARGE DES SOCIÉTÉS

Les engagements des caisses d'assurances sociales tels que fixés dans le présent engagement de service s'appliquent également aux droits et obligations des sociétés.

Les avis d'échéance de la cotisation annuelle, ainsi que les rappels et mises en demeure sont corrects, clairs et envoyés dans les temps.

### LA COMMUNICATION D'INFORMATIONS (STATISTIQUES...) DEMANDÉES PAR LES AUTORITÉS

Zenito répond de façon correcte, complète et dans les temps aux demandes de statistiques et d'informations qui sont émises par l'INASTI ou le SPF Sécurité sociale.

A cet effet, Zenito veille à disposer d'une base de données adéquate et performante.