

2013



ASTUCES



En 2013, l'Ombudsman a répondu favorablement à la demande du consommateur dans 50 % des cas.

Lorsqu'elle ne peut accéder à sa demande, elle lui donne l'information qui lui permet de comprendre pourquoi la position de l'assureur est justifiée.

Ces doléances non fondées sont essentiellement la source des astuces visant à mettre le consommateur en garde.

Table des Matières

| Branche | Astuce |
|-------------------------------|--|
| 1 Auto | Si vous vendez votre véhicule, avertissez immédiatement votre assureur! |
| 2 Auto | Si auto et moto sont couvertes auprès du même assureur, vérifiez les conséquences de toute modification! |
| 3 Auto | Déclarez le changement de conducteur habituel! |
| 4 Auto | Sachez que toute la période d'immobilisation du véhicule n'est pas nécessairement indemnisée! |
| 5 Incendie | Sachez prouver que le danger était imminent! |
| 6 Incendie | Sachez que si vous achetez un immeuble, le contrat d'assurance Incendie du vendeur peut vous couvrir encore trois mois! |
| 7 Incendie | N'attendez pas pour réclamer le solde des frais de reconstruction! |
| 8 Incendie | En quittant, fermez la porte à clé! |
| 9 Protection Juridique | Avant de mandater un avocat, demandez l'accord de votre assureur! |
| 10 RC Familiale | Si vous vous séparez, n'annulez pas votre assurance RC Familiale! |
| 11 Soins de Santé | Si vous souhaitez annuler votre assurance Hospitalisation individuelle suite à l'affiliation à une assurance collective, faites-le rapidement! |
| 12 Soins de Santé | Ne résiliez pas votre assurance Revenu Garanti si vous êtes en état d'incapacité! |
| 13 Vie | Vérifiez le sort de votre assurance Solde restant dû si vous remboursez votre prêt! |
| 14 Vie | Vérifiez l'incidence du paiement d'une rente sur le capital épargné! |
| 15 Vie | N'oubliez pas qu'il faut l'accord du bénéficiaire acceptant pour racheter un contrat d'assurance Obsèques! |
| 16 Intermédiaires | Si vous souhaitez une protection du capital investi, demandez-en la confirmation! |

Si vous vendez votre véhicule, avertissez immédiatement votre assureur !

Le 15 novembre 2012, Luc vend sa Peugeot 207 à son fils Antoine, qui habite en Espagne. Antoine entreprend immédiatement les démarches afin de pouvoir circuler, en Espagne, avec une plaque d'immatriculation à son nom.

Trois mois après la vente, Luc se rend compte qu'il n'a pas radié sa plaque et que son assurance n'a pas été résiliée. Il adresse un courrier recommandé à son assureur le 15 janvier 2013 pour lui demander d'annuler le contrat à partir du 15 novembre 2012. L'assureur enregistre la résiliation mais à la date du recommandé, soit le 15 janvier 2013.

Luc ne comprend pas et interroge l'Ombudsman.

La législation impose au preneur d'assurance d'avertir sans délai l'entreprise d'assurances de la vente du véhicule¹. S'il ne le fait pas, l'assureur peut lui réclamer les primes d'assurance jusqu'au moment où il est informé de la vente. De plus, l'assureur invoque que la couverture peut être demandée pour un véhicule de remplacement.

Sur base de ces éléments, l'Ombudsman a donc dû expliquer à Luc que le transfert de propriété n'entraînait pas automatiquement l'annulation du contrat².

¹ Art. 33-35 contrat type.

² Voir notamment S. Renard, « Comment résilier un contrat d'assurance? », *Le Soir*, 27-28 juillet 2013, p. 17.

Si auto et moto sont couvertes auprès du même assureur, vérifiez les conséquences de toute modification !

Comme Hugo a assuré sa Volvo et sa Harley Davidson auprès de la même entreprise d'assurances, il a pu bénéficier d'une importante réduction de la prime d'assurance RC obligatoire pour sa moto.

Après quelques années, Hugo décide de vendre sa voiture et résilie le contrat d'assurance RC Auto. Aussitôt l'entreprise augmente la prime de la moto. Suite à cette hausse, Hugo demande l'annulation du contrat pour la moto avec effet immédiat pour augmentation tarifaire. L'entreprise d'assurances n'enregistre sa demande que pour l'échéance annuelle suivante soit sept mois plus tard.

Insatisfait, Hugo interpelle l'Ombudsman.

L'Ombudsman interroge l'entreprise d'assurances et prend connaissance des conditions particulières du contrat. Elles précisent que si le contrat d'assurance Auto est suspendu ou résilié, la prime du contrat d'assurance Moto est automatiquement adaptée au tarif plein.

Sur cette base, l'Ombudsman a dû confirmer à Hugo que la décision de l'assureur était correcte. En effet, il ne s'agit pas d'une augmentation tarifaire mais de la perte d'un avantage, Hugo ne peut donc pas résilier son contrat avant l'échéance annuelle.

Déclarez le changement de conducteur habituel!

Julien achète une Polo et souscrit une assurance RC Auto obligatoire. Dans la proposition d'assurance, il mentionne qu'il est le conducteur principal et habituel du véhicule. Il désigne comme conducteur occasionnel sa fille Emilie, vingt ans, qui va prochainement passer son permis de conduire.

Quelques mois plus tard, Emilie a un accident de voiture pour lequel elle est responsable. Elle déclare le sinistre à l'entreprise d'assurances qui fait une enquête et constate qu'entre-temps Emilie va tous les jours aux cours en voiture. L'assureur refuse dès lors son intervention et résilie le contrat.

Julien ne peut accepter cette décision et interroge l'Ombudsman.

L'Ombudsman se tourne vers l'entreprise d'assurances et prend connaissance des pièces du dossier.

Dans sa déclaration à l'inspecteur, Julien a reconnu avoir acheté la Polo pour sa fille et qu'après avoir obtenu son permis de conduire, c'est elle qui l'utilisait en général. Emilie était ainsi devenue le conducteur habituel et principal de la Polo.

Or, la loi prévoit qu'à la conclusion d'un contrat d'assurance, le preneur d'assurance doit déclarer toutes les circonstances connues qui aggravent le risque et influencent le montant de la prime³. Si, en cours de contrat, une modification du risque a lieu, il doit en informer l'assureur⁴.

Comme Julien n'a volontairement pas communiqué à l'entreprise d'assurances qu'Emilie devenait le conducteur habituel, l'Ombudsman doit admettre que le refus d'intervention de l'assureur est fondé et qu'il ne doit pas lui rembourser les primes qu'il a perçues.

³ Art. 5 L.C.A.T.

⁴ Art. 25 et 26 L.C.A.T.

Sachez que toute la période d'immobilisation du véhicule n'est pas nécessairement indemnisée !

Eva a un accident de voiture. Heureusement, elle n'est pas responsable. L'assureur Auto désigne un expert pour fixer le montant des réparations. Dans son rapport, ce dernier exclut certains dommages estimant qu'ils sont antérieurs à l'accident. Eva conteste et demande à son assureur Protection Juridique de désigner un contre-expert pour la défendre.

Malheureusement, il faut trois mois aux deux experts pour trouver un accord. Enfin Eva reçoit l'autorisation de réparer son véhicule. Elle réclame une indemnité de chômage pour cette période d'attente de trois mois. L'assureur refuse et ne paie le chômage que de la date de l'accident jusqu'à la date de la première expertise.

Mécontente, Eva demande l'intervention de l'Ombudsman qui interroge l'entreprise d'assurances.

A l'analyse du dossier, l'Ombudsman constate que, dans les faits, le véhicule ne pouvait circuler en raison des dommages au moteur. Mais après l'accident, Eva a acheté un nouveau véhicule qu'elle a mis en circulation trois semaines plus tard comme l'atteste l'enregistrement dans le contrat du changement de véhicule.

Sur cette base, l'Ombudsman a pu convaincre l'entreprise d'assurances de payer trois semaines de chômage, mais ne disposait pas d'arguments pour réclamer trois mois de chômage, comme le souhaitait Eva.

Incendie

Sachez prouver que le danger était imminent!

Suite à des vents violents, un peuplier de la propriété d'Isabelle penche dangereusement. Il est partiellement déraciné et risque de tomber sur la maison du voisin. Alertée, Isabelle fait appel à un expert ainsi qu'à une entreprise spécialisée qui estiment qu'il faut abattre l'arbre au plus vite car il présente un réel danger.

Quelques jours plus tard, Isabelle déclare le sinistre à son assureur Incendie qui refuse d'intervenir car il n'a pas pu constater l'urgence ni donner au préalable son accord.

Surprise par ce refus, Isabelle s'adresse à l'Ombudsman.

L'Ombudsman se tourne vers l'entreprise d'assurances et prend connaissance des éléments du dossier.

L'examen des documents ne permet pas de conclure qu'il était nécessaire de procéder d'urgence à l'abattage de l'arbre. L'Ombudsman invite dès lors Isabelle à étayer sa demande. Elle reçoit des photos de l'arbre déraciné ainsi qu'un rapport de l'expert qui détaille les motifs pour lesquels il a estimé que le risque de chute était imminent en raison du degré d'inclinaison de l'arbre.

Sur base de ces nouveaux éléments, l'Ombudsman est retournée vers l'assureur qui a accepté de prendre en charge la facture à la satisfaction d'Isabelle.

Sachez que si vous achetez un immeuble, le contrat d'assurance Incendie du vendeur peut vous couvrir encore trois mois!

Patrick et sa famille s'installent dans la nouvelle villa qu'ils viennent d'acheter à Bernard. Après un mois, elle est malheureusement ravagée par un incendie. Nonchalant, Patrick n'a pas encore souscrit d'assurance pour cette nouvelle habitation. Il déclare le sinistre à l'assureur du vendeur qui refuse son intervention.

Patrick est étonné car il avait reçu l'information selon laquelle la maison était encore couverte pendant trois mois à partir de l'acte authentique. Il se tourne vers l'Ombudsman et lui demande d'intervenir.

L'Ombudsman demande à l'entreprise d'assurances d'expliquer la raison pour laquelle elle refuse d'intervenir alors que, selon la loi, l'acquéreur d'un immeuble bénéficie pendant un délai de trois mois du contrat d'assurance Incendie souscrit par le vendeur⁵. L'assureur répond que comme Bernard a résilié son contrat, il ne doit plus intervenir.

Bien que la loi le prévoit, l'assureur maintient son point de vue. L'affaire est ainsi portée devant les tribunaux. Un long procès s'ensuit et l'affaire aboutit devant la Cour de Cassation. Dans son arrêt, elle déclare, sur base de la loi, que la résiliation du contrat est sans effet à l'encontre de l'acquéreur durant la période de trois mois qui suit la date de la vente⁶. L'entreprise a donc été contrainte d'indemniser Patrick.

⁵ Art. 57 § 1 L.C.A.T.

⁶ Cass., 1^{er} février 2013, RG n° C.12.0272.N, www.cass.be/

Incendie

N'attendez pas pour réclamer le solde des frais de reconstruction !

Le hangar agricole de Jules est totalement ravagé par un incendie. Sur base de la loi, l'assureur lui verse 80 % du montant des dommages fixés par le rapport d'expertise⁷. Le solde des 20 % ne sera payé qu'après la réalisation des travaux.

Jules ne fait pas exécuter les travaux de reconstruction immédiatement mais bien cinq ans plus tard. Il réclame alors le solde. L'assureur refuse le remboursement des 20 % en invoquant la prescription car la demande n'a pas été introduite dans un délai de trois ans à compter du versement des 80 %⁸.

Furieux, Jules s'adresse à l'Ombudsman.

L'Ombudsman interroge l'entreprise d'assurances et met en avant que le délai pour obtenir le paiement du solde de l'indemnisation commence à courir à partir de la date de la reconstruction⁹.

Jules prétend que c'est à cause de raisons indépendantes de sa volonté (comme le temps mis pour obtenir le permis de bâtir) que la reconstruction du bâtiment n'a pu débuter plus tôt. Comme la loi prévoit que le délai de prescription est de trois ans, l'Ombudsman a demandé à Jules d'apporter des éléments de preuve des démarches accomplies dans ce délai afin de tenter de trouver une solution amiable. Malheureusement, Jules n'a apporté aucun document ou facture permettant d'attester des dates de ses démarches.

N'ayant reçu aucun élément, l'Ombudsman n'a pas pu poursuivre les négociations.

⁷ Art. 67 § 3 L.C.A.T.

⁸ Art. 34 L.C.A.T.

⁹ Gand, 9 septembre 2004, *R.W.*, 2006-2007, p. 1238.

En quittant, fermez la porte à clé !

En retard, Olivier quitte précipitamment son domicile en claquant simplement la porte d'entrée. A son retour, il constate que cette porte est ouverte et que sa maison a été cambriolée. Il demande l'intervention de son assureur Vol qui refuse car il estime qu'Olivier n'a pas pris toutes les mesures de précaution nécessaires. Il devait fermer la porte à clé !

Mécontent, Olivier se tourne vers l'Ombudsman.

L'Ombudsman analyse les éléments du dossier auprès de l'entreprise d'assurances. Elle relève que les conditions du contrat, signées par Olivier, prévoient expressément qu'en cas d'absence de l'assuré, il doit verrouiller toutes les portes et fenêtres en utilisant toutes les fermetures qui les équipent. Si claquer la porte ne permet pas d'entrer facilement dans l'habitation, la verrouiller est une mesure supplémentaire qui rend l'accès plus sécurisé. Le risque de vol aurait ainsi été diminué¹⁰.

Sur cette base, l'Ombudsman a confirmé le bien-fondé de la décision de l'assureur.

¹⁰ Gand, 26 avril 2012, *Bull. Ass.*, 2013, p. 77.

Protection Juridique

Avant de mandater un avocat, demandez l'accord de votre assureur !

Anne a eu un accident de voiture et rencontre des difficultés pour être indemnisée. Elle déclare le sinistre à son assureur Protection Juridique qui entame les démarches nécessaires. Impatiente, elle charge en même temps un avocat d'exercer le recours. Après différentes actions, il obtient l'indemnisation et adresse sa note d'honoraires à Anne qui demande à son assureur Protection Juridique de les lui rembourser.

Ce dernier refuse invoquant son droit de faire les démarches amiables pour obtenir l'indemnisation.

Anne ne comprend pas. Elle n'accepte pas ce refus et se tourne vers l'Ombudsman.

L'Ombudsman contacte l'entreprise d'assurances et consulte les pièces du dossier. Elle constate qu'Anne n'avait jamais informé l'assureur de la désignation d'un avocat. Elle n'avait dès lors pas reçu l'autorisation de le charger d'entreprendre les démarches utiles. Or, les conditions générales et la loi prévoient que l'assureur Protection Juridique gère le dossier et assure la défense des droits de l'assuré durant la phase amiable¹¹. De plus, objectivement, comme la récupération des dommages a pu se faire en dehors de toute procédure judiciaire, l'intervention d'un avocat n'était pas indispensable.

Sur cette base, l'Ombudsman a dû confirmer que la position de l'assureur était correcte.

¹¹ Art. 90 et 92 L.C.A.T.

Si vous vous séparez, n'annulez pas votre assurance RC Familiale !

Emma, divorcée, a une fille de dix ans qui a abîmé la voiture du voisin. Elle déclare l'accident à son assureur RC Familiale et lui transmet un devis de 850 euros. L'entreprise d'assurances lui répond qu'elle indemniserà le voisin pour la moitié de son dommage. Le solde doit être payé par le père de l'enfant.

Emma n'est pas d'accord avec cette décision car le voisin lui réclame l'entièreté du dommage et le père refuse d'intervenir car il n'avait pas la garde de sa fille au moment de l'accident. Il n'a d'ailleurs pas d'assurance RC Familiale.

Etonnée, Emma se tourne vers l'Ombudsman.

L'Ombudsman interroge l'entreprise d'assurances afin d'obtenir des précisions sur le dossier. Un assureur Responsabilité Civile couvre la responsabilité de son assuré et prend en charge, dans les limites du contrat, les frais consécutifs à une faute qu'il a commise. Dans le cas d'un enfant de dix ans, les parents, même séparés, restent solidairement responsables du dommage causé par leur enfant. L'entreprise d'assurances invoque également que la jurisprudence considère que ce type d'accident est dû à un défaut d'éducation.

Emma doit donc supporter la moitié du dommage. Cependant, après réexamen du dossier, l'assureur a accepté de payer l'entièreté mais s'est retourné contre le père pour récupérer la moitié.

Si vous souhaitez annuler votre assurance Hospitalisation individuelle suite à l'affiliation à une assurance collective, faites-le rapidement !

Depuis plusieurs années, Michel bénéficie d'un contrat d'assurance individuel couvrant les frais d'hospitalisation. Il change de travail et son nouvel employeur lui offre une couverture Hospitalisation dans le cadre d'un contrat collectif souscrit par l'entreprise. Quand il reçoit la demande de paiement de la prime de son contrat individuel, il réagit en demandant de l'annuler avec effet immédiat car il bénéficie depuis peu de la couverture du contrat collectif. L'entreprise d'assurances accepte la résiliation mais pour l'échéance annuelle suivante. Michel ne comprend pas la raison pour laquelle la résiliation n'est pas immédiate. Il s'adresse à l'Ombudsman.

L'Ombudsman interroge l'entreprise d'assurances couvrant le contrat individuel et constate que l'échéance principale n'était pas dépassée au moment de la demande de Michel. Le contrat d'assurance prévoit que la demande de résiliation doit se faire au moins trois mois avant la date d'échéance. En l'occurrence, Michel n'aurait pas pu le faire car il ne bénéficiait pas encore de la couverture du contrat collectif. Dès qu'il a bénéficié de cette affiliation obligatoire, il a pris les mesures pour demander la résiliation de son contrat individuel.

Sur cette base, l'Ombudsman a pu, à titre de règlement amiable, convaincre l'assureur d'accepter la résiliation pour cette échéance.

Ne résiliez pas votre assurance Revenu Garanti si vous êtes en état d'incapacité!

Julie est gérante d'une SPRL. En 2009, elle a un accident et ne peut plus exercer d'activités pendant plusieurs mois. Heureusement, elle bénéficie d'une assurance Revenu Garanti grâce à laquelle elle reçoit une indemnité compensant sa perte de rémunération en cas d'incapacité de longue durée.

Face à ces problèmes physiques, Julie décide d'arrêter cette activité. Alors que la discussion sur son taux d'incapacité est toujours en cours, son conseiller en assurances lui recommande de résilier ce contrat. Lorsque la résiliation prend effet, l'entreprise d'assurances met fin à toute intervention. Julie ne comprend pas cette décision puisque son accident est antérieur à la résiliation. Comme l'assureur maintient son point de vue, elle s'adresse à l'Ombudsman.

L'Ombudsman prend connaissance de l'ensemble des éléments du dossier auprès de l'entreprise d'assurances et constate que jusqu'à la date de résiliation, l'assureur lui a versé régulièrement l'indemnité due. Comme l'intervention de l'assureur Revenu Garantie est liée à un contrat qui doit être en vigueur, une fois que celui-ci s'achève, il n'a plus d'obligation. En réalité, pour pouvoir bénéficier du paiement des indemnités, Julie aurait dû laisser son contrat en vigueur. Elle a donc été mal conseillée par son courtier dont la responsabilité aurait pu être engagée. Comme il s'agit de son cousin, elle a préféré ne pas poursuivre ses démarches.

Vérifiez le sort de votre assurance Solde restant dû si vous remboursez votre prêt!

En 2003, Louis achète une villa qu'il finance via un emprunt hypothécaire. Afin de pouvoir bénéficier des meilleures conditions, il souscrit l'assurance Solde restant dû auprès de la même institution financière.

En 2012, les taux d'intérêt du marché baissent fortement et Louis décide de racheter son emprunt afin d'en souscrire un nouveau à des conditions bien plus favorables auprès d'une autre institution bancaire. Comme il a eu entre-temps des problèmes de santé, il demande cependant de laisser courir sa couverture d'assurance Solde restant dû. L'entreprise d'assurances refuse et annule le contrat à la date du remboursement du prêt.

Mécontent, Louis se tourne vers l'Ombudsman.

L'Ombudsman interroge l'assureur et invoque, dans un premier temps, le droit au rachat que la loi octroie exclusivement au preneur d'assurance¹². Sur base de ce principe, l'assurance Solde restant dû ne pouvait s'éteindre automatiquement par le remboursement de l'emprunt. Il fallait que Louis marque son accord.

Mais l'assureur a répondu, en se basant sur les conditions générales, que le contrat prenait automatiquement fin au moment du remboursement du prêt. Comme Louis avait signé ce contrat, l'Ombudsman a dû lui confirmer que la position de l'assureur était correcte et qu'il devait, malheureusement, souscrire un nouveau contrat pour couvrir le risque de décès lié à ce nouvel emprunt.

¹² Art. 114 L.C.A.T.

Vérifiez l'incidence du paiement d'une rente sur le capital épargné !

Caroline investit 300 000 euros dans un produit d'assurance Vie. Elle souhaite protéger le capital qu'elle a investi mais également obtenir le versement d'une rente mensuelle de 1 000 euros.

A cette fin, elle souscrit une assurance Vie de la Branche 21 (classique) qui prévoit un taux d'intérêt garanti et qui lui permet de bénéficier éventuellement d'une participation bénéficiaire. Après quelques années, Caroline constate que la valeur de son contrat a diminué.

Etonnée, elle s'adresse à l'Ombudsman.

A l'analyse des éléments du contrat transmis par l'assureur, l'Ombudsman note que les rentes mensuelles que Caroline perçoit sont en réalité des rachats périodiques. Ces sommes sont déduites du montant de la réserve c'est-à-dire de la valeur du contrat. Caroline n'en était pas consciente.

Au départ, l'entreprise d'assurances a pu payer la rente grâce aux participations bénéficiaires. Ces dernières années, elle n'a pas pu en attribuer à ses clients vu les mauvais résultats boursiers. L'assureur a donc dû puiser dans le capital du contrat pour verser les rentes à Caroline, ce qui explique que la valeur de son contrat a diminué.

Sur base de ces explications, Caroline a demandé à son assureur de réduire la rente mensuelle pour limiter les prélèvements du capital.

N'oubliez pas qu'il faut l'accord du bénéficiaire acceptant pour racheter un contrat d'assurance Obsèques !

Soucieuse de l'organisation de ses funérailles, Léa a souscrit une assurance Décès en désignant la société de pompes funèbres Alpha comme bénéficiaire. Alpha a accepté le bénéfice du contrat. Quelques années plus tard, elle souhaite racheter son contrat et introduit sa demande auprès de l'entreprise d'assurances.

L'assureur lui répond que pour réaliser cette opération, il doit avoir l'accord de l'entreprise funéraire qu'il interroge. Quelques semaines plus tard, Léa relance l'assureur qui lui répond n'avoir toujours pas reçu de réaction.

Impatiente et inquiète face à ce blocage, Léa se tourne vers l'Ombudsman.

Afin de prendre connaissance des éléments du dossier, l'Ombudsman s'adresse à l'entreprise d'assurances. Cette dernière lui confirme avoir interrogé les pompes funèbres qui ne répondent pas. Le dossier est bloqué car la loi prévoit que le preneur d'assurance ne peut racheter son contrat que si le bénéficiaire acceptant donne son consentement¹³.

L'Ombudsman demande à l'assureur de relancer l'entreprise funéraire par la voie d'une lettre recommandée. Enfin, la société réagit et accepte de mettre fin au contrat d'assurance. Léa a finalement pu percevoir le montant du rachat¹⁴.

¹³ Art. 114 L.C.A.T.

¹⁴ Voir *Chiffres et Analyse 2013 Ombudsman des Assurances*, p. 27.

Si vous souhaitez une protection du capital investi, demandez-en la confirmation !

Sylvia hérite d'une importante somme d'argent qu'elle veut placer en obtenant un bon rendement. Sur le conseil de son intermédiaire, elle investit dans un produit d'assurance Vie offrant des perspectives de bénéfiques intéressants.

Après quelques années, elle constate que son investissement a fondu. A sa grande surprise, Sylvia se rend compte qu'elle a souscrit un produit d'assurance Vie en Branche 23 dont le capital suit les fluctuations de la bourse. Etonnée, elle interroge son intermédiaire qui lui présente les fiches d'information et d'analyse des besoins et exigences qu'ils ont complétées ensemble lors de la souscription de ce contrat de placement.

Inquiète, Sylvia se tourne vers l'Ombudsman.

L'Ombudsman prend connaissance des éléments du dossier tant auprès de l'entreprise d'assurances qu'auprès du conseiller en assurances.

A l'analyse des documents complétés, elle constate que Sylvia a introduit une demande pour un investissement sans protection du capital investi.

Avant la conclusion du contrat, l'intermédiaire lui a remis la fiche d'information et les conditions générales reprenant les principales caractéristiques du contrat et précisant explicitement qu'il s'agissait d'un produit d'investissement sans garantie de capital.

L'Ombudsman a dû confirmer à Sylvia que le produit d'assurance Vie qu'elle a contracté correspondait à ses besoins décrits dans le dossier.



Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs, 35
B - 1000 Bruxelles

Tél. +32 (0)2 547 58 71

Fax +32 (0)2 547 59 75

info@ombudsman.as

www.ombudsman.as