

**Caisse nationale auxiliaire d'assurances sociales
pour travailleurs indépendants****Notre Engagement de service**

La Caisse Nationale Auxiliaire d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (ci-après la « Caisse Auxiliaire ») 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.

La Caisse Auxiliaire fait partie de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, établissement doté de la personnalité civile, institué par l'article 1, de la loi du 21 décembre 1970 (Moniteur Belge du 25 décembre 1970). Bien qu'elle n'ait pas de personnalité juridique distincte de celle de l'Institut national, elle jouit néanmoins d'une réelle autonomie financière et administrative.

En tant qu'indépendant, affilié à la Caisse Auxiliaire, vous bénéficiez d'une protection sociale mais devez aussi répondre à certaines obligations, comme le paiement régulier de vos cotisations sociales.

Dans ce cadre, la Caisse Auxiliaire s'engage à 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 :
 - o d'allocations familiales ;
 - o d'assurance maladie ;
 - o d'assurance invalidité ;
 - o de protection de la maternité - titres-services ;
 - o d'assurance en cas de faillite ;
 - o de pension ;
 - o les matières connexes telles que l'allocation de handicapé, le revenu garanti pour 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...).

La Caisse Auxiliaire 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, la Caisse Auxiliaire vous contacte.

2. *Bonne gestion :*
Vous bénéficiez d'un service convivial et personnalisé, ainsi que d'une assistance efficace, tout en étant préservé de tracasseries administratives inutiles.
3. *Accessibilité :*
Votre Caisse 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 interlocuteur 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.

La Caisse Auxiliaire s'engage concrètement à fournir les services suivants à ses affiliés, indépendants, aidants et sociétés

1. L'information et l'accompagnement quant à vos droits et obligations liés à votre statut social ou aux matières connexes

Durant votre carrière, la Caisse Auxiliaire vous informe et vous accompagne :

❖ *Lorsque vous débutez votre activité indépendante :*

La Caisse Auxiliaire vous accompagne et vous offre une information claire, 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 cotisant, le statut du conjoint aidant, les obligations en société ainsi que les règles de solidarité entre le mandataire de sociétés et sa société et entre l'indépendant et son aidant).
- en matière de cotisations sociales (notamment en ce qui concerne leur mode de calcul en début d'activité, le système de bonifications et les conséquences du non-paiement des cotisations).
- sur les différentes prestations que vous offre votre statut.

La Caisse Auxiliaire vous remet des brochures sur le statut social des indépendants ainsi que le présent engagement de service.

❖ **Lorsque votre famille s'agrandit :**

La Caisse Auxiliaire 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 en général.

La Caisse Auxiliaire vous assure une information et une assistance proactives et opportunes 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.

❖ **Lorsque vous ou votre famille êtes victime d'ennuis de santé :**

La Caisse Auxiliaire 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, d'invalidité et d'assimilation maladie.

❖ **En cas de difficultés de paiement de vos cotisations ou de questions sur les montants réclamés :**

La Caisse Auxiliaire 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 que le plan d'apurement, la dispense de cotisations, la demande d'annulation des majorations. Elle vous informe également quant aux règles de solidarité (aidant ou société) et, le cas échéant, sur l'évolution de la procédure judiciaire.

❖ **En cas de faillite ou de déconfiture :**

La Caisse Auxiliaire vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune, notamment sur le montant des cotisations dû et la possibilité de bénéficier de l'assurance sociale en cas de faillite (indemnités et maintien d'une couverture sociale).

Dans ce cadre, elle veille à vous assister de manière proactive.

❖ **Lorsque vous prenez votre pension ou que votre future pension vous pose question :**

La Caisse Auxiliaire vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune, notamment sur la pension de retraite, la pension de survie, la pension de conjoint divorcé, la poursuite de votre activité après la prise de la pension et le bonus de pension.

❖ **Lorsque vous voulez compléter votre pension légale :**

La Caisse Auxiliaire vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune, sur les différents aspects de la pension légale complémentaire ordinaire et de la pension légale complémentaire sociale.

La Caisse vous guide personnellement dans votre choix, ainsi que pendant toute la durée de votre contrat.

❖ **Lorsque vous cessez votre activité :**

La Caisse Auxiliaire vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune, notamment sur les modalités de cessation, d'assurance continuée, d'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 internet ;
- via des brochures ;
- via un bulletin d'information.

Les formulaires utiles à la gestion de votre dossier sont disponibles rapidement et facilement et sont complets.

2. La gestion de vos prestations (allocations familiales, aide à la maternité, assurance en cas de faillite,...)

- Vos allocations sont calculées correctement (allocations familiales, allocation d'assurance sociale en cas de faillite, titres-services,...).
- La Caisse Auxiliaire paye 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.
- La Caisse Auxiliaire vous octroie les allocations de manière automatique chaque fois que c'est possible. Cela concerne notamment :
 - les suppléments d'âge en matière d'allocations familiales ;
 - le supplément annuel d'allocations familiales ;
 - les allocations familiales majorées pour les indépendants.
- 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 ;
- La Caisse Auxiliaire veille à ce que vous puissiez faire valoir vos droits auprès des institutions compétentes. Elle assure notamment :
 - la communication correcte et dans les délais des brevets d'allocations familiales ;
 - la communication correcte et dans les délais de la demande d'octroi des titres-services ;
 - la communication, par voie électronique, correcte et dans les délais 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 pour cause de maladie et d'assurance continuée ;
 - la communication correcte et dans les délais à l'INASTI des éléments de la carrière professionnelle indispensable pour le calcul de votre pension ;
 - la communication correcte et dans les temps des attestations nécessaires à votre déclaration fiscale ;
 - son 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).

3. Le calcul et l'encaissement 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.
- La Caisse Auxiliaire 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 ou d'exonération de cotisations...).

4. 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, la Caisse Auxiliaire vous avertit, avant toute démarche de recouvrement judiciaire, par la voie de rappels, de relevés de compte et de mises en demeure. Elle se tient à votre disposition pour rechercher avec vous les solutions raisonnables les plus adaptées.

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

- La Caisse Auxiliaire vous communique régulièrement l'état des montants dont vous lui êtes redevable.
- La Caisse Auxiliaire 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.
- La Caisse Auxiliaire assure un suivi des procédures judiciaires en cours, tant auprès de leurs avocats qu'auprès de leurs huissiers de justice et curateurs.

5. L'information et l'affiliation des sociétés et le recouvrement de la cotisation annuelle des sociétés

- Les engagements de la Caisse Auxiliaire sont analogues pour les 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.

6. La communication d'informations (statistiques,...) demandées par les autorités

La Caisse Auxiliaire 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.

La Caisse Auxiliaire veille à disposer de bases de données adéquates et performantes dans le cadre de l'ensemble de ses missions.
