

## Foire aux questions - À l'usage des souscripteurs

### **Que s'est-il passé le 7 avril 2014 ?**

Le 7 avril, Prudential International Assurance plc (« PIA ») a mis en place des changements de son modèle économique concernant son activité en Belgique. En d'autres termes, PIA n'acceptera plus de demandes de souscription à des nouvelles polices.

### **Dans quelle mesure ce changement affecte-t-il ma (mes) police(s) ?**

Le changement de modèle économique n'a aucun impact sur la (les) police(s) que vous avez déjà contractée(s) auprès de Prudential International Assurance plc (« PIA »).

### **Pour quelle raison cette mesure a-t-elle été prise ?**

Dans le cadre de la révision de la participation de Prudential International Assurance plc (« PIA ») au marché belge, nous n'acceptons plus de demandes de souscription à des nouvelles polices émanant des résidents belges. Dans cette optique, PIA a aussi décidé de mettre fin à l'accord qui le liait à HPG Belgium BVBA – SPRL (« HPGB »).

### **Qui gèrera à présent ma (mes) police(s) et pour quelle raison dois-je désigner à nouveau mon conseiller financier ?**

Prudential International Assurance plc (« PIA ») gèrera désormais votre (vos) police(s) directement depuis notre centre opérationnel à Dublin. Jusqu'alors, PIA assurait la prestation de service de ses produits en Belgique par l'intermédiaire de HPG Belgium BVBA – SPRL (« HPGB »). Comme cet accord avec HPGB a maintenant pris fin PIA ne sera donc plus en mesure de donner suite à votre désignation de conseiller financier précédente pour le suivi de votre (vos) police(s) PIA. Par conséquent, nous vous recommandons de désigner une nouvelle fois votre conseiller financier actuel ou un nouveau conseiller pour gérer votre (vos) police(s).

### **Comment puis-je désigner un conseiller financier pour gérer ma (mes) police(s) ?**

Pour désigner un conseiller financier, veuillez compléter le formulaire de désignation de conseiller financier ci-joint et le retourner dans l'enveloppe préaffranchie que nous avons jointe à ce courrier ou envoyer par e-mail un exemplaire signé du formulaire au format PDF à l'adresse suivante : [pru.europe@pru-europe.com](mailto:pru.europe@pru-europe.com). Il doit être signé par tous les propriétaires du contrat. Après réception du formulaire de désignation de conseiller financier signé, PIA enregistrera vos instructions dans notre système. Votre conseiller financier sera alors en mesure de demander des informations relatives à votre (vos) police(s).

### **Où puis-je obtenir un formulaire de désignation de conseiller financier ?**

Vous trouverez ce formulaire dans notre courrier. Si vous souhaitez obtenir un autre exemplaire, accédez à l'un de nos sites internet :

[www.prudentialinternational.com/be-en-customer/](http://www.prudentialinternational.com/be-en-customer/) (en anglais)

[www.prudentialinternational.com/be-fr-customer/](http://www.prudentialinternational.com/be-fr-customer/) (en français)

[www.prudentialinternational.com/be-nl-customer/](http://www.prudentialinternational.com/be-nl-customer/) (en flamand)

ou bien contactez-nous pour recevoir un exemplaire.

### **Puis-je changer de conseiller financier par la suite, après l'avoir désigné ?**

Oui, vous pouvez changer de conseiller financier à tout moment en envoyant un nouveau formulaire de désignation de conseiller financier ou bien supprimer votre conseiller financier en nous en informant par écrit.

### **Avez-vous informé l'autorité chargée de la réglementation ?**

Le 14 février, nous avons adressé un courrier à l'Autorité des services et marchés financiers (Financial Services and Markets Authority) (« FSMA ») afin de l'informer de notre décision. Nous avons également écrit à la Banque centrale d'Irlande (« CBI »), l'instance irlandaise de régulation. Prudential International Assurance plc (« PIA ») continuera à informer les autorités concernées chargées de la réglementation, si nécessaire.

### **Mon conseiller financier a-t-il été informé ?**

Nous avons déjà informé votre conseiller financier de ces changements.

### **Comment communiquerez-vous avec moi à l'avenir ?**

Toutes les correspondances des souscripteurs vous seront transmises à l'adresse de votre domicile, telle qu'enregistrée dans notre système. Ceci inclut les relevés annuels ainsi que toutes les confirmations des instructions que nous avons reçues.

### **Où puis-je obtenir des informations complémentaires ?**

Pour en savoir plus, consultez notre site Web -

[www.prudentialinternational.com/be-en-customer/](http://www.prudentialinternational.com/be-en-customer/) (en anglais)

[www.prudentialinternational.com/be-fr-customer/](http://www.prudentialinternational.com/be-fr-customer/) (en français)

[www.prudentialinternational.com/be-nl-customer/](http://www.prudentialinternational.com/be-nl-customer/) (en flamand)

contactez-nous par téléphone au +353 1 4765211 (en français/anglais) ou au +353 1 4765374 (en flamand/anglais) ou bien envoyez votre demande par écrit à Prudential International Assurance plc, Montague House, Adelaide Road, Dublin 2, Irlande.

### **Qui dois-je contacter en cas de question ?**

Veuillez contacter directement Prudential International Assurance plc (« PIA ») par e-mail via le lien du site internet, par téléphone au +353 1 4765211 (en français/anglais) ou au +353 1 4765374 (en flamand/anglais) ou bien envoyez votre demande par écrit à Prudential International Assurance plc, Montague House, Adelaide Road, Dublin 2, Irlande.

### **Quelles informations seront disponibles sur le site internet ?**

Le site internet vous permettra d'accéder aux informations suivantes :

- Informations relatives à Prudential International Assurance plc (« PIA ») et à l'International Prudence Bond (IPB)
- Nos coordonnées
- Lien permettant d'envoyer des questions (lien par e-mail)
- Bibliothèque de documents comprenant des formulaires de prestation
- Section Foire aux questions

### **Comment puis-je obtenir une évaluation de ma (mes) police(s) ?**

Vous pouvez obtenir une évaluation en envoyant votre demande via le site Web -

[www.prudentialinternational.com/be-en-customer/](http://www.prudentialinternational.com/be-en-customer/) (en anglais)

[www.prudentialinternational.com/be-fr-customer/](http://www.prudentialinternational.com/be-fr-customer/) (en français)

[www.prudentialinternational.com/be-nl-customer/](http://www.prudentialinternational.com/be-nl-customer/) (en flamand)

ou contactez-nous par téléphone au +353 1 4765211 (en français/anglais) ou au +353 1 4765374 (en flamand/anglais). Vous pouvez également la demander par écrit à tout moment. Vous recevrez votre relevé annuel juste après la date anniversaire de votre police dans lequel toutes les transactions de l'année précédente liées à votre contrat seront détaillées. Le relevé annuel inclura également une évaluation à jour de votre (vos) police(s).

### **Comment dois-je procéder pour vous envoyer une demande de prestation ?**

Vous pouvez envoyer les formulaires complétés accompagnés des documents dûment certifiés directement à Prudential International Assurance plc, Montague House, Adelaide Road, Dublin 2, Irlande.

### **Puis-je continuer à effectuer des versements complémentaires sur ma (mes) police(s) ?**

Oui, nous autoriserons des versements complémentaires sur votre police existante, conformément aux conditions du contrat de votre police.

**Quelle est la procédure permettant de soumettre un versement complémentaire ?**

Si vous avez désigné un conseiller financier, adressez-vous à lui en premier lieu. Pour soumettre un versement complémentaire, vous devez compléter un formulaire de demande de versement complémentaire et nous le transmettre, accompagné de tous les autres documents dûment certifiés nécessaires.

**Quelle procédure de paiement de la prime dois-je utiliser pour effectuer un versement complémentaire ?**

Les détails de notre compte en banque relatifs au paiement des primes sont disponibles sur notre site internet ou par téléphone au +353 1 4765211 (en français/anglais) ou au +353 1 4765374 (en flamand/anglais).

**Continuerez-vous à déduire la taxe sur les primes concernant tous les versements complémentaires à venir ?**

Oui, la taxe sur les primes d'assurance sera déduite des sommes reçues et versées à l'autorité fiscale belge.

**[www.prudential-international.com](http://www.prudential-international.com)**

Le siège social de Prudential International est situé en Irlande, à Montague House, Adelaide Road, Dublin 2. Prudential International est un nom commercial de Prudential International Assurance plc, une compagnie d'assurance-vie opérant à partir de l'Irlande. N° d'immatriculation 209956. Numéro de téléphone +353 1 476 5000. Prudential International Assurance plc est autorisée par la Banque centrale d'Irlande.