

Charte de service

Votre caisse d'assurances sociales MULTIPEN, 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 d'assurances sociales MULTIPEN est **une association sans but lucratif** remplissant une mission d'ordre public, sous la tutelle de l'Administration.

Comme toutes les autres Caisses, MULTIPEN est obligée de répondre 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.

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

En tant que caisse d'assurances sociales, nous veillons non seulement à ce que vous bénéficiez de la protection sociale mais aussi que vous répondiez à certaines obligations.

Dans ce cadre, nous vous offrirons les meilleurs services :

- Avec efficacité et rapidité ;
- Avec un service convivial et personnalisé ;
- Facilement accessible par téléphone, fax, courrier électronique, internet ou guichet ;
- Fiables et de qualité ;
- Avec la garantie absolue du respect de la vie privée.

MULTIPEN s'engage concrètement à fournir les services suivants, aux indépendants, aidants et sociétés

1. MULTIPEN 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 celui-ci (notamment en ce qui concerne les catégories de cotisant, le statut du conjoint aidant, les obligations des sociétés ainsi que les règles de solidarité entre le mandataire et sa société ou entre l'indépendant et son aidant).
2. 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) MULTIPEN s'engage que tout se passe en toute efficacité et de manière correcte. Nous vous conseillons adéquatement et vous proposons 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...)
 - En cas de non-paiement de tout ou partie de vos cotisations dans les délais, MULTIPEN vous avertit, avant toute démarche de recouvrement, par la voie de rappels, de relevés de compte et de mises en demeure. Nous vous communiquons régulièrement l'état des montants dont vous nous êtes redevable. En outre, votre caisse assure d'initiative une prise de contact personnalisée avant le tout premier recouvrement judiciaire (démarche proactive).
 - MULTIPEN 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.
 - Nous assurons un suivi des procédures judiciaires en cours, tant auprès de nos avocats qu'auprès de nos huissiers de justice et curateurs.

3. Nous vous fournissons toutes les informations correctes et personnelles relativisés à votre protection sociale et à celle de votre famille (allocations familiales*, assurance maladie, assurance invalidité, aide à la maternité (titre-services), assurance en cas de faillite, pension). MULTIPEN 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 et à vos droits en matière de soins de santé, d'indemnités d'incapacité de travail, d'invalidité et d'assimilation pour cause de maladie.

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

- nous payons 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 ;
- nous vous octroyons 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 par nous et contient les informations sur les possibilités d'appel.

MULTIPEN 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 ;
 - l'accompagnement pour compléter les formulaires de demande de pension de retraite ;
 - l'aide afin de vous orienter vers l'institution compétente au sein et en dehors du secteur du statut social (Charte de l'assuré social).
4. En cas de faillite ou de déconfiture nous vous accompagnons et vous offrons 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).
5. Nous vous accompagnons aussi dans les matières connexes et vous offrons par exemple une information claire, pratique et opportune, sur les différents aspects de la pension légale complémentaire ordinaire de la pension légale complémentaire sociale.
6. Lorsque vous cessez votre activité, MULTIPEN 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.
7. L'information, l'affiliation des sociétés et le recouvrement de la cotisation annuelle des sociétés sont également assurées par votre Caisse d'assurances sociales MULTIPEN.
- Les engagements de la Caisse 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.
8. Toutes nos informations sont mises à votre disposition via internet, via des brochures, via un bulletin d'information (Multipen Bulletin) et autres.
Les formulaires utiles à la gestion de votre dossier sont disponibles rapidement, facilement, sont complets et adaptés aux normes officielles.

*** Les différents régimes d'allocations familiales pour les salariés, indépendants et fonctionnaires sont harmonisés depuis le 1er juillet 2014. Depuis, Mensura Allocations Familiales assure le paiement des allocations familiales des indépendants affiliés auprès de Multipen.**