

La charte sur l'engagement de service

UCM a, depuis des années, mis en place un « système de gestion de la qualité ». Notre but est de nous assurer que les services répondent au mieux à vos attentes et à la législation sociale. Maillon indispensable entre l'Administration et le citoyen, la Caisse d'assurances sociales UCM contribue, de concert avec l'Administration, à l'application de la législation relative à la sécurité sociale des indépendants. C'est une association sans but lucratif remplissant une mission d'ordre public, créée à l'initiative d'une organisation représentative des 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.

UCM vous offre 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, en matière :
 - d'assurance maladie et d'assurance invalidité
 - d'aide à la maternité (titres-services, dispense...)
 - de congé de paternité et d'aide à la naissance
 - de droit passerelle
 - de pension et de bonus pension
 - d'aide à un proche et de congé de deuil
 - de sensibilisation et d'accompagnement à votre bien-être dans vos affaires
 - d'allocations familiales, l'allocation d'adoption, l'allocation d'handicapé, le revenu garanti pour personnes âgées, le revenu d'intégration sociale
 - des matières connexes
3. Toutes les informations relatives au calcul de vos cotisations et, si nécessaire, celles relatives aux diverses possibilités d'aides pour 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 (les pensions complémentaires, l'assurance hospitalisation, les revenus garantis...).

Nos engagements envers vous :

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

Bonne gestion : vous bénéficiez d'un service convivial et personnalisé, ainsi que d'une assistance efficace, tout en étant épargné des tracasseries administratives

Accessibilité : UCM est accessible facilement (par téléphone, courrier électronique, internet ou dans ses bureaux)

Fiabilité et expertise : vous pouvez compter sur des conseils qualifiés pour trouver la meilleure solution par rapport à votre situation personnelle

Contact personnalisé : vous pouvez toujours compter sur un interlocuteur qui connaît votre dossier et peut vous prodiguer un conseil adapté à votre situation personnelle

Garantie absolue du respect de la vie privée : toutes vos données et questions à caractère personnel restent strictement confidentielles et sont protégées par le règlement général sur la protection des données (RGPD).

UCM vous accompagne à chaque étape

UCM vous accompagne et vous offre une information claire, pratique et opportune quant à vos droits et obligations liés à votre statut social ou aux matières connexes.

Vous débutez votre activité indépendante

UCM vous informe :

- **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 et les conséquences du non-paiement des cotisations) sur les **différents droits** que vous offre votre statut.
- **sur le statut social des indépendants** ainsi que le présent engagement de service.

Votre famille s'agrandit

UCM vous informe en matière de **congé de maternité**, **congé de paternité** et d'aide à la naissance, de **congé d'accueil**, d'**aide à la maternité** (titres-services), de **prime de naissance/d'adoption** et en matière d'allocations familiales en général et vous assure une assistance proactive pour les droits qui ne vous sont pas octroyés automatiquement ou qui doivent faire l'objet d'une demande de votre part.

Vous ou votre famille avez des soucis de santé

UCM vous informe quant à vos droits en matière de **soins de santé**, d'**indemnités d'incapacité de travail**, d'**invalidité** et d'**assimilation** pour cause de maladie.

Vous rencontrez des difficultés de paiement

UCM vous informe sur le **calcul des cotisations**, les conséquences du non-paiement des cotisations, sur les **solutions possibles**, telles que la réduction, le plan d'apurement, la dispense de cotisations, la demande d'annulation des majorations et sur les **règles de solidarité** (aidant ou société) et, le cas échéant, sur l'évolution de la procédure judiciaire.

Vous interrompez ou cessez votre activité

UCM vous informe sur la possibilité, en cas d'interruption, de bénéficier du **droit passerelle** (indemnités et maintien d'une couverture sociale en cas d'interruption pour cause de faillite, difficultés économiques ou interruption forcée). Dans ce cadre, elle veille à vous assister de manière proactive sur les **modalités de cessation, d'assurance continuée, d'assimilation pour cause de maladie** ainsi qu'en matière de **pension**.

Vous prenez votre pension

UCM vous informe :

- 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.
- Sur les différents aspects de la **pension légale complémentaire** et des possibilités de compléter votre pension. UCM vous guide personnellement dans votre choix, ainsi que pendant toute la durée de votre contrat.

Ces informations sont mises à votre disposition via divers canaux (internet, notes d'information, bulletin d'information). Les formulaires utiles à la gestion de votre dossier sont disponibles rapidement, facilement et sont complets.

La gestion de vos droits en matière de sécurité sociale

1. Vos allocations sont **calculées correctement** (allocations familiales, allocation en cas de faillite, titres-services...).
2. UCM **paie vos allocations de manière régulière**, c'est-à-dire dans les délais prévus par le statut social et par la Charte de l'assuré social.
3. UCM vous **octroie les droits de manière automatique** chaque fois que c'est possible.
4. La **décision de refus d'octroi** d'un droit ou de réclamation d'un indu est **motivée clairement** et contient les informations sur les possibilités de recours.
5. UCM veille à ce que vous puissiez **faire valoir vos droits** auprès des institutions compétentes.

Elle assure :

- 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 indispensables pour le **calcul de votre pension**
- la communication correcte et dans les temps des **attestations nécessaires** à votre déclaration fiscale
- votre accompagnement pour votre 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'encaissement de vos cotisations

Les **avis d'échéance** des cotisations sociales et des régularisations sont corrects, clairs et vous sont envoyés dans les temps. UCM vous conseille adéquatement et vous propose les **solutions les plus appropriées** à votre situation personnelle, notamment en cas de difficultés de paiement.

Le recouvrement des cotisations sociales impayées

En cas de non-paiement de tout ou partie de vos cotisations dans les délais, notre Caisse vous avertit, avant toute démarche de recouvrement judiciaire, par la **voie de rappels**, de relevés de compte, de mises en demeure, de contrainte. Elle se tient à votre disposition pour rechercher avec vous les **solutions raisonnables** les plus adaptées.

UCM assure une **prise de contact personnalisée** avant le tout premier recouvrement judiciaire (démarche proactive). Elle vous communique régulièrement l'état des montants dont vous lui êtes redevable et 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. Notre Caisse assure un **suivi des procédures judiciaires** en cours, tant auprès de leurs avocats qu'auprès de leurs huissiers de justice et curateurs.

L'information, l'affiliation et le calcul de cotisation des sociétés

Les engagements d'UCM sont **les mêmes 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.

La communication d'informations aux autorités

UCM 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. Elle veille à disposer de bases de données adéquates et performantes dans le cadre de l'ensemble de ses missions. Nous traitons vos données conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).