



AXA BELGIUM

FICHE D'INFORMATION RELATIVE A LA COMPAGNIE

Ce document vous fournit des informations générales relatives à l'entreprise d'assurances AXA Belgium, ici aussi dénommée la compagnie. Cette fiche ne constitue pas un document promotionnel. Les informations fournies visent à préciser le profil et les services de la compagnie en tant que partie contractante. Il vous est conseillé de lire cette fiche en vue de compléter votre connaissance de la compagnie, dans le cadre de la relation contractuelle que vous avez avec elle en tant que preneur d'assurance ou que vous envisagez d'avoir avec elle.

La situation décrite est celle correspondant à la date d'édition mentionnée ci-dessus.

Les mises à jour sont soit consultables sur le site internet de la compagnie www.axa.be, soit livrables sur demande au preneur d'assurance par courrier électronique ou en version papier.

La présente communication vise en particulier à répondre à certains prescrits de la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers, dite « loi MiFID ».

1. COORDONNEES DE LA COMPAGNIE

AXA Belgium S.A. est une entreprise d'assurances dont le siège social est situé Place du Trône 1 à 1000 Bruxelles.

Elle est agréée en Belgique sous le numéro de code 0039 auprès de la Banque Nationale de Belgique, sise Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles.

AXA Belgium fait partie du groupe international d'assurances et de gestion d'actifs AXA.

2. APERCU DES SERVICES OFFERTS

AXA Belgium s'adresse tant aux particuliers qu'aux entreprises.

Elle est agréée pour pratiquer toutes les branches d'assurances prévues dans la loi du 13 Mars 2016 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances. Elle distribue activement des produits d'assurance repris dans les branches suivantes :

- Maladie et Accident (branches 1 et 2)
- Assurance automobile (branche 3 et 10)
- Incendie et autres dommages aux biens (branches 8 et 9)
- Assurance transport (branches 6, 7)
- Responsabilité civile générale (branche 13)
- Pertes pécuniaires et diverses (branche 16)
- Protection Juridique (branche 17)
- Vie (branches 21, 23, 26)

La gestion des sinistres Protection juridique est confiée à une entreprise juridiquement distincte qui agit comme bureau de règlement de sinistres et qui est précisée au contrat.

Des services complémentaires Assistance (branche 18) peuvent être offerts au travers d'un partenariat avec une société spécialisée agréée à cette fin, celle-ci étant précisée au contrat le cas échéant.

3. LANGUES DE COMMUNICATION

Vous pouvez communiquer avec la compagnie et recevoir des documents et autres informations de sa part en français, en néerlandais, et le cas échéant dans une autre langue contractuellement convenue.

4. MODES DE COMMUNICATION

Le mode de communication entre les parties est par défaut le support papier. Pour le courrier à l'attention de la compagnie, celui-ci sera adressé à son siège social (voir plus haut) accompagné des références utiles (numéro de contrat et/ou de client).

Pour les demandes par téléphone à la compagnie, vous pouvez faire usage du numéro général repris en bas de page ou de tout autre numéro spécifique – personnel ou lié à un service – qui vous aura été communiqué dans le cadre de votre relation avec AXA Belgium.

Pour les demandes par voie électronique (courriel, application internet, application mobile, etc.), vous pouvez faire usage de l'adresse électronique spécifique – personnelle ou liée à un service – qui vous aura été communiquée dans le cadre de votre relation avec AXA Belgium.

Compte tenu de l'évolution technologique et réglementaire en la matière, la compagnie s'engage à vous tenir informé des évolutions quant aux meilleurs moyens de communication avec elle.

Ces diverses dispositions ne préjugent pas de la possibilité de communication par l'entremise de votre intermédiaire habituel.

5. PREVENTION DES CONFLITS D'INTERETS

Conformément à la réglementation MiFID visée plus haut, AXA Belgium s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

A cet effet, la compagnie entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire d'assurance, d'autres clients, de la compagnie même ou d'un de ses collaborateurs.

En particulier, elle a pris les mesures nécessaires pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts dans les domaines ci-après : la fourniture de conseils en assurance, la rémunération de l'intermédiation en assurance, la gestion des sinistres, la confidentialité des informations et les cadeaux d'affaires.

Soucieuse de se conformer à ses obligations, AXA Belgium formalise dans sa politique de conflits d'intérêts le cadre général dans lequel elle s'organise en matière de conflits d'intérêts :

- l'identification des conflits potentiels visés par la législation
- les mesures/procédures de gestion des conflits nés ou susceptibles de naître
- l'information des clients
- la formation des collaborateurs
- le registre des conflits d'intérêts
- la mise en œuvre et l'évaluation régulière de la politique.

Le texte intégral de la politique est soit accessible via le site internet www.axa.be/ab/FR/dossiers/Pages/protection-du-client.aspx, soit livrable sur demande au preneur d'assurance par courrier électronique ou en version papier.

6. GESTION DES PLAINTES

Tout problème relatif à l'assurance peut être soumis par le preneur, l'assuré ou un tiers impliqué au service concerné de la compagnie, soit directement, soit par l'entremise de son intermédiaire habituel.

Si le plaignant ne partage pas le point de vue de la compagnie, il peut faire appel au service « Customer Protection » de la compagnie, Place du Trône 1 à 1000 Bruxelles, e-mail : customer.protection@axa.be.

Si le plaignant estime ne pas avoir obtenu, de cette façon, la solution adéquate, il peut s'adresser au Service Ombudsman Assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, site : www.ombudsman.as. Pour tout problème spécifique à l'application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail, le plaignant doit s'adresser à Fedris (l'Agence fédérale des risques professionnels), Avenue de l'Astronomie 1 à 1210 Bruxelles.

La demande d'intervention à l'un de ces services ou institutions ne porte pas préjudice à la possibilité pour la personne d'intenter une action en justice.