

## AXA ASSISTANCE FICHE D'INFORMATION RELATIVE A LA COMPAGNIE

Ce document vous fournit des informations générales relatives à la compagnie d'assurances Inter Partner Assistance. Elle ne constitue pas un document promotionnel. Les informations fournies visent à préciser le profil et les services de l'assureur en tant que partie contractante. Il vous est conseillé de lire cette fiche en vue de compléter votre connaissance de l'assureur, dans le cadre de la relation contractuelle que vous avez avec elle en tant que preneur d'assurance ou assuré.

La situation décrite est celle correspondant à la date d'édition mentionnée ci-dessus. Les mises à jour sont soit consultables sur le site web [www.axa-assistance.be](http://www.axa-assistance.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 et ses arrêtés royaux portant exécution, ci-après : « réglementation MiFID ».

### 1. COORDONNÉES DE LA COMPAGNIE

Inter Partner Assistance SA est une entreprise d'assurances dont le siège social est situé avenue Louise 166 à 1050 Bruxelles, ci-après : « AXA Assistance ». Elle est agréée en Belgique sous le n° de code 0487 auprès de la Banque Nationale de Belgique (1000 Bruxelles, Boulevard de Berlaimont 14) et la FSMA (1000 Bruxelles, rue du Congrès 12-14).

AXA Assistance fait partie du groupe international d'assurance AXA Assistance. AXA Assistance distribue ses produits d'assurances sous la marque commerciale « AXA Assistance ».

### 2. APERÇU DES SERVICES OFFERTS

AXA Assistance est une entreprise d'assurances qui pratique les branches d'assurances suivantes : 01a (Accidents hors accidents du travail), 02 (Maladie), 03 (Corps de véhicules terrestres), 09 (Autres dommages aux biens), 13 (RC générale), 16 (Pertes pécuniaires diverses), 17 (Protection juridique) et 18 (Assistance).

### 3. LANGUES DE COMMUNICATION

Vous pouvez communiquer avec AXA Assistance 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

Toutes les questions, notifications, demandes de prestations ou d'une autre nature doivent être adressées à AXA Assistance.

Le mode de communication entre les parties est par défaut le support papier. Pour le courrier à l'attention de AXA Assistance, celui-ci sera adressé à son siège social (voir plus haut) accompagné des références utiles.

Pour les demandes par téléphone à AXA Assistance, 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 Assistance.

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 Assistance.

Compte tenu de l'évolution technologique et réglementaire en la matière, AXA Assistance 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. INFORMATION RELATIVE AUX COÛTS

AXA Assistance vous fournit au moins annuellement à l'occasion de la date anniversaire ou de renouvellement de votre contrat les informations légalement requises en matière de coûts des contrats et des services d'intermédiation à charge de AXA Assistance.

Ces informations sont envoyées et destinées aux seuls preneurs d'assurance.

### 6. PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

#### *Cadre général*

Conformément à la réglementation MiFID, AXA Assistance s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients. A cet effet, AXA Assistance entend prévenir et gérer les conflits d'intérêts.

Un conflit d'intérêts est un conflit, qui se matérialise à un moment donné lorsqu'il y a des intérêts opposés entre plusieurs personnes ou entités, avec une perte potentielle pour le client comme conséquence. Ces conflits d'intérêts peuvent survenir entre AXA Assistance et ses clients ; entre AXA Assistance et une autre compagnie du Groupe ; entre

assureurs ; entre clients ; entre collaborateurs, départements, entités ; entre AXA Assistance et des intermédiaires d'assurance (liste non-limitative).

#### *Identification de conflits d'intérêts potentiels*

Pour l'exercice d'identification des conflits d'intérêts potentiels, AXA Assistance examine en premier lieu si une ou plusieurs des situations génériques définies par la loi s'appliquent, c'est-à-dire si AXA Assistance et/ou une personne concernée :

- est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- à un intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci, qui est différent de l'intérêt du client ;
- est incitée, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné ;
- exerce la même activité ou la même profession que le client ;
- reçoit ou recevra d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client, sous forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

L'identification des conflits d'intérêts potentiels est assumée par le Compliance Officer.

#### *Mesures et procédures*

Les mesures principales consistent au minimum, le cas échéant en tenant compte de la nature du conflit, en ce qui suit :

- *Mesures de limitation et de contrôle de l'échange et de l'utilisation des informations* : éviter l'utilisation ou la diffusion au sein d'AXA Assistance d'informations susceptibles de contribuer à la naissance de conflits d'intérêts ;
- *Mesures visant à prévenir l'exercice d'une influence inappropriée* : interdire ou limiter l'exercice par quiconque d'une influence inappropriée sur la façon dont une personne liée exerce une activité ou fournit un service relatif à l'exercice du métier d'assureur ;
- *Mesures d'ordre organisationnelles* : faire en sorte que les conflits d'intérêts potentiels, pouvant trouver leur origine dans l'organisation de l'entreprise, soient évités ou que leurs conséquences soient limitées ; ces mesures sont définies dans divers documents, tels que le règlement de travail et les contrats d'emploi, les codes déontologiques, les politiques internes, etc. ;
- *Mesures de contrôle des rémunérations et autres avantages accordés et reçus* : éviter que les rémunérations et autres avantages accordés ou reçus par AXA Assistance n'engendrent des conflits d'intérêts ;
- *Mesures d'abstention* : faire en sorte que, lorsqu'aucune solution satisfaisante ne permet de préserver les intérêts des clients concernés et que la notification du conflit n'est pas opportune, le produit ou le service ne soit pas fourni, ni l'opération d'assurance exécutée.

L'élaboration de mesures visant à prévenir et à gérer les conflits d'intérêts est assumée par le Compliance Officer de l'entreprise : monsieur Alain MICHEL (alain.michel@axa-assistance.com).

#### *Notification aux clients des conflits d'intérêts non gérables*

Lorsqu'il est raisonnablement permis de penser que les mesures de gestion prises ne suffiront pas à préserver les intérêts des clients, les clients concernés seront informés de la nature générale et/ou des sources de conflits d'intérêts. L'information doit être communiquée avant la fourniture du produit ou avant l'exécution du service auquel est lié un risque de conflit d'intérêts.

#### *Enregistrement rigoureux des conflits d'intérêts constatés*

Les conflits d'intérêts survenus et constatés doivent être signalés par les personnes concernées à leur hiérarchie et au Compliance Officer, qui les enregistre au « *Registre central des conflits d'intérêts* », géré et tenu à jour régulièrement.

#### *Texte intégral*

Le texte intégral de la présente politique est accessible via le site internet [www.axa-assistance.be](http://www.axa-assistance.be) et par courrier électronique ou en version papier à la demande du preneur d'assurance.

## **7. 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 AXA Assistance, soit directement, soit par l'entremise de son intermédiaire habituel. Si le plaignant ne partage pas le point de vue d'AXA Assistance, il peut faire appel au service « Quality » d'AXA Assistance (avenue Louise 166 bte 1 à 1050 Bruxelles, e-mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)). 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](http://www.ombudsman.as)).

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.