

## AXA ASSISTANCE INFORMATIEFICHE MET BETREKKING TOT DE MAATSCHAPPIJ

Dit document geeft algemene informatie over de verzekeringsonderneming Inter Partner Assistance. Deze fiche is geen promotiedocument. De geleverde informatie is bedoeld om het profiel en de diensten van de verzekeraar als contracterende partij toe te lichten. U wordt aangeraden om deze fiche te lezen om uw kennis te vervolledigen over de verzekeraar in het kader van de contractuele relatie die u met deze hebt als verzekeringnemer of verzekerde.

De beschreven situatie is deze die overeenstemt met de hierboven vermelde datum van uitgifte.

De updates kunnen ofwel worden geraadpleegd op de website [www.axa-assistance.be](http://www.axa-assistance.be), ofwel op verzoek aan de verzekeringnemer worden verstrekt via elektronische berichtgeving of op papier.

Deze mededeling wil in het bijzonder beantwoorden aan bepaalde voorschriften van de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten en van haar uitvoeringsbesluiten van 21 februari 2014, genaamd "MiFID-reglementering".

### 1. GEGEVENS VAN DE VERZEKERAAR

Inter Partner Assistance NV is een verzekeringsonderneming waarvan de maatschappelijke zetel gelegen is te 1050 Brussel, Louizalaan 166, hierna: "AXA Assistance". Ze is toegelaten in België onder het codenr. 0487 bij de Nationale Bank van België (1000 Brussel, de Berlaimontlaan 14) en de FSMA (1000 Brussel, Congresstraat 12-14).

AXA Assistance maakt deel uit van de internationale verzekeringsgroep AXA Assistance. AXA Assistance biedt haar verzekeringsproducten aan onder de handelsmerk "AXA Assistance".

### 2. OVERZICHT VAN DE AANGEBODEN DIENSTEN

AXA Assistance is een verzekeringsonderneming die de volgende verzekeringstakken uitoefent: 01a (Ongevallen behalve arbeidsongevallen), 02 (Ziekte), 03 (Voertuigcasco), 09 (Andere schade aan goederen), 13 (Algemene BA), 16 (Diverse geldelijke verliezen), 17 (Rechtsbijstand) en 18 (Bijstand).

### 3. COMMUNICATIETALEN

U kunt communiceren met AXA Assistance en documenten en andere informatie krijgen in het Nederlands, het Frans en in voorkomend geval in een andere contractueel overeengekomen taal.

### 4. COMMUNICATIEWIJZEN

Alle vragen, kennisgevingen, vragen tot uitkeringen of van andere aard dienen gericht te worden aan AXA Assistance. De communicatie tussen de partijen verloopt standaard op papier. Alle briefwisseling ter attentie van AXA Assistance zal samen met de nodige referenties naar de maatschappelijke zetel worden verstuurd (zie hierboven). Voor de telefonische aanvragen aan AXA Assistance kunt u gebruik maken van het algemene nummer, dat onderaan de pagina wordt vermeld, of van elk ander specifiek nummer - persoonlijk of gekoppeld aan een dienst - dat u werd meegedeeld in het kader van uw relatie met AXA Assistance.

Voor de elektronische aanvragen (mail, internet, mobiele applicatie, enz.) kunt u gebruik maken van het specifieke elektronische adres - persoonlijk of gekoppeld aan een dienst - dat u werd meegedeeld in het kader van uw relatie met AXA Assistance.

Rekening houdend met de technologische en reglementaire evolutie ter zake, verbindt AXA Assistance zich ertoe u op de hoogte te houden van de evoluties met betrekking tot de beste middelen om met haar te communiceren.

Deze diverse bepalingen doen niets af aan de mogelijkheid via uw gebruikelijke tussenpersoon te communiceren.

### 5. INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE KOSTEN

AXA Assistance levert u minstens jaarlijks op de verjaar- of hernieuwingsdatum van uw contract de wettelijk vereiste informatie inzake kosten van de contracten en bemiddelingsdiensten ten laste van AXA Assistance.

Deze informatie wordt enkel naar de verzekeringnemers verstuurd en is enkel voor hen bestemd.

### 6. VOORKOMING VAN DE BELANGENCONFLICTEN

#### *Algemeen kader*

Conform de MiFID-reglementering zet AXA Assistance zich in om zijn producten en diensten op een eerlijke, billijke en professionele manier op de markt te brengen, en dit in het belang van zijn cliënten. Daarom wil AXA Assistance belangenconflicten vermijden en beheren.

Onder 'belangenconflict' verstaat men een conflict dat vorm krijgt op een bepaald moment wanneer er tegengestelde belangen tussen meerdere personen of entiteiten zijn, met een potentieel verlies voor de cliënt tot gevolg. Deze belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen AXA Assistance en zijn cliënten, AXA Assistance en een andere maatschappij van de Groep, verzekeraars onderling, cliënten onderling, medewerkers, afdelingen en entiteiten, AXA Assistance en verzekeringsbemiddelaars (niet-exhaustieve lijst).

#### *Identificatie van potentiële belangenconflicten*

Voor de uitvoering van de identificatie van de potentiële belangenconflicten, onderzoekt AXA Assistance eerst en vooral of er een of meerdere generische situaties bepaald door de wet van toepassing zijn, met andere woorden of AXA Assistance en/of een relevante persoon:

een financiële winst kan boeken of een financieel verlies kan vermijden ten nadele van de cliënt;

een belang heeft bij het resultaat van een ten behoeve van de cliënt verrichte dienst of een namens de cliënt uitgevoerde tansactie, dat verschilt van het belang van de cliënt bij dit resultaat;

een financiële of een andere drijfveer heeft om het belang van een andere cliënt of groep cliënten te laten primeren op het belang van de cliënt in kwestie;

dezelfde activiteit of hetzelfde beroep uitoefent als de cliënt;

van een andere persoon dan de cliënt een voordeel ontvangt of zal ontvangen dat verband houdt met de aan de cliënt geleverde dienst, in de vorm van geld, goederen of diensten, in een andere vorm dan de commissie of de kosten die normaal voor deze dienst worden toegepast.

De identificatie van de potentiële belangenconflicten is de verantwoordelijkheid de Compliance Officer.

#### *Maatregelen en procedures*

De voornaamste maatregelen bestaan minstens, in voorkomend geval rekening houdend met de aard van het conflict, uit wat volgt:

*Maatregelen ter beperking en ter controle van de uitwisseling en het gebruik van de informatie:* het vermijden van het gebruik of de verspreiding binnen AXA Assistance van informatie die tot het ontstaan van belangenconflicten kan bijdragen;

*Maatregelen bedoeld om de uitoefening van een ongepaste invloed te voorkomen:* het verbieden of het beperken van de uitoefening door wie dan ook van een ongepaste invloed op de manier waarop een verbonden persoon een activiteit uitoefent of een dienst levert met betrekking tot de uitoefening van het beroep van verzekeraar;

*Organisatorische maatregelen:* ervoor zorgen dat potentiële belangenconflicten die hun oorsprong in de organisatie van de onderneming kunnen vinden, vermeden worden of dat hun gevolgen beperkt blijven; deze maatregelen worden bepaald in diverse documenten zoals het arbeidsreglement en arbeidsovereenkomsten, deontologische codes, het intern beleid enz.;

*Maatregelen ter controle van de bezoldigingen en andere toegekende en ontvangen voordelen:* vermijden dat de bezoldigingen en andere door AXA Assistance toegekende of ontvangen voordelen tot belangenconflicten leiden;

*Maatregelen van onthouding:* ervoor zorgen dat, wanneer er geen enkele bevredigende oplossing is om de belangen van de betrokken cliënten te vrijwaren en de kennisgeving van het conflict niet opportuun is, het product of de dienst niet wordt geleverd noch de verzekeringsverrichting wordt uitgevoerd.

De uitwerking van maatregelen bedoeld om belangenconflicten te voorkomen en te beheren is de verantwoordelijkheid van de Compliance Officer van de onderneming: de heer Alain MICHEL ([alain.michel@axa-assistance.com](mailto:alain.michel@axa-assistance.com)).

#### *Kennisgeving aan de cliënten van de niet te beheren belangenconflicten*

Wanneer het redelijkerwijs verantwoord is om te denken dat de genomen beheersmaatregelen niet zullen volstaan om de belangen van de cliënten te vrijwaren, moeten de betrokken cliënten op de hoogte worden gebracht van de algemene aard en/of de bronnen van belangenconflicten. De informatie moet worden meegedeeld vóór de levering van het product of vóór de uitoefening van de dienst waaraan een risico van belangenconflict is verbonden.

#### *Nauwkeurige registratie van de vastgestelde belangenconflicten*

De vastgestelde belangenconflicten die zich hebben voorgedaan moeten door de betrokken personen aan hun hiërarchie en aan de Compliance Officer worden gemeld. Deze registreert ze in het 'Centraal register van de belangenconflicten', dat wordt beheerd en regelmatig wordt bijgehouden.

#### *Volledige tekst*

De volledige tekst van dit beleid is beschikbaar via de website [www.axa-assistance.be](http://www.axa-assistance.be) en via e-mail of op papier op aanvraag van de verzekeringnemer.

## 7. BEHEER VAN DE KLACHTEN

Elk probleem met betrekking tot de verzekering kan door de verzekeringnemer, de verzekerde of een betrokken derde worden voorgelegd aan de betrokken dienst van AXA Assistance, ofwel rechtstreeks, ofwel via zijn gebruikelijke tussenpersoon. Indien de klager het standpunt van AXA Assistance niet deelt, kan hij een beroep doen op de dienst "Quality" van AXA Assistance (Louizalaan 166, bus 1 te 1050 Brussel, e-mail : [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)). Indien de klager vindt dat hij op die manier niet de beste oplossing heeft verkregen, kan hij terecht bij de Ombudsdienst Verzekeringen (de Meeûsplantsoen 35 te 1000 Brussel, website: [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)).

De aanvraag tot tussenkomst van een van deze diensten of instellingen doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor de betrokken persoon om een rechtsvordering in te stellen.