

## Informatiefiche met betrekking tot de maatschappij

### AXA Belgium

Dit document geeft algemene informatie over de verzekeringsonderneming AXA Belgium, hier ook de maatschappij genoemd. Deze fiche is geen promotiedocument. De geleverde informatie is bedoeld om het profiel en de diensten van de maatschappij als contracterende partij toe te lichten. U wordt aangeraden om deze fiche te lezen om uw kennis te vervolledigen over de maatschappij in het kader van de contractuele relatie die u met haar hebt als verzekeringnemer of de relatie die u met haar overweegt.

De beschreven situatie is de situatie die overeenstemt met de hierboven vermelde datum van uitgifte. De updates kunnen ofwel worden geraadpleegd op de website van de maatschappij [www.axa.be](http://www.axa.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, genaamd « MiFID-wet ».

### Gegevens van de maatschappij

AXA Belgium nv is een verzekeringsonderneming waarvan de maatschappelijke zetel gelegen is aan de Troonplein 1 te 1000 Brussel.

Zij is in België toegelaten onder het codenr. 0039 bij de Nationale Bank van België, gelegen te de Berlaimontlaan 14 te 1000 Brussel.

AXA Belgium maakt deel uit van de internationale verzekerings- en vermogensbeheersgroep AXA.

### Overzicht van de aangeboden diensten

AXA Belgium richt zich zowel tot particulieren als ondernemingen.

Ze is erkend voor de uitoefening van alle verzekeringstakken zoals voorzien in de wet van 13 maart 2016 houdende het algemeen reglement betreffende het toezicht op verzekeringsondernemingen. Ze verdeelt actief verzekeringsproducten die behoren tot de volgende takken:

- Ziekte en Ongevallen (takken 1 en 2)
- Autoverzekering (takken 3 en 10)
- Brand en andere schade aan goederen (takken 8 en 9)
- Transportverzekering (takken 6 en 7)
- Algemene B.A. (tak 13)
- Diverse geldelijke verliezen (tak 16)
- Rechtsbijstand (tak 17)
- Leven (takken 21, 23 en 26)

Het beheer van rechtsbijstandsclaims wordt toevertrouwd aan een juridisch gescheiden bedrijf dat fungeert als kantoor dat claims regelt en dat in de overeenkomst is gepreciseerd.

Aanvullende Hulpverleningsdiensten (tak 18) kunnen worden aangeboden via een samenwerking met een hiervoor erkend gespecialiseerd bedrijf, dat in voorkomend geval in de overeenkomst wordt vermeld.

### Communicatietalen

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

### Communicatiewijzen

De communicatie tussen de partijen verloopt standaard op papier. Alle briefwisseling ter attentie van de maatschappij zal samen met de nodige referenties (contractnr. en/of klantennr.) naar de maatschappelijke zetel worden verstuurd (zie hierboven). Voor de telefonische aanvragen aan de maatschappij 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 Belgium.

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 meegegeed in het kader van uw relatie met AXA Belgium.

Rekening houdend met de technologische en reglementaire evolutie ter zake, verbindt de maatschappij 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.

## Voorkoming van de belangenconflicten

Conform de hierboven bedoelde MiFID-reglementering, wil AXA Belgium zijn producten en diensten op een eerlijke, billijke en professionele manier op de markt brengen, in het belang van zijn klanten.

Daarom wil de maatschappij belangenconflicten voorkomen en meer bepaald de belangenconflicten die de belangen van een of meer klanten kunnen schaden doordat ze strijdig zijn met de belangen van een verzekeringstussenpersoon, andere klanten, de maatschappij zelf of een van haar medewerkers. In het bijzonder heeft ze de nodige maatregelen genomen om belangenconflicten in de volgende domeinen te vermijden: het leveren van verzekeringsadvies, de bezoldiging van de verzekeringsbemiddeling, het beheer van schadegevallen, de vertrouwelijkheid van de informatie en relatiegeschenken.

AXA Belgium wil zich houden aan zijn verplichtingen en formaliseert in zijn beleid inzake belangenconflicten het algemene kader waarin ze zich organiseert op het vlak van belangenconflicten:

- de identificatie van de potentiële conflicten beoogd door de wetgeving
- de maatregelen/procedures voor het beheer van bestaande of eventuele toekomstige conflicten
- de informatie aan de klanten
- de opleiding van de medewerkers
- het register van de belangenconflicten
- de implementatie en de regelmatige evaluatie van het beleid.

De volledige tekst van dit beleid kan ofwel worden geraadpleegd via de website [www.axa.be/ab/NL/dossiers/Pages/bescherming-van-de-klant.aspx](http://www.axa.be/ab/NL/dossiers/Pages/bescherming-van-de-klant.aspx) of kan op verzoek aan de verzekeringnemer worden bezorgd via elektronische berichtgeving of op papier.

## 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 de maatschappij, ofwel rechtstreeks, ofwel via zijn gebruikelijke tussenpersoon. Indien de klager het standpunt van de maatschappij niet deelt, kan hij een beroep doen op de dienst "Customer Protection" van de maatschappij, Troonplein 1 te 1000 Brussel, e-mail: [customer.protection@axa.be](mailto:customer.protection@axa.be). 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). Voor specifieke problemen met de toepassing van de wet van 10 april 1971 op arbeidsongevallen, moet de klager zich wenden tot het Fonds voor Arbeidsongevallen, Troonstraat 100 te 1050 Brussel.

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.