



AMAZON
INSURANCE

**À la découverte
d'Amazon Insurance**
Brochure de présentation

Contenu

Amazon Insurance se présente	4
Soutien professionnel et accompagnement par Amazon Insurance	6
Votre protection légale	7
À qui pouvez-vous vous adresser avec votre plainte?	11
Données de contact	11

Madame,

Monsieur,

Si vous lisez ceci, c'est que vous avez choisi Amazon Insurance par le biais de l'un de nos partenaires, ou alors que vous êtes parti vous-même à la recherche d'un partenaire en assurance structurel. Cette brochure se propose de vous présenter Amazon Insurance de telle manière que vous ayez une idée limpide de qui nous sommes, de nos ambitions et des produits et services que nous offrons. Vous y découvrirez également les mesures que nous prenons pour garantir au mieux votre sécurité (financière) (ou celle de vos clients) ainsi que les obligations légales auxquelles nous sommes soumis. Nous espérons vivement qu'après avoir parcouru cette brochure de présentation, vous en aurez appris suffisamment sur Amazon Insurance. Si d'aventure vous avez des questions, n'hésitez pas à entrer en contact avec l'un de nos collègues, qui se fera un plaisir de vous répondre.



Bert Kathagen
Director
Amazon Insurance



Koen Bekkers
General Manager
Amazon Insurance



Amazon Insurance se présente

Amazon Insurance a été établie en 1992 comme compagnie d'assurances par, entre autres, Mercator (partie du groupe Baloise). Lors de l'établissement, Mercator possédait 50 % des actions. En 2000, le groupe Baloise devint le propriétaire exclusif d'Amazon Insurance. En 2012, les activités d'assurance d'Amazon Insurance furent intégralement placées auprès de Mercator. Depuis cette date, Amazon Insurance a poursuivi ses activités en tant qu'agent de Mercator. En 2013, Mercator, Avéro et Nateus ont décidé de poursuivre leur voie en Belgique sous le nom de Baloise Insurance. À l'heure actuelle, Baloise est propriétaire à 100 % d'Amazon Insurance et celle-ci est active en tant qu'agent d'assurance lié de Baloise.

1.1. Baloise

Baloise fait partie du groupe Baloise établi en Suisse. Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA, la compagnie d'assurances qui a vu le jour après la fusion de Mercator, Avéro et Nateus en 2013. En 2020, nous avons repris Fidea et le portefeuille Non-Vie d'Athora. Baloise associe sa riche histoire à l'esprit d'entreprise, à la croissance et à l'innovation.

- En Belgique, Baloise fait partie du top 4 des assureurs Non-Vie.
- Nous sommes leader du marché en Belgique en assurances maritimes et de transport.
- Dans le segment Vie, nous avons une part de marché de 3 % en Belgique.

1.2. Le groupe Baloise

Le groupe Baloise, dont le siège principal se situe à Bâle, est un fournisseur européen de solutions d'assurances et de pension. En plus de Baloise en Belgique, le groupe a aussi des établissements aux Pays-Bas, en Allemagne, au Luxembourg, en Suisse et au Liechtenstein. Le réseau de ventes se compose tant de sa propre organisation de ventes, que de courtiers et autres partenaires. Les actions de Baloise Holding SA sont cotées au SIX Swiss Exchange, Main Market Segment. Le groupe Baloise compte environ 8.000 travailleurs. Le groupe Baloise se distingue par un positionnement stratégique autour des valeurs de la "sécurité" et de la "simplicité".

1.3. Euromex

Pour l'assurance Protection juridique, Baloise fait appel à l'assureur protection juridique spécialisé Euromex. Euromex est la dénomination commerciale de la Compagnie européenne de règlement de sinistres et d'expertise SA, dont le siège est établi en Belgique, Generaal Lemanstraat 82-92, 2600 Berchem, agréée sous le numéro de code 0463, RPM Antwerpen TVA BE 0404.493.859.

Euromex est spécialisée dans l'assistance juridique depuis 1948 et traite chaque année des milliers de dossiers. Il s'agit d'un des plus grands assureurs protection juridique en Flandre et, avec 13,63 % de part de marché, un acteur important en Belgique.

Euromex fait partie du groupe Baloise.

L'assurance Protection juridique est souscrite par Baloise, mais le traitement des sinistres se fait entièrement par Euromex de manière indépendante. Euromex peut donc se prévaloir pleinement des intérêts de ses clients.

Découvrez plus d'infos sur Euromex via www.euromex.be.

Si vous avez des questions concernant l'assurance Protection juridique, vous pouvez prendre contact avec Baloise par courrier (Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen), par téléphone (03 247 52 00) ou par courriel à l'adresse gestion@baloise.be.

Si vous avez des questions concernant un sinistre Protection juridique, vous pouvez prendre contact avec Euromex par courrier (Generaal Lemanstraat 82-92, 2600 Antwerpen), par téléphone (03 451 44 00) ou par courriel à l'adresse servicesinistres@euromex.be.

1.4. Notre équipe de direction

- Bert Kathagen: Director
- Koen Bekkers: General Manager
- Stijn Heynderickx: Business Development Manager

Soutien professionnel et accompagnement par Amazon Insurance



Amazon Insurance est un agent lié de l'assureur Baloise. Elle offre des solutions d'assurance qui sont adaptées aux besoins, aux nécessités et à l'image des marques avec lesquelles elle collabore. Pour le support commercial, nous nous reposons sur un réseau étendu de vendeurs professionnels qui agissent en tant qu'intermédiaire en assurances et qui font partie des marques partenaires. Le vendeur informe le client final dans le choix d'une solution d'assurance qui lui convient le plus et ce, sous l'accompagnement d'Amazon Insurance.

Les experts d'Amazon Insurance lui apportent aide et conseils. La politique de rémunération se base sur des critères objectifs qui tiennent compte des particularités de cette prestation de services: la complexité des informations à fournir (et à quelle fréquence?), le devoir de diligence, les contacts qu'il faut entretenir avec le client, la gestion des polices et des sinistres, le suivi administratif, etc.



Votre protection légale

3.1. Généralités: nos services et le contrôle public

Amazon Insurance fait partie de Baloise Belgium SA, une entreprise d'assurances dont le siège est situé à City Link, Posthofbrug 16 à 2600 Antwerpen, Belgique RPM Antwerpen, division Antwerpen – BCE (TVA BE) 0400.048.883, agréée sous le n° de code BNB 0096. Amazon Insurance est un agent lié de Baloise qui vend des produits appartenant aux branches d'assurance suivantes:

- Groupe Non-Vie:
 - 01a Accidents
 - 03 Corps de véhicules terrestres
 - 07 Transport de marchandises
 - 10a RC Véhicules automoteurs
 - 17 Protection juridique

En vertu du modèle Twin Peaks, le contrôle est exercé par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles.

3.2. Directive sur la distribution d'assurances

C'est le nom de l'ensemble des mesures prises par les pouvoirs publics dans le but de mieux vous protéger en tant que consommateur actif sur le marché des assurances.

Les entreprises et les intermédiaires d'assurances veillent à agir de manière honnête, équitable et professionnelle, servant au mieux vos intérêts et à vous fournir des informations correctes, claires et non trompeuses. Amazon Insurance offre à ses clients le niveau de protection légal le plus élevé selon la catégorie "client non professionnel". Si vous, en tant que client, souhaitez une autre répartition de catégorie et si vous entrez en ligne de compte pour cela, vous pouvez toujours vous adresser à Amazon Insurance.

Les vendeurs professionnels qui font partie des marques partenaires se chargent de la fourniture d'informations portant sur les différents produits d'assurances qui peuvent être adaptés à votre situation personnelle. Le vendeur doit vous communiquer, entre autres, les documents précontractuels suivants:

- Une proposition pour un contrat d'assurance qui soit en accord avec vos attentes et avec vos besoins
- Le document d'information sur le produit d'assurance (fiche IPID)
- Les conditions générales d'application au produit d'assurance proposé

Cette brochure de présentation Avant d'entamer toute relation, vous devez être informés des éléments suivants:

- notre politique en matière de conflits d'intérêts;
- notre politique de rémunération;
- les langues dans lesquelles nous communiquons;
- les moyens de communiquer avec vous;
- nos produits.

3.2.1. Notre politique en matière de conflits d'intérêts

Lorsqu'elle propose des contrats d'assurance ou qu'elle en conclut, Amazon Insurance suit scrupuleusement les règles de conduite fondamentales prescrites par AssurMiFID, tout en s'investissant de manière loyale, équitable et professionnelle pour défendre les intérêts de ses clients. Mais, à l'instar de toute institution financière, Amazon Insurance peut être confrontée à des conflits d'intérêts.

Étant donné qu'Amazon Insurance est un agent lié de Baloise et que celle-ci est propriétaire à 100 % d'Amazon Insurance, nous suivons, conformément aux dispositions légales, la politique en matière de conflits d'intérêts que Baloise a développée. Cette politique est axée sur la mise en œuvre de "tout ce qui est raisonnablement et possible en vue d'identifier les conflits d'intérêts, de les prévenir et, si cela s'avère impossible, de les gérer d'une manière qui ne mette pas en péril les intérêts des clients".

Les mesures organisationnelles sont mises en pratique grâce à plusieurs procédures spécifiques, entre autres dans le domaine de notre régime des procurations incluant la gestion et le contrôle séparés, notre protection des informations, notre politique anti-fraude, la formation de nos collaborateurs. En plus de cela, Amazon Insurance a établi un code comportemental, une sorte de guide destiné à tous les collaborateurs pour qu'ils puissent effectuer leurs tâches quotidiennes en toute intégrité et indépendance.

Si malgré tout un conflit d'intérêts se produit en dépit de ces mesures organisationnelles, nous en informons nos clients afin qu'ils puissent prendre une décision en connaissance de cause.

Vous souhaitez recevoir la politique en matière de conflits d'intérêts en version papier ou par voie électronique? Faites-le-nous savoir (nos coordonnées se trouvent plus loin dans cette brochure).

Si vous avez un conflit d'intérêts à signaler, merci de vous adresser à notre service Compliance à l'adresse courriel: compliance@baloise.be.

3.2.2. Notre politique de rémunération

Amazon Insurance tient à ce que les rémunérations qu'elle paie et qu'elle reçoit ne portent jamais atteinte aux besoins et aux intérêts de ses clients.

Les rémunérations reçues par Amazon Insurance

En tant qu'agent lié de Baloise, Amazon Insurance reçoit une commission en tant que rémunération pour les services d'intermédiation en assurances qu'elle fournit.

Les rémunérations payées par Amazon Insurance

Quand nous commercialisons nos produits d'assurance, il faut évidemment une rémunération adaptée pour les services d'intermédiation en assurances fournis par nos sous-agents et par les intermédiaires d'assurance à titre accessoire.

3.2.3. Langues employées par Amazon Insurance dans ses communications

En fonction de votre choix, nous communiquons avec vous en français ou en néerlandais. Toutes les Conditions Générales, tous les contrats ou autres documents sont disponibles dans ces deux langues.

3.2.4. Les méthodes de communication

Vous pouvez nous joindre au numéro 03 242 92 65 ou via info@amazon.be. Si vous avez des questions sur vos Conditions Particulières, envoyez un courriel à policies@amazon.be. Et si vous avez un nouveau sinistre à déclarer, faites-le à l'adresse newclaim@amazon.be.

3.3. Votre vie privée auprès d'Amazon Insurance

Vos données personnelles méritent d'être protégées. C'est la raison pour laquelle, chaque jour, nous mettons tout en œuvre pour traiter vos données avec le plus grand soin et dans le respect de la confidentialité. Vous découvrirez ici comment nous nous y prenons.

Pour quelle raison utilisons-nous vos données à caractère personnel?

En tant qu'agent lié de Baloise, nous traitons vos données à caractère personnel. Les données à caractère personnel sont des données portant sur votre statut personnel, par exemple votre âge, votre adresse, votre date de naissance.

Elles sont nécessaires pour:

- évaluer le risque et l'analyser;
- traiter vos polices et vos sinistres.

Nous n'utilisons ces données que dans ce but précis ou parce que la loi nous y oblige.

Nous ne traitons vos données médicales que si vous nous donnez explicitement votre autorisation.

Pour l'assurance Protection juridique, nous donnons vos données à Euromex. La politique en matière de vie privée actuelle d'Euromex se trouve sur www.euromex.be

Vos droits légaux

Vous pouvez consulter vos données personnelles et les faire corriger, compléter, modifier ou supprimer. Vous avez le droit de retirer votre consentement.

Plus d'informations

Ceci n'est qu'un résumé de notre politique en matière de vie privée. Si vous voulez connaître précisément vos droits et vos obligations, n'hésitez pas à consulter notre politique en matière de vie privée complète sur notre site web (www.amazon.be/legal).

Vous avez ainsi toujours accès à la politique actuelle en la matière. Nous pouvons aussi vous remettre une version papier.

Données de contact

Pour toutes vos questions sur la vie privée, n'hésitez pas à vous adresser à notre Data Protection Officer (DPO):

privacy@baloise.be
Baloise
Data Protection Officer
City Link
Posthofbrug 16
2600 Antwerpen

Vous pouvez aussi vous adresser au Data Protection Officer (DPO)

d'Euromex:
privacy@euromex.be
Euromex
Data Protection Officer
Generaal Lemanstraat 82-92
2600 Antwerpen

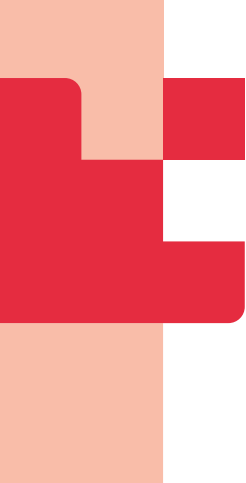
Pour des informations générales et étendues concernant la législation en matière de vie privée et vos droits, vous pouvez vous adresser à l'Autorité de protection des données.

Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
Tél.: 02 274 48 00
Fax: 02 274 48 35
Courriel: contact@apd-gba.be
Site web:
<https://www.autoriteprotection-donnees.be/citoyenbe>

3.3.1. Nos produits

Amazon Insurance distribue, en tant qu'agent lié, les assurances auto de l'assureur Baloise. Pour les conditions correctes, nous vous renvoyons aux Conditions Générales et aux fiches d'information.

Vous pouvez nous les demander, les demander à votre concessionnaire ou les retrouver sur www.amazon.



À qui pouvez-vous vous adresser avec votre plainte?

Chaque jour, nous faisons de notre mieux pour vous offrir un service optimal.

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait ou si vous avez une remarque, veuillez nous faire part de votre plainte afin que nous puissions vous aider et améliorer nos services. Vous pouvez prendre contact avec nous de différentes manières:

1. Envoyez un courriel à plainte@baloise.be.
2. Via <https://www.baloise.be/fr/contact-service/plaintes.html>. Vous y trouverez un formulaire à remplir.
3. Envoyez un courrier au Service des plaintes, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen.
4. Appelez le numéro 078 15 50 56.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse du Service des plaintes, signalez-le au Complaints Officer à l'adresse complaints@baloise.be.

Aucune solution n'est trouvée en fin de compte? Vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des assurances. C'est possible de différentes manières:

1. Envoyez un courriel à info@ombudsman-insurance.be.
2. Via www.ombudsman-insurance.be. Vous y trouverez un formulaire à remplir.
3. Envoyez un courrier à Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles.
4. Appelez le numéro 02 547 58 71.

Vous pouvez aussi vous rendre auprès d'un juge belge.

Si vous avez une plainte concernant un sinistre Protection juridique ou concernant le contenu des conditions de la police Protection juridique, vous pouvez prendre contact avec le service des plaintes d'Euromex via:

- un courriel à l'adresse serviceplaintes@euromex.be
- le numéro de téléphone 03 451 44 45
- un courrier au service de plaintes interne via Euromex

Vous pouvez transmettre vos plaintes concernant la police ou la prime Protection juridique au service des plaintes de Baloise.

Données de contact

Amazon Insurance SA
Posthofbrug 14, 2600 Antwerpen (Berchem)
Tél.: 03 247 23 80
info@amazon.be

