

**AMAZON**  
INSURANCE



**Maak kennis met  
Amazon Insurance**  
Kennismakingsbrochure

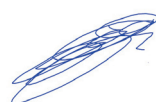
# Content

<b>Amazon Insurance stelt zich voor</b>	<b>4</b>
<b>Professionele ondersteuning en begeleiding door Amazon Insurance</b>	<b>6</b>
<b>Uw wettelijke bescherming</b>	<b>7</b>
<b>Waar kunt u terecht met een klacht?</b>	<b>11</b>
<b>Contactgegevens</b>	<b>11</b>

**Geachte mevrouw**

**Geachte heer**

Als u dit leest, betekent dit dat u via een van onze partners voor Amazon Insurance hebt gekozen, of dat u mogelijk zelf op zoek bent naar een structurele verzekeringspartner. In deze brochure willen we graag Amazon Insurance aan u voorstellen, zodat u een goed idee krijgt van wie we zijn, waar we voor staan en welke producten en diensten we aanbieden. Daarnaast verneemt u welke maatregelen we nemen om de (financiële) veiligheid van u (of uw klanten) optimaal te garanderen en hoe we de wettelijke verplichtingen nakomen. We hopen dat u Amazon Insurance - na het lezen van deze kennismakingsbrochure - voldoende hebt leren kennen. Hebt u echter nog vragen, aarzel dan niet contact op te nemen met een van onze collega's en we helpen u graag verder.



Manu Mus  
Director Distribution Partnerships  
Baloise



Koen Bekkers  
General Manager  
Amazon Insurance



# Amazon Insurance stelt zich voor

Amazon Insurance werd in 1992 als verzekeringsmaatschappij opgericht door onder andere Mercator (onderdeel van de groep Baloise). Mercator had bij de oprichting 50 % van de aandelen in handen. In 2000 werd de groep Baloise de exclusieve eigenaar van Amazon Insurance. In 2012 werden de verzekeringsactiviteiten van Amazon Insurance integraal ondergebracht bij Mercator. Vanaf dan zette Amazon Insurance haar activiteiten verder als agent van Mercator. In 2013 beslisten Mercator, Avéro en Nateus om in België samen verder door het leven te gaan onder de noemer van Baloise Insurance. Vandaag is Baloise 100 % eigenaar van Amazon Insurance en is Amazon Insurance actief als verbonden verzekeringsagent van Baloise.

## 1.1. Baloise

Baloise maakt deel uit van de Zwitserse groep Baloise. Baloise is de commerciële benaming van Baloise Belgium nv, de verzekeringsmaatschappij die ontstond uit de fusie van Mercator, Avéro en Nateus in 2013. In 2020 namen we Fidea over en de portefeuille Niet-Leven van Athora.

Baloise koppelt haar rijke verleden aan de zin voor ondernemen, groei en innovatie.

- In België behoort Baloise tot de top 4 van de verzekeraars Niet-Leven.
- We zijn in België marktleider in Maritieme en Transportverzekeringen.
- In het segment Leven hebben we een marktaandeel van 3 % in België.

## 1.2. De groep Baloise

De groep Baloise, met hoofdzetel in Bazel, is een Europese aanbieder van verzekerings- en pensioenoplossingen.

Naast Baloise in België, heeft de groep ook vestigingen in Nederland, Duitsland, Luxemburg, Zwitserland en Liechtenstein. Het verkoopnetwerk bestaat zowel uit een eigen verkooporganisatie, als uit makelaars en andere partners.

De aandelen van Baloise Holding SA worden genoteerd op de SIX Swiss Exchange, Main Market Segment. De groep Baloise telt ongeveer 8.000 werknemers.

De groep Baloise onderscheidt zich door een strategische positionering opgebouwd rond 'veiligheid' en 'eenvoud'.

### 1.3. Euromex

Baloise doet voor de verzekering Rechtsbijstand een beroep op de gespecialiseerde rechtsbijstandsverzekeraar Euromex. Euromex is de commerciële benaming van Europese Maatschappij voor Schaderegeling en Expertise nv, met zetel in België, Generaal Lemanstraat 82-92, 2600 Berchem, toegelaten onder codenummer 0463, RPR Antwerpen BTW BE 0404.493.859.

Euromex is sinds 1948 gespecialiseerd in juridische bijstand en behandelt jaarlijks duizenden dossiers. Het is een van de grootste rechtsbijstandsverzekeraars in Vlaanderen en, met 13,63 % marktaandeel, ook een belangrijke speler in België.

Euromex maakt deel uit van de groep Baloise.

De verzekering Rechtsbijstand wordt afgesloten door Baloise, maar de behandeling van de schadegevallen gebeurt volledig onafhankelijk door Euromex zelf. Elke belangenvermenging is dus uitgesloten. Zo kan Euromex ten volle gaan voor de belangen van haar klanten.

Kom meer te weten over Euromex via [www.euromex.be](http://www.euromex.be).

Hebt u vragen i.v.m. de verzekering Rechtsbijstand? Dan kunt u contact opnemen met Baloise per brief (Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen), telefonisch (03 247 52 00) of per e-mail ([beheer@baloise.be](mailto:beheer@baloise.be)).

Hebt u vragen i.v.m. een schadegeval Rechtsbijstand? Dan kunt u contact opnemen met Euromex per brief (Generaal Lemanstraat 82-92, 2600 Antwerpen), telefonisch (03 451 44 00) of per e-mail ([schadebeheer@euromex.be](mailto:schadebeheer@euromex.be)).

### 1.4. Ons management team

- Manu Mus: Director Distribution Partnerships
- Koen Bekkers: General Manager
- Stijn Heynderickx: Business Development Manager

# Professionele ondersteuning en begeleiding door Amazon Insurance



Amazon Insurance is een verbonden agent van verzekeraar Baloise. Ze biedt verzekeringsoplossingen aan die aangepast zijn aan de noden, behoeften en uitstraling van de merken waarmee ze samenwerkt. Voor de commerciële ondersteuning wordt gebruikgemaakt van een uitgebreid netwerk van professionele verkopers die als verzekeringstussenpersoon optreden en deel uitmaken van de partnermerken. De verkoper informeert onder begeleiding van Amazon Insurance de eindklant in

de keuze van de verzekeringsoplossing die het beste bij hem past. Hij wordt hierin met raad en daad bijgestaan door de experts van Amazon Insurance. Het verloningsbeleid berust op objectieve criteria die rekening houden met de eigenheden van de dienstverlening: de complexiteit en de frequentie van de informatieverstrekking, de zorgplicht, het klantencontact, het polis- en schadebeheer, de administratieve opvolging, ...



# Uw wettelijke bescherming

## 3.1. Algemeen: onze diensten en overheidstoezicht

Amazon Insurance maakt deel uit van Baloise Belgium nv, een verzekeringsonderneming met zetel City Link, Posthofbrug 16 in 2600 Antwerpen, België, RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen – KBO (BTW BE) 0400.048.883, met NBB-codenummer 0096.

Amazon Insurance is een verbonden agent van Baloise die producten verkoopt die behoren tot de volgende verzekeringstakken:

- Groep Niet-Leven:
  - 01a Ongevallen
  - 03 Voertuigcasco
  - 07 Vervoerder goederen
  - 10a BA Motorrijtuigen
  - 17 Rechtsbijstand

Het toezicht wordt, ingevolge het Twin Peaks-model, uitgeoefend door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congresstraat 12-14 in 1000 Brussel.

## 3.2. Insurance Distribution Directive

Dit is het pakket maatregelen dat de overheid heeft genomen om de consument beter te beschermen als hij zich op de verzekeringsmarkt begeeft.

Zo moeten verzekeringsondernemingen en -tussenpersonen zich meer bepaald op een loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van hun klanten en hun correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie verstrekken.

Amazon Insurance biedt haar klanten het hoogste wettelijke beschermingsniveau volgens de categorie 'niet-professionele klant'. Indien u als klant een andere categorie-indeling wenst en daarvoor in aanmerking komt, kunt u steeds terecht bij Amazon Insurance.

De professionele verkopers die deel uitmaken van de partnermerken staan in voor het geven van informatie met betrekking tot de verschillende verzekeringsproducten die geschikt kunnen zijn voor uw persoonlijke situatie. Hierbij moet de verkoper u onder andere volgende precontractuele documenten meedelen:

- Een voorstel voor een verzekeringsovereenkomst dat in overeenstemming is met uw verlangens en behoeften
  - Het informatiedocument over het verzekeringsproduct (IPID-fiche)
  - De algemene voorwaarden van toepassing op het voorgestelde verzekeringsproduct
  - Deze kennismakingsbrochure
- Alvorens u een klantenrelatie aanknoopt, informeren we u alvast over:
- ons belangenconflictenbeleid;
  - ons vergoedingsbeleid;
  - de talen waarin we met u communiceren;
  - de methoden van communicatie;
  - onze producten.

### **3.2.1. Ons belangenconflictenbeleid**

Amazon Insurance eerbiedigt bij het aanbieden of afsluiten van verzekeringsovereenkomsten de fundamentele AssurMiFID-gedragsregel. Dat doen we door ons op loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van onze klanten. Maar, zoals elke financiële instelling, kan ook Amazon Insurance te maken krijgen met belangenconflicten.

Aangezien Amazon Insurance een verbonden agent is van Baloise en Baloise 100 % eigenaar is van Amazon Insurance, volgen we - in overeenstemming met de wettelijke bepalingen - het belangenconflictenbeleid dat Baloise heeft uitgewerkt. Dat beleid is erop gericht om 'alles wat redelijk en mogelijk is in het werk te stellen om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen of indien dit niet lukt, te beheren op een manier die de belangen van de klanten niet schaadt'.

Organisatorische maatregelen worden in de praktijk gebracht door een aantal specifieke procedures o.a. op het vlak van onze volmachtenregeling als sluitstuk van het gescheiden beheer en toezicht, onze informatiebeveiliging, ons antifraudebeleid, de opleiding van onze medewerkers. Daarnaast volgt Amazon Insurance de gedragscode die Baloise heeft opgesteld, een leidraad voor alle medewerkers om hun dagelijkse werkzaamheden uit te oefenen op een integere en onafhankelijke manier.

Mocht er zich toch nog een belangenconflict voordoen dat niet afdoende door de organisatorische maatregelen wordt opgevangen, dan informeren we onze klanten zodat zij met kennis van zaken kunnen beslissen.

Ontvangt u het belangenconflictenbeleid graag op papier of via elektronische weg? Laat het ons weten (voor onze contactgegevens, zie verder in de brochure).

Voor de melding van een mogelijk belangenconflict kunt u terecht bij de dienst Compliance (compliance@baloise.be).

### **3.2.2. Ons vergoedingsbeleid**

Amazon Insurance draagt er zorg voor dat zowel de vergoedingen die zij betaalt én ontvangt geen afbreuk doen aan de behoeften en de belangen van haar klanten.

#### **Vergoedingen die Amazon Insurance ontvangt**

Als verbonden agent van Baloise ontvangt Amazon Insurance als vergoeding een commissie voor de verzekeringsbemiddelingsdiensten die zij verstrekt.

#### **Vergoedingen die Amazon Insurance betaalt**

Bij het commercialiseren van onze verzekeringsproducten hoort uiteraard een gepaste vergoeding voor de verzekeringsbemiddelingsdiensten verstrekt door onze subagenten en nevenverzekeringstussenpersonen.

### **3.2.3. De talen waarin Amazon Insurance met u communiceert**

We communiceren met u in het Nederlands of het Frans, afhankelijk van uw keuze.

Alle Algemene Voorwaarden, overeenkomsten en andere documenten zijn beschikbaar in het Nederlands en het Frans.

### **3.2.4. De methoden van communicatie**

U kunt ons bereiken op het nummer 03 242 92 65 of via [info@amazon.be](mailto:info@amazon.be).

Voor vragen over uw Bijzondere Voorwaarden e-mailt u naar [policies@amazon.be](mailto:policies@amazon.be). Wenst u een nieuw schadegeval aan te geven, dan kan dat via [newclaim@amazon.be](mailto:newclaim@amazon.be).

### **3.3. Uw privacy bij Amazon Insurance**

Uw persoonsgegevens verdienen privacy. Daarom zetten wij ons dagelijks in om uw gegevens met de grootste zorg en vertrouwelijkheid te behandelen. Hoe wij dat doen, leest u hier.

#### **Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?**

Als verbonden agent van Baloise verwerken wij uw persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens over uw persoonlijke situatie bijv. uw leeftijd, adres, geboortedatum.

Zij zijn nodig om:

- het risico te beoordelen en te analyseren;
- om uw polissen en schadegevallen te behandelen.

Wij verwerken die gegevens vooral daarvoor of omdat het moet volgens de wet.

Uw gezondheidsgegevens verwerken wij alleen als u ons daarvoor toestemming geeft.

Voor de verzekering Rechtsbijstand geven wij uw gegevens door aan Euromex. Het actueel privacybeleid van Euromex vindt u op [www.euromex.be](http://www.euromex.be)

#### **Uw wettelijke rechten**

U kunt uw persoonsgegevens ook inzien en ze laten verbeteren, aanvullen, wijzigen of laten verwijderen.

U hebt het recht om uw toestemming in te trekken.

#### **Meer informatie:**

Dit is slechts een samenvatting van ons privacybeleid. Om goed te weten wat uw rechten en plichten zijn, raadpleeg zeker ons volledig privacybeleid op onze website ([www.amazon.be/legal](http://www.amazon.be/legal)). Zo hebt u steeds toegang tot het actuele beleid. U kunt ook gewoon een papieren versie vragen.

#### **Contactgegevens:**

Voor al uw vragen en informatie over privacy kunt u terecht bij onze Data Protection Officer (DPO):

[privacy@baloise.be](mailto:privacy@baloise.be)  
Baloise  
Data Protection Officer  
City Link  
Posthofbrug 16  
2600 Antwerpen

U kunt eveneens terecht bij de Data Protection Officer (DPO) van Euromex:  
[privacy@euromex.be](mailto:privacy@euromex.be)  
Euromex  
Data Protection Officer  
Generaal Lemanstraat 82-92  
2600 Antwerpen

Voor algemene en uitgebreide informatie over de privacywetgeving en uw rechten kunt u terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.  
Drukpersstraat 35  
1000 Brussel  
Tel.: 02 274 48 00  
Fax: 02 274 48 35  
E-mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)  
Website:  
<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>

### **3.3.1. Onze producten**

Amazon Insurance distribueert als verbonden agent autoverzekeringen van verzekeraar Baloise. Voor de juiste voorwaarden verwijzen wij u graag naar de Algemene Voorwaarden en informatiefiches. U kunt ze vragen aan ons, uw dealer of terugvinden op [www.amazon.be](http://www.amazon.be).

# Waar kunt u terecht met een klacht?

Wij doen elke dag ons best om u een optimale service te bieden.

Bent u toch niet helemaal tevreden of hebt u een opmerking? Geef uw klacht dan aan ons door. Dan kunnen wij u helpen en onze diensten verder verbeteren. U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen:

1. Stuur een e-mail naar [klacht@baloise.be](mailto:klacht@baloise.be).
2. Via [www.baloise.be/klachten](http://www.baloise.be/klachten). Daar vindt u een formulier dat u kunt invullen.
3. Stuur een brief naar onze Klachtendienst, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen.
4. Bel op het nummer 078 15 50 56.

Gaat u niet akkoord met het antwoord van de Klachtendienst? Meld het aan de Complaints Officer via [complaints@baloise.be](mailto:complaints@baloise.be).

Biedt dat uiteindelijk geen oplossing? Dan kunt u contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen. Dat kan op verschillende manieren:

1. Stuur een e-mail naar [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be).
2. Via [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be). Daar vindt u een formulier dat u kunt invullen.
3. Stuur een brief naar de Meeûssquare 35, 1000 Brussel.
4. Bel op het nummer 02 547 58 71.

U mag ook naar een Belgische rechter gaan.

Hebt u een klacht over een schadegeval Rechtsbijstand of de inhoud van de polisvoorwaarden Rechtsbijstand? Dan kunt u contact opnemen met de klachtendienst van Euromex via:

- een e-mail aan [klachtenbehandeling@euromex.be](mailto:klachtenbehandeling@euromex.be)
- het telefoonnummer 03 451 44 45
- een brief aan de interne klachtendienst van Euromex

Uw klachten over de polis of de premie Rechtsbijstand kunt u doorgeven aan de klachtendienst van Baloise.

## Contactgegevens

Amazon Insurance nv  
Posthofbrug 14 - 2600 Antwerpen  
Tel.: 03 247 23 80  
[info@amazon.be](mailto:info@amazon.be)

