

Maak kennis met Amazon Insurance

Kennismakingsbrochure

September 2017



Inhoud

1. Amazon Insurance stelt zich voor	p. 5
2. Amazon Insurance en verkopers	p. 7
3. Uw wettelijke bescherming	p. 9
4. Waar kunt u terecht met een klacht?	p. 13
5. Contactgegevens	p. 15

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 en uw klanten optimaal te garanderen en hoe we de wettelijke verplichtingen nakomen. Ik hoop 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.



Noël Pauwels
General Manager





1. Amazon Insurance stelt zich voor

Amazon Insurance werd in 1992 als verzekeringsmaatschappij opgericht door de Volvo Group en Mercator (onderdeel van de Baloise Group) die elk 50 % van de aandelen in handen hadden. In 2000 werd de Baloise Group 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. Een jaar later (in 2013) beslisten Mercator, Avéro en Nateus om in België samen verder door het leven te gaan onder de noemer van Baloise Insurance.

1.1. Baloise Insurance

Baloise Insurance behoort tot de top 5 van de verzekeraars Niet-Leven.

Samen met haar moedermaatschappij – de Baloise Group – onderscheidt Baloise Insurance zich door een positionering opgebouwd rond ‘Safety World’, een combinatie van verzekeringen en intelligente preventie. Baloise Insurance wil samen met u/haar klanten voor een veiligere wereld gaan. Dat uit zich in preventieadvies en veiligheidstips, maar ook in specifieke dienstverlening en waarborgen.

Elke vrijdag de 13e is het voor Baloise Insurance ‘Safety Day’. Elke dochtermaatschappij van de Baloise Group engageert zich om op die dag een actie rond veiligheid te organiseren. Naast deze Safety Days houdt Baloise Insurance ook nog andere veilige acties in de loop van het jaar.

Kom meer te weten over onze Veilige Wereld via www.baloise.be.

1.2. Baloise Group

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

Naast Baloise Insurance in België, heeft de groep ook vestigingen in Duitsland, Luxemburg, Zwitserland en Liechtenstein. Het verkoopnetwerk bestaat zowel uit een eigen verkooporganisatie, als uit makelaars en andere partners. De aandelen van Baloise Holding nv worden genoteerd op de SIX Swiss Exchange, Main Market Segment. De Group telt ongeveer 8.900 werknemers.

1.3. Euromex

Amazon Insurance treedt voor de rechtsbijstand op als agent van Euromex.

Euromex is sinds 1948 **gespecialiseerd in juridische bijstand** en behandelt jaarlijks duizenden dossiers. Het is een van de grootste rechtsbijstandsvezekerzaars in Vlaanderen en, met 12,2 % marktaandeel, ook een belangrijke speler in België.

Euromex is een **zelfstandig opererende** maatschappij, dus is elke belangenvermenging uitgesloten. Zo kan Euromex ten volle gaan voor de belangen van zijn klanten.

Euromex maakt deel uit van de **Baloise Group**.

Kom meer te weten over Euromex via www.euromex.be.

1.4. Ons management team

- Noël Pauwels: General Manager
- Koen Bekkers: Sales Manager
- Olivier Caron: Dealer Account Manager
- Koen Van Volsem: Operations Manager
- An De Longie: Project Consultant



2. Amazon Insurance en verkopers

Amazon Insurance is een agent van Baloise Insurance. 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 deel uitmaken van de partnermerken. De verkoper begeleidt 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, ...





3. Uw wettelijke bescherming

3.1. Algemeen: onze diensten

Amazon Insurance maakt deel uit van Baloise Belgium nv, een verzekeringsonderneming met maatschappelijke zetel City Link, Posthofbrug 16 in 2600 Antwerpen, RPR Antwerpen – BTW BE 0400.048.883, toegelaten onder nummer 0096 en FSMA-nr. 24.941A . Amazon Insurance is een agent die producten verkoopt die behoren tot de volgende verzekeringstakken:

- **Groep Niet-Leven:**

01a Ongevallen

03 Voertuigcasco

07 Vervoerde goederen

10a BA Motorrijtuigen

17 Rechtsbijstand

3.2. AssurMiFID

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.

Alvorens u een klantenrelatie aanknoopt, informeren we u alvast over:

- ons belangenconflictenbeleid;
- 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.

Daarom - en in overeenstemming met de wettelijke bepalingen - volgen we het **belangenconflictenbeleid** dat Baloise Insurance heeft uitgewerkt. Dat beleid is erop gericht om 'alles wat redelijk 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 Insurance 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.

U kunt het volledige belangenconflictenbeleid raadplegen via de website www.amazon.be > **Uw wettelijke bescherming**.
Ontvangt u het liever op papier of via elektronische weg? Laat het ons weten (voor onze contactgegevens, zie verder in deze brochure).
Voor de melding van een mogelijk belangenconflict kunt u terecht bij de dienst Compliance (compliance@baloise.be).

3.2.2. 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.

3.2.3. De methoden van communicatie

U kunt ons bereiken op het nummer 03 242 92 65 of via info@amazon.be.
Voor vragen over uw Bijzondere Voorwaarden e-mailt u naar policies@amazon.be. Wenst u een nieuw schadegeval aan te geven, dan kan dat via newclaim@amazon.be

3.2.4. Onze producten

Voor de juiste voorwaarden verwijzen wij u graag naar de Algemene Voorwaarden en informatiefiches.
U kunt ze vragen aan ons of terugvinden op www.amazon.be.



4. Waar kunt u terecht met een klacht?

We doen elke dag ons best om u een optimale service te bieden. Bent u toch niet helemaal tevreden of hebt u een opmerking? Laat het ons dan weten, zodat we u kunnen helpen en onze diensten verder kunnen verbeteren. U kunt uw ontevredenheid uiten door:

- een formulier in te vullen op onze website (zie rubriek Klachten);
- een e-mail te sturen naar klacht@baloise.be;
- een brief te sturen t.a.v. de Klachtendienst: Klachtendienst, Baloise Insurance, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen.
- te bellen naar 078 15 50 56.

Als dat geen oplossing biedt, dan kunt u zich richten tot:

de Ombudsman van de Verzekeringen
de Meeûssquare 35 - 1000 Brussel
Tel.: 02 547 58 71 - Fax: 02 547 59 75
www.ombudsman.as



5. Contactgegevens

Maatschappelijke zetel Antwerpen

Posthofbrug 14
2600 Antwerpen (Berchem)
Tel.: 03 247 23 80
info@amazon.be

www.amazon.be

Amazon Insurance nv, ingeschreven en handelend als verzekeringsagent met FSMA-nr. 034005 A City Link, Posthofbrug 14, 2600 Antwerpen, België voor rekening van Baloise Belgium nv (codenr. 0096) en Euromex nv (codenr. 0463) voor rechtsbijstand

Tel.: +32 3 242 92 65 – Fax: +32 3 242 92 66 – info@amazon.be

RPR Antwerpen – BTW BE 0445.910.483 – IBAN: BE37 7330 4618 1528 – BIC: KREDBEBB