

# Maak kennis met Amazon Insurance

## Kennismakingsbrochure

Februari 2021



---

## Inhoud

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

---

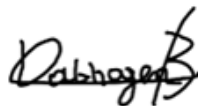
Geachte mevrouw

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 (of 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.



**Veerle Desmet**  
Director Digital Business & Partnerships



**Bert Kathagen**  
General Manager Amazon Insurance



# 1. Amazon Insurance stelt zich voor

---

Amazon Insurance werd in 1992 als verzekeringsmaatschappij opgericht door onder andere Mercator (onderdeel van de Baloise Group). Mercator had bij de oprichting 50 % van de aandelen in handen. 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. Vandaag is Baloise Insurance 100 % eigenaar van Amazon Insurance en is die actief als verbonden verzekeringsagent van Baloise Insurance.

## 1.1. Baloise Insurance

Baloise Insurance maakt deel uit van de Zwitserse Baloise Group. Baloise Insurance is de commerciële benaming van Baloise Belgium nv, de verzekeringsmaatschappij die ontstond uit de fusie van Mercator, Avéro en Nateus. U zou dus kunnen zeggen dat we een recent bedrijf zijn, maar wel met een rijk verleden. En in volle expansie. Recent namen we Fidea en de portefeuille Niet-Leven van Athora Belgium over.

Baloise Insurance behoort tot de top 5 van de verzekeraars Niet-Leven. In Maritieme en Transportverzekeringen zijn we de marktleider in België. In het segment Leven hebben we een marktaandeel van 3 %.

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

## 1.2. Baloise Group

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 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 nv worden genoteerd op de SIX Swiss Exchange, Main Market Segment.

Baloise Group telt ongeveer 8.900 werknemers.

Baloise Group onderscheidt zich door een positionering opgebouwd rond de merk-waarden 'veiligheid' en 'eenvoud'.

### 1.3. Euromex

Amazon Insurance doet voor de waarborg Rechtsbijstand een beroep op de gespecialiseerde rechtsbijstandsverzekeraar Euromex. Euromex verleent rechtsbijstand op basis van het All-riskprincipe. Euromex is sinds 1948 gespecialiseerd in juridische bijstand en behandelt jaarlijks duizenden dossiers. Het is een van de grootste rechtsbijstandsvezekeraars 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 **Baloise Group**.

Hebt u vragen i.v.m. de verzekering Rechtsbijstand? Dan kunt u contact opnemen met Euromex per brief (Generaal Lemanstraat 82-92, 2600 Berchem), telefonisch (03 451 44 45) of per e-mail ([info@euromex.be](mailto:info@euromex.be)).

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

### 1.4. Ons management team

- Veerle Desmet: Director Digital Business & Partnerships
- Bert Kathagen: General Manager
- Stijn Heynderickx: Business Development Manager
- Britt Mallentjer: Team Leader



## 2. Professionele ondersteuning en begeleiding door Amazon Insurance

---

Amazon Insurance is een verbonden agent van verzekeraar 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 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, ...







## 3. Uw wettelijke bescherming

---

### 3.1. Algemeen: onze diensten en overheidstoezicht

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

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

- **Groep Niet-Leven:**

01a Ongevallen

07 Vervoerde goederen

17 Rechtsbijstand

03 Voertuigcasco

10a BA Motorrijtuigen

Het toezicht wordt, ingevolge het Twin Peaks-model, zowel uitgeoefend door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congresstraat 12-14 in 1000 Brussel, als door de Nationale Bank van België (NBB), Berlaimontlaan 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 Insurance en Baloise Insurance 100 % eigenaar is van Amazon Insurance, volgen we - in overeenstemming met de wettelijke bepalingen - het **belangenconflictenbeleid** dat Baloise Insurance 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 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](http://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](mailto: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 Insurance ontvangt Amazon Insurance een vergoeding 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 Insurance verwerken wij uw persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens over uw persoonlijke situatie bijv. uw leeftijd, adres, geboortedatum.

Zij zijn nodig om:

- het risico te beoordelen;
- 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.

**Uw wettelijke rechten**

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

**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](http://www.amazon.be)).

**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 Insurance

Data Protection Officer

City Link

Posthofbrug 16

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 Insurance. 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).

## 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](mailto: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.

Hebt u klachten i.v.m. de verzekering Rechtsbijstand? Dan kunt u contact opnemen met Euromex per brief (Generaal Lemanstraat 82-92, 2600 Berchem), telefonisch (03 451 44 45) of per e-mail ([klachtenbehandeling@euromex.be](mailto:klachtenbehandeling@euromex.be)).

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](http://www.ombudsman.as)



## 5. Contactgegevens

---

### **Maatschappelijke zetel Antwerpen**

Posthofbrug 14 - 2600 Antwerpen (Berchem)

Tel.: 03 247 23 80

[info@amazon.be](mailto:info@amazon.be)

**[www.amazon.be](http://www.amazon.be)**

Amazon Insurance nv, ingeschreven en handelend als verzekeringsagent voor de verzekeringsondernemingen  
Euromex nv met codenr. 0463 en Baloise Belgium nv met codenr. 0096.

City Link, Posthofbrug 14, 2600 Antwerpen, België – Tel.: +32 3 242 92 65 – [info@amazon.be](mailto:info@amazon.be)

[www.amazon.be](http://www.amazon.be) – RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen – KBO (BTW BE) 0445.910.483 – IBAN: BE31 4100 0007 1155 – BIC: KREDBEBB