

À la découverte d'Amazon Insurance

Brochure de présentation

Février 2021



Contenu

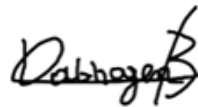
1. Amazon Insurance se présente	p. 5
2. Soutien professionnel et accompagnement par Amazon Insurance	p. 7
3. Votre protection légale	p. 9
4. À qui pouvez-vous vous adresser avec votre plainte?	p. 13
5. Données de contact	p. 15

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. J'espère 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.



Veerle Desmet
Director Digital Business & Partnerships



Bert Kathagen
General Manager Amazon Insurance



1. Amazon Insurance se présente

Amazon Insurance a été établie en 1992 comme compagnie d'assurances par, entre autres, Mercator (partie de Baloise Group). Lors de l'établissement, Mercator possédait 50 % des actions. En 2000, Baloise Group 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. Une année plus tard enfin, 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 Insurance est propriétaire à 100 % d'Amazon Insurance et celle-ci est active en tant qu'agent d'assurances lié de Baloise Insurance.

1.1. Baloise Insurance

Baloise Insurance fait partie du Baloise Group établi en Suisse. Baloise Insurance 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. Nous sommes donc bel et bien une entreprise récente, mais nous pouvons nous targuer d'avoir un riche passé. Et nous sommes en pleine expansion. Récemment, nous avons repris Fidea et le portefeuille Non-Vie d'Athora Belgique. Baloise Insurance appartient au top 5 des assureurs en Non-Vie. Nous sommes le leader sur le marché belge en Assurances Maritime et Transport. Dans le segment Vie, nous affichons une part de marché de 3 %.

Baloise Insurance associe sa riche histoire au sens de l'entrepreneuriat et à l'innovation.

1.2. Baloise Group

Baloise Group, dont le siège principal est établi à Bâle, est un fournisseur européen de solutions d'assurance et de pension.

Outre Baloise Insurance en Belgique, le groupe a d'autres filiales aux Pays-Bas, en Allemagne, au Luxembourg, en Suisse et au Liechtenstein. Le réseau de vente se compose, d'une part, d'une organisation commerciale propre et, d'autre part, de courtiers et d'autres partenaires. Les actions de Baloise Holding SA sont cotées à SIX Swiss Exchange, Main Market Segment.

Baloise Group emploie environ 8.900 travailleurs.

Baloise Group se démarque grâce à son positionnement articulé autour des valeurs de la marque, à savoir la "sécurité" et la "simplicité".

1.3. Euromex

Pour la garantie Protection juridique, Amazon Insurance fait appel à l'assureur protection juridique spécialisé Euromex. Euromex accorde la protection juridique sur la base du principe "Tous risques". Depuis 1948, Euromex est spécialisée en assistance juridique et traite des milliers de dossiers par an. C'est l'un des assureurs en protection juridique les plus importants en Flandre et, avec 12,2 % de parts de marché, un acteur crucial en Belgique.

Euromex est une **compagnie indépendante**, donc tout conflit d'intérêts est exclu. Euromex a ainsi le champ libre pour se concentrer uniquement sur les intérêts de ses clients.

Euromex fait partie de Baloise Group.

Vous avez des questions sur l'assurance Protection juridique? Dans ce cas, vous pouvez prendre contact avec Euromex par courrier (Generaal Lemanstraat 82-92, 2600 Berchem), par téléphone (03 451 44 45) ou par courriel (info@euromex.be).

Une seule adresse pour en savoir plus: www.euromex.be.

1.4. Notre équipe de direction

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



2. Soutien professionnel et accompagnement par Amazon Insurance

Amazon Insurance est un agent lié de l'assureur Baloise Insurance. 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.





3. 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 social est situé à City Link, Posthofbrug 16 à 2600 Antwerpen, RPM Antwerpen, division Antwerpen – BCE (TVA BE) 0400.048.883, agréée sous le n° de code 0096.

Amazon Insurance est un agent qui vend des produits appartenant aux branches d'assurance suivantes:

- **Groupe Non-Vie:**

01a Accidents

07 Transport de marchandises

17 Protection juridique

03 Corps de véhicules terrestres

10a RC Véhicules automoteurs

En vertu du modèle Twin Peaks, le contrôle est exercé tant par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles que par la Banque Nationale de Belgique (BNB), avenue Berlaumont 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 Insurance 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 Insurance 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 leur 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.

La version complète de la politique en matière de conflits d'intérêts peut être consultée sur www.amazon.be › Votre protection légale.

Vous préférez la recevoir en version papier ou électronique? Faites-nous signe (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 Insurance, Amazon Insurance reçoit une 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 Insurance, 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;
- 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.

Vos droits légaux

Vous pouvez consulter vos données personnelles et les faire corriger, compléter, modifier ou supprimer.

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).

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 Insurance

Data Protection Officer

City Link

Posthofbrug 16

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.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen>

3.3.1. Nos produits

Amazon Insurance distribue, en tant qu'agent lié, les assurances auto de l'assureur Baloise Insurance. 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.be.

4. À qui pouvez-vous vous adresser avec votre plainte?

Chaque jour, nous faisons de notre mieux pour vous offrir un service optimal. Vous n'êtes pas tout à fait satisfait ou vous avez une remarque? Faites-le-nous savoir. Nous pourrions ainsi vous aider et améliorer encore nos services. Faites-nous part de vos remarques:

- en remplissant un formulaire sur notre site web (voir la rubrique Plaintes);
- en envoyant un courriel à plainte@baloise.be;
- en envoyant une lettre adressée au Service des plaintes, Baloise Insurance, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen;
- en composant le 078 15 50 56.

Vous avez des plaintes sur l'assurance Protection juridique? Dans ce cas, vous pouvez prendre contact avec Euromex par courrier (Generaal Lemanstraat 82-92, 2600 Berchem), par téléphone (03 451 44 45) ou par courriel (klachtenbehandeling@euromex.be).

Si aucune solution n'est trouvée, vous pouvez vous adresser à:

Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles

Tél.: 02 547 58 71 – Fax : 02 547 59 75

www.ombudsman.as



5. Données de contact

Siège social Anvers

Posthofbrug 14, 2600 Antwerpen (Berchem)

Tél.: 03 247 23 80

info@amazon.be

www.amazon.be

Amazon Insurance SA, inscrite et agissant comme agent d'assurances pour les entreprises d'assurances
Euromex SA sous le n° de code 0463 et Baloise Belgium SA sous le n° de code 0096.
City Link, Posthofbrug 14, 2600 Antwerpen, Belgique – Tél.: +32 3 242 92 65 – info@amazon.be
www.amazon.be – RPM Anvers, division Anvers – BCE (TVA BE) 0445.910.483 – IBAN: BE31 4100 0007 1155 – BIC: KREDBEBB