

## ALGEMENE INFORMATIEFICHE

**VETASSUR BVBA**  
Verzekeringmakelaar

Dit document verstrekt de klant de algemene informatie met betrekking tot de BVBA VetAssur. Deze fiche wordt puur ten informatieve titel aan de klant overgemaakt en heeft geen promotioneel doeleinde. De fiche wil op de eerste plaats de klant voldoende informeren zodat hij met kennis van zaken een beslissing kan nemen (al dan niet aangaan van een verzekeringsovereenkomst en/of al dan niet bijkomende informatie aanvragen).

Onderhavig informatie document is bedoeld om de verplichtingen te vervullen van VetAssur jegens de klant krachtens de MiFID wet van 30 juli 2013 (B.S., 30 augustus 2013) tot verstrekking van de bescherming van de afnemers van financiële producten alsook van de bevoegdheden van de Autoriteit voor Financiële diensten en Markten, en houdende diverse bepalingen.

### 1. GEGEVENS

De bvba VETASSUR is een verzekeringstussenpersoon met maatschappelijke zetel in de 35 Rue de Marseille CS50623 69366 Lyon cedex 07, Frankrijk.

Het postadres in België is gelegen in de Louizalaan 523, 1050 BRUSSEL.

De vennootschap is toegelaten onder het codenummer 07003163 in het register van verzekeringstussenpersonen van de FSMA ([www.fsma.be](http://www.fsma.be)).

### 2. AANGEBODEN DIENSTEN VAN VETASSUR

VetAssur is een erkende dienstverlener inzake verzekeringen van dieren (niet-levensverzekeringscontracten) en zijn activiteit bestaat uit het verstrekken van advies terzake aan de klant, het voorstellen en/of afsluiten van verzekeringscontracten, het voorbereiden van een contract, bijdragen tot het beheer en de uitvoering van de verzekeringscontracten.

VetAssur bezorgt de klant alle informatie met betrekking tot de soorten contracten die in aanmerking komen voor de klant en tot de kosten die in rekening zullen worden gebracht van de klant en die zijn keuze van verzekering kunnen beïnvloeden. VetAssur voert een studie op maat uit voor de klant om optimaal te beantwoorden aan zijn vereisten en behoeften. Op zijn website kan ook een tariefsimulatie worden geraadpleegd.

### 3. TALEN

De klant kan met VetAssur communiceren in het Frans en het Nederlands en kan in beide talen documenten en andere informatie ontvangen.

### 4. COMMUNICATIEWIJZE

De communicatie tussen de klant en VetAssur verloopt standaard via e-mail of digitale drager.

De klant kan een schrijven richten aan het voormelde adres met vermelding van de betreffende referenties (contract en/of klantnummer).

Onderaan de documenten die aan de klant worden overgemaakt, staat een algemeen telefoonnummer vermeld. De klant kan ook gebruik maken van elk ander specifiek nummer - van een contactpersoon of een dienst - dat hem werd meegedeeld in het kader van zijn relatie met SANTEVET van VetAssur. VetAssur is telefonisch te bereiken tijdens de kantooruren (van maandag tot vrijdag van 9 tot 17 uur - gesloten in het weekend en op feestdagen).

De klant kan tot slot zijn aanvraag ook per e-mail aan de klant richten via de rubriek «contacteer ons» op de website [www.santevet.be](http://www.santevet.be) of via elk ander e-mailadres van een dienst dat hem zou zijn meegedeeld in het kader van zijn relatie met SANTEVET van VetAssur.

Rekening houdend met de technologische en reglementaire evolutie ter zake, verbindt de makelaar zich ertoe de klant op de hoogte te houden van mogelijke evoluties met betrekking tot de beste middelen om met hem te communiceren.

### 5. FREQUENTIE VAN BERICHTGEVING

VetAssur stuurt u elk jaar 4 maanden voorafgaand aan de datum voor de verlenging van uw contract een bericht voor verlenging/vervaldag en/of verhoging van uw tarief.

Bovendien kan VetAssur in het kader van het beheer van uw contract u op elk moment per brief, e-mail of telefonisch contacteren voor het beheren van uw schadegevallen en voor het bedrag van uw terugbetalingen. Daarnaast ontvangt u van VetAssur bij het begin van elke maand een elektronische nieuwsbrief.

### 6. VERGOEDING

Voor zijn dienstverlening als verzekeringstussenpersoon ontvangt VetAssur een vergoeding die deel uitmaakt van de premie die de klant betaalt.

Voor elke dienstverlening wordt de klant door VetAssur op een transparante wijze op de hoogte gebracht van de geldelijke vergoeding.

### 7. VOORKOMEN VAN BELANGENCONFLICTEN

In overeenstemming met de MiFID regelgeving streeft VetAssur ernaar bij het voorstellen of afsluiten van verzekeringsovereenkomsten of bij het voorstellen of verlenen van diensten als verzekeringstussenpersoon om op een eerlijke, rechtvaardige en professionele manier op te treden, en om de belangen van zijn klanten zo goed mogelijk te dienen.

Dit veronderstelt dat de makelaar belangenconflicten probeert te voorkomen, en meer bepaald de conflicten die de belangen van een meerdere van zijn klanten kunnen schaden doordat ze strijdig zijn met de belangen van andere klanten, verzekeringsmaatschappijen of van de makelaar zelf. De makelaar heeft de nodige en doeltreffende interne maatregelen getroffen in die zin om dergelijke belangenconflicten op vlak van adviesverlening in verzekeringen, vergoeding van verzekeringstussenpersonen, beheer van schadegevallen, vertrouwelijkheid van informatie en relatiegeschenken te voorkomen.

Met zijn beleid voor het beheer van belangenconflicten <sup>(1)</sup> formaliseert VETASSUR het algemene kader waarbinnen de volgende zaken gebeuren:

- de identificatie van de potentiële conflicten beoogd door de wetgeving;
- de maatregelen/procedures voor het beheer van bestaande of toekomstige conflicten;
- de informatie aan klanten;
- de opleiding van de medewerkers;
- het registreren van de belangenconflicten;
- de implementatie en regelmatige evaluatie van het beleid.

<sup>(1)</sup> De volledige tekst van het beleid kan geraadpleegd worden via de website [www.santevet.be/protection-du-client](http://www.santevet.be/protection-du-client) of kan op verzoek aan de verzekeringnemer per e-mail of post worden bezorgd.

### 8. BEHEER VAN DE KLACHTEN

Elk probleem met betrekking tot een verzekeringsovereenkomst kan worden voorgelegd aan de betrokken dienst van VetAssur door de verzekeringnemer, de verzekerde of een betrokken derde, hetzij rechtstreeks hetzij via de tussenkomst van de gebruikelijke contactpersoon.

Wanneer de klager het standpunt van de makelaar niet deelt, kan hij een schriftelijke klacht indienen bij de klantendienst van SANTEVET merk VetAssur (Louizalaan 523 te 1050 Brussel, e-mail: [onthaal@santevet.be](mailto:onthaal@santevet.be)).

Wanneer de klager vindt dat hij op die manier niet de beste oplossing heeft verkregen, kan hij terecht bij de Ombudsdienst Verzekeringen (Meeûsplantsoen, 35 te 1000 Brussel; site: [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)). Voor elk probleem met betrekking tot de toepassing van de wet van 10 april 1971 betreffende arbeidsongevallen, moet de klager zich rechtstreeks richten tot het Fonds voor Arbeidsongevallen (Troonstraat, 100 te 1050 Brussel). Het feit van bij een van deze diensten of instellingen een aanvraag in te dienen voor tussenkomst doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor de klager om een rechtsvordering in te stellen.

## INFORMATIEFICHE MET BETREKKING TOT DE MAATSCHAPPIJ

### AXA BELGIUM

Dit document geeft algemene informatie over de verzekeringsonderneming AXA Belgium, hier ook de maatschappij genoemd. Deze fiche is geen promotiedocument. De geleverde informatie is bedoeld om het profiel en de diensten van de maatschappij als contracterende partij toe te lichten. U wordt aangeraden om deze fiche te lezen om uw kennis te vervolledigen over de maatschappij in het kader van de contractuele relatie die u met haar hebt als verzekeringnemer of de relatie die u met haar overweegt. De beschreven situatie is de situatie die overeenstemt met de hierboven vermelde datum van uitgifte.

De updates kunnen ofwel worden geraadpleegd op de website van de maatschappij [www.axa.be](http://www.axa.be), ofwel op verzoek aan de verzekeringnemer worden verstrekt via elektronische berichtgeving of op papier.

Deze mededeling wil in het bijzonder beantwoorden aan bepaalde voorschriften van de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten, genaamd « MIFID-wet ».

#### 1. GEGEVENS VAN DE MAATSCHAPPIJ

AXA Belgium nv is een verzekeringsonderneming waarvan de maatschappelijke zetel gelegen is te 1000 Brussel, Troonplein 1. Zij is in België toegelaten onder het codenr. 0039 bij de Nationale Bank van België, gelegen te de Berlaumontlaan 14 te 1000 Brussel. AXA Belgium maakt deel uit van de internationale verzekerings- en vermogensbeheersgroep AXA.

#### 2. OVERZICHT VAN DE AANGEBODEN DIENSTEN

AXA Belgium richt zich zowel tot particulieren als ondernemingen. Zij is toegelaten om alle verzekeringstakken te beoefenen die vermeld zijn in het KB van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen. Zij verdeelt actief verzekeringsproducten die opgenomen zijn in de volgende takken:

- Leven (takken 21, 23 en 26)
- Ziekte en Ongeval (takken 1 en 2)
- Arbeidsongevallen (tak 1)
- Verzekering van goederen (takken 3, 8, en 9)
- Transport (takken 6 en 7)
- Aansprakelijkheid (takken 10 en 13)
- Borgstelling (tak 15)
- Diverse geldelijke verliezen (tak 16)
- Rechtsbijstand (tak 17)

De Transportverzekeringen kunnen worden aangeboden via een gespecialiseerd onderschrijvingsagentschap.

Het schadebeheer Rechtsbijstand wordt toevertrouwd aan een juridisch afzonderlijke onderneming die handelt als schaderegelingsbureau en die vermeld is in het contract.

Er kunnen bijkomende bijstandsdiensten (tak 18) worden aangeboden via een partnerschap met een daartoe erkende gespecialiseerde vennootschap, die in voorkomend geval vermeld is in het contract.

#### 3. COMMUNICATIETALEN

U kunt communiceren met de maatschappij en documenten en andere informatie krijgen in het Frans, het Nederlands en in voorkomend geval in een andere contractueel overeengekomen taal.

AXA Belgium, nv van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039 om de takken leven en niet-leven te beoefenen (K.B. 04-07-1979, B.S. 14-07-1979) - Maatschappelijke zetel: Troonplein, 1 1000 Brussel (België)  
Internet: [www.axa.be](http://www.axa.be) - Tel. : 02 678 61 11 - Fax: 02 678 93 40 - KBO-nr.: BTW BE 0404.483.367 RPR Brussel

#### 4. COMMUNICATIEWIJZEN

De communicatie tussen de partijen verloopt standaard op papier. Alle briefwisseling ter attentie van de maatschappij zal samen met de nodige referenties (contractnr. en/of klantennr.) naar de maatschappelijke zetel

worden verstuurd (zie hierboven). Voor de telefonische aanvragen aan de maatschappij kunt u gebruik maken van het algemene nummer, dat onderaan de pagina wordt vermeld, of van elk ander specifiek nummer - persoonlijk of gekoppeld aan een dienst - dat u werd meegedeeld in het kader van uw relatie met AXA Belgium.

Voor de elektronische aanvragen (mail, internet, mobiele applicatie, enz.) kunt u gebruik maken van het specifieke elektronische adres - persoonlijk of gekoppeld aan een dienst - dat u werd meegedeeld in het kader van uw relatie met AXA Belgium.

Rekening houdend met de technologische en reglementaire evolutie ter zake, verbindt de maatschappij zich ertoe u op de hoogte te houden van de evoluties met betrekking tot de beste middelen om met haar te communiceren.

Deze diverse bepalingen doen niets af aan de mogelijkheid via uw gebruikelijke tussenpersoon te communiceren.

#### 5. VOORKOMING VAN DE BELANGENCONFLICTEN

Conform de hierboven bedoelde MiFID-reglementering, wil AXA Belgium zijn producten en diensten op een eerlijke, billijke en professionele manier op de markt brengen, in het belang van zijn klanten.

Daarom wil de maatschappij belangenconflicten voorkomen en meer bepaald de belangenconflicten die de belangen van een of meer klanten kunnen schaden doordat ze strijdig zijn met de belangen van een verzekeringstussenpersoon, andere klanten, de maatschappij zelf of een van haar medewerkers.

In het bijzonder heeft ze de nodige maatregelen genomen om belangenconflicten in de volgende domeinen te vermijden: het leveren van verzekeringsadvies, de bezoldiging van de verzekeringsbemiddeling, het beheer van schadegevallen, de vertrouwelijkheid van de informatie en relatiegeschenken.

AXA Belgium wil zich houden aan zijn verplichtingen en formaliseert in zijn beleid inzake belangenconflicten het algemene kader waarin ze zich organiseert op het vlak van belangenconflicten:

- de identificatie van de potentiële conflicten beoogd door de wetgeving
- de maatregelen/procedures voor het beheer van bestaande of eventuele toekomstige conflicten
- de informatie aan de klanten
- de opleiding van de medewerkers
- het register van de belangenconflicten
- de implementatie en de regelmatige evaluatie van het beleid.

De volledige tekst van dit beleid kan ofwel worden geraadpleegd via de website [www.axa.be/ab/NL/dossiers/Pages/bescherming-van-de-klant.aspx](http://www.axa.be/ab/NL/dossiers/Pages/bescherming-van-de-klant.aspx) of kan op verzoek aan de verzekeringnemer worden bezorgd via elektronische berichtgeving of op papier.

#### 6. BEHEER VAN DE KLACHTEN

Elk probleem met betrekking tot de verzekering kan door de verzekeringnemer, de verzekerde of een betrokken derde worden voorgelegd aan de betrokken dienst van de maatschappij, ofwel rechtstreeks, ofwel via zijn gebruikelijke tussenpersoon. Indien de klager het standpunt van de maatschappij niet deelt, kan hij een beroep doen op de dienst «Customer Protection» van de maatschappij, Troonplein, 1 1000 Brussel, e-mail: [customer.protection@axa.be](mailto:customer.protection@axa.be). Indien de klager vindt dat hij op die manier niet de beste oplossing heeft verkregen, kan hij terecht bij de Ombudsdienst Verzekeringen, de Meeûsplantsoen 35 te 1000 Brussel, website: [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as). Voor specifieke problemen met de toepassing van de wet van 10 april 1971 op arbeidsongevallen, moet de klager zich wenden tot het Fonds voor Arbeidsongevallen, Troonstraat 100 te 1050 Brussel.

De aanvraag tot tussenkomst van een van deze diensten of instellingen doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor de betrokken persoon om een rechtsovereenkomst te stellen.