

## FICHE D'INFORMATIONS GENERALES

### S.A.R.L. VETASSUR

#### Courtier intermédiaire en Assurances

Ce document fournit au client des informations générales relatives à la S.A.R.L. VetAssur. Cette fiche est communiquée au client à titre purement informatif et ne revêt pas de caractère promotionnel. Elle vise avant tout à permettre au client de recevoir suffisamment d'informations pour pouvoir prendre une décision en connaissance de cause (souscription ou non d'un contrat d'assurances et/ou demander ou non des informations complémentaires).

Le présent document informatif vise à remplir les obligations de VetAssur à l'égard du client en vertu de la loi « MiFID » du 30 juillet 2013 (M.B., 30 août 2013) visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant dispositions diverses.

### 1. COORDONNÉES

La S.A.R.L. VETASSUR est un courtier intermédiaire en assurances dont le siège social est établi 35 rue de Marseille CS 50623 69366 Lyon Cedex 07, France.

Ses bureaux en Belgique sont situés avenue Louise, 523 à 1050 BRUXELLES.

Elle est agréée sous le n° de code 07003163 au registre des intermédiaires d'assurances de la FSMA ([www.fsma.be](http://www.fsma.be)).

### 2. PRESTATIONS DE VETASSUR

VetAssur est agréée en matière d'assurances d'animaux (contrats d'assurance non-vie) et son activité consiste à fournir au client des conseils en cette matière, à proposer et/ou conclure des contrats d'assurance, à réaliser d'autres travaux préparatoires à la conclusion d'un contrat, à contribuer à la gestion et à l'exécution de contrats d'assurance.

Une information complète est fournie par VetAssur à propos des types de contrats que le client souhaiterait conclure ainsi qu'à propos des coûts et frais liés qui seront imputés au client et peuvent orienter sa décision quant au choix d'assurance. VetAssur réalise une étude sur mesure pour le client afin de répondre au mieux à ses exigences et à ses besoins. Une tarification simulée est également proposée sur son site internet.

### 3. LANGUES DE COMMUNICATION

Le client peut communiquer avec VetAssur en français et en néerlandais et recevoir des documents et autres informations en ces deux langues.

### 4. MODE DE COMMUNICATION

Le mode de communication entre le client et VetAssur est réalisé par défaut par voie électronique et par support numérique.

Le client peut adresser un courrier par voie postale à l'adresse susmentionnée en indiquant les références utiles (n° de contrat et/ou de client).

Un numéro de téléphone général est repris en bas de page des documents fournis au client. Ce dernier peut encore faire usage de tout autre numéro spécifique – personnel ou lié à un service – qui lui aura été communiqué dans le cadre de sa relation avec SANTEVET marque VetAssur. VetAssur est disponible par téléphone durant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures sans interruption – fermé les week-ends et jours fériés).

Le client peut enfin adresser sa demande par voie électronique via la rubrique « Nous contacter » sur le site internet [www.santevet.be](http://www.santevet.be) ou toute autre adresse email propre à un service qui lui aurait été communiquée dans le cadre de sa relation avec SANTEVET

marque VetAssur. Compte tenu de l'évolution technologique et réglementaire en la matière, le courtier s'engage à tenir le client informé des évolutions quant aux meilleurs moyens de communication avec lui.

### 5. FRÉQUENCES DES RAPPORTS

VetAssur vous fera parvenir chaque année 4 mois avant la date de renouvellement de votre contrat un courrier de renouvellement/avis d'échéance et/ou d'augmentation de votre tarif. De plus, VetAssur dans le cadre de la gestion de votre contrat pourra à tout moment vous contacter par voie postale, électronique ou téléphonique pour le traitement de vos sinistres, ainsi que le montant de vos remboursements. De plus, VetAssur vous adressera chaque début de mois sa newsletter par voie électronique.

### 6. RÉMUNÉRATION

Pour ses prestations de services d'intermédiation en assurances, VetAssur perçoit une rémunération qui fait partie de la prime que paye le client. Une information relative à la rémunération pécuniaire de VetAssur est communiquée au client, de manière transparente, avant toute prestation de services.

### 7. PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Conformément à la réglementation MiFID, VetAssur s'efforce, lorsqu'elle offre ou conclut des contrats d'assurance ou lorsqu'elle offre ou fournit des services d'intermédiation en assurances, d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts de ses clients.

A cet effet, le courtier entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement ceux qui sont susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'autres clients, des compagnies d'assurance ou du courtier-même.

En ce sens, le courtier a pris les mesures internes nécessaires et adéquates pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts dans les domaines de la fourniture de conseils en assurance, la rémunération de l'intermédiation en assurance, la gestion des sinistres, la confidentialité des informations et les cadeaux d'affaires. VETASSUR formalise dans sa politique de gestion des conflits d'intérêts(1), le cadre général dans lequel elle s'organise en cette matière :

- L'identification des conflits potentiels visés par la législation ;
- Les mesures/procédures de gestion des conflits nés ou susceptibles de naître ;
- L'information des clients ;
- La formation des collaborateurs ;
- Le registre des conflits d'intérêts ;
- La mise en oeuvre et l'évaluation régulière de la politique.

(1) Le texte intégral de la politique est disponible via le site internet [www.santevet.be/protection-du-client](http://www.santevet.be/protection-du-client) et par envoi électronique ou postal à la demande du preneur d'assurance.

### 8. GESTION DES PLAINTES

Tout problème relatif à un contrat d'assurance peut être soumis au service concerné de VetAssur par le preneur, l'assuré ou un tiers impliqué, soit directement, soit par l'entremise de son intermédiaire habituel. Si le plaignant ne partage pas le point de vue du courtier, il peut introduire une réclamation par écrit auprès du « Service Client » de SANTEVET marque VetAssur (avenue Louise, 523 à 1050 Bruxelles ; e-mail : [accueil@santevet.be](mailto:accueil@santevet.be)).

Si le plaignant estime ne pas avoir obtenu satisfaction par ce biais, il peut s'adresser au Service Ombudsman Assurances (square de Meeûs, 35 à 1000 Bruxelles ; site : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)). Pour tout problème spécifique à l'application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail, le plaignant doit s'adresser directement au Fonds des Accidents du Travail (rue du Trône, 100 à 1050 Bruxelles). L'introduction d'une demande d'intervention auprès d'un de ces services ou institutions ne porte pas préjudice à la possibilité pour le plaignant d'intenter une action en justice.



## FICHE D'INFORMATION RELATIVE A LA COMPAGNIE

### AXA BELGIUM

Ce document vous fournit des informations générales relatives à l'entreprise d'assurances AXA Belgium, ici aussi dénommée la compagnie. Cette fiche ne constitue pas un document promotionnel. Les informations fournies visent à préciser le profil et les services de la compagnie en tant que partie contractante. Il vous est conseillé de lire cette fiche en vue de compléter votre connaissance de la compagnie, dans le cadre de la relation contractuelle que vous avez avec elle en tant que preneur d'assurance ou que vous envisagez d'avoir avec elle. La situation décrite est celle correspondant à la date d'édition mentionnée ci-dessus. Les mises à jour sont soit consultables sur le site internet de la compagnie [www.axa.be](http://www.axa.be), soit livrables sur demande au preneur d'assurance par courrier électronique ou en version papier. La présente communication vise en particulier à répondre à certains prescrits de la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers, dite « loi MiFID ».

### 1. COORDONNEES DE LA COMPAGNIE

AXA Belgium S.A. est une entreprise d'assurances dont le siège social est situé Place du trône 1, 1000 Bruxelles. Elle est agréée en Belgique sous le n° de code 0039 auprès de la Banque Nationale de Belgique, sise boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles. AXA Belgium fait partie du groupe international d'assurances et de gestion d'actifs AXA.

### 2. APERCU DES SERVICES OFFERTS

AXA Belgium s'adresse tant aux particuliers qu'aux entreprises. Elle est agréée pour pratiquer toutes les branches d'assurances prévues dans l'AR du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances. Elle distribue activement des produits d'assurance repris dans les branches suivantes :

Vie (branches 21, 23 et 26)  
Maladie et Accident (branches 1 et 2)  
Accidents du Travail (branche 1)  
Assurance de biens (branches 3, 8, et 9)  
Transport (branches 6 et 7)  
Responsabilité (branches 10 et 13)  
Caution (branche 15)  
Pertes pécuniaires diverses (branche 16)  
Protection Juridique (branche 17)

Les assurances Transport peuvent être offertes par l'entremise d'une agence de souscription spécialisée.

La gestion des sinistres Protection juridique est confiée à une entreprise juridiquement distincte qui agit comme bureau de règlement de sinistres et qui est précisée au contrat.

Des services complémentaires Assistance (branche 18) peuvent être offerts au travers d'un partenariat avec une société spécialisée agréée à cette fin, celle-ci étant précisée au contrat le cas échéant.

### 3. LANGUES DE COMMUNICATION

Vous pouvez communiquer avec la compagnie et recevoir des documents et autres informations de sa part en français, en néerlandais, et le cas échéant dans une autre langue contractuellement convenue.

AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) - Siège social Place du Trône 1, 1000 Bruxelles (Belgique) Internet : [www.axa.be](http://www.axa.be) - Tél. : 02 678 61 11 - Fax : 02 678 93 40 - N° BCE: TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles

### 4. MODES DE COMMUNICATION

Le mode de communication entre les parties est par défaut le

support papier. Pour le courrier à l'attention de la compagnie, celui-ci sera adressé à son siège social (voir plus haut) accompagné des références utiles (n° de contrat et/ou de client). Pour les demandes par téléphone à la compagnie, vous pouvez faire usage du numéro général repris en bas de page ou de tout autre numéro spécifique - personnel ou lié à un service - qui vous aura été communiqué dans le cadre de votre relation avec AXA Belgium.

Pour les demandes par voie électronique (courriel, application internet, application mobile, etc.), vous pouvez faire usage de l'adresse électronique spécifique -personnelle ou liée à un service qui vous aura été communiquée dans le cadre de votre relation avec AXA Belgium. Compte tenu de l'évolution technologique et réglementaire en la matière, la compagnie s'engage à vous tenir informé des évolutions quant aux meilleurs moyens de communication avec elle.

Ces diverses dispositions ne préjugent pas de la possibilité de communication par l'entremise de votre intermédiaire habituel.

### 5. PREVENTION DES CONFLITS D'INTERETS

Conformément à la réglementation MiFID visée plus haut, AXA Belgium s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients. A cet effet, la compagnie entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire d'assurance, d'autres clients, de la compagnie même ou d'un de ses collaborateurs.

En particulier, elle a pris les mesures nécessaires pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts dans les domaines ci-après : la fourniture de conseils en assurance, la rémunération de l'intermédiation en assurance, la gestion des sinistres, la confidentialité des informations et les cadeaux d'affaires.

Soucieuse de se conformer à ses obligations, AXA Belgium formalise dans sa politique de conflits d'intérêts le cadre général dans lequel elle s'organise en matière de conflits d'intérêts :

- l'identification des conflits potentiels visés par la législation
- les mesures/procédures de gestion des conflits nés ou susceptibles de naître :
- l'information des clients
- la formation des collaborateurs
- le registre des conflits d'intérêts
- la mise en oeuvre et l'évaluation régulière de la politique.

Le texte intégral de la politique est soit accessible via le site internet [www.axa.be/ab/FR/dossiers/Pages/protection-du-client.aspx](http://www.axa.be/ab/FR/dossiers/Pages/protection-du-client.aspx) soit livrable sur demande au preneur d'assurance par courrier électronique ou en version papier.

### 6. GESTION DES PLAINTES

Tout problème relatif à l'assurance peut être soumis par le preneur, l'assuré ou un tiers impliqué au service concerné de la compagnie, soit directement, soit par l'entremise de son intermédiaire habituel. Si le plaignant ne partage pas le point de vue de la compagnie, il peut faire appel au service « Customer Protection » de la compagnie, Place du Trône 1, 1000 Bruxelles, e-mail : [customer.protection@axa.be](mailto:customer.protection@axa.be). Si le plaignant estime ne pas avoir obtenu, de cette façon, la solution adéquate, il peut s'adresser au Service Ombudsman Assurances, square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, site : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

Pour tout problème spécifique à l'application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail, le plaignant doit s'adresser au Fonds des Accidents du Travail (rue du Trône 100 à 1050 Bruxelles). La demande d'intervention à l'un de ces services ou institutions ne porte pas préjudice à la possibilité pour la personne d'intenter une action en justice.