



FICHE D'INFORMATION RELATIVE A L'ARDENNE PREVOYANTE

Ce document vous fournit des informations générales relatives à L'Ardenne Prévoyante, (ci-après 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-dessous.

Les mises à jour sont soit consultables sur le site internet www.ardenneprevoyante.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. Coordonnées de la compagnie

L'Ardenne Prévoyante est une est une marque d'AXA Belgium S.A., dont le siège social est établi à la Place du Trône 1 à 1000 Bruxelles (Belgique), entreprise d'assurance de droit belge agréée sous le numéro de code 0039, enregistrée auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0404.483.367, avec laquelle le contrat est conclu.

Le siège d'exploitation de L'Ardenne Prévoyante est établi à l'Avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot (Belgique) où tout courrier postal doit lui être adressé.

2. Aperçu des services offerts

L'Ardenne Prévoyante s'adresse tant aux particuliers qu'aux indépendants et aux entreprises.

Elle distribue des produits d'assurance repris dans les branches suivantes :

- Accident (branche 2)
- Assurance de biens (branches 3, 8, et 9)
- Responsabilité (branches 10 et 13)
- Protection Juridique (branche 17)
- 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 allemand et en néerlandais.

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 d'exploitation (voir plus haut), dûment 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 L'Ardenne Prévoyante .

Pour les demandes par voie électronique (courriel, application internet, 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 L'Ardenne Prévoyante .

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. Prévention des conflits d'intérêts

Conformément à la réglementation MIFID visée plus haut, L'Ardenne Prévoyante 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, L'Ardenne Prévoyante formalise dans sa procédure de gestion des 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'intérêt
- la mise en œuvre et l'évaluation régulière de la politique.

Cette indication n'est pas une description complète de la politique de la compagnie en matière de conflits d'intérêts. Le texte intégral de cette politique est soit accessible via le site internet www.ardenneprevoyante.be/..., 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 « Protection du consommateur et gestion des plaintes » de la compagnie (Avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot, e-mail : protection@ardenneprevoyante.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).

La demande d'intervention à l'un de ces services ou institution ne porte pas préjudice à la possibilité pour la personne d'intenter une action en justice.

Stavelot, le 4 janvier 2021