



FICHE D'INFORMATION RELATIVE A LA COMPAGNIE

Ce document vous fournit des informations générales relatives à l'entreprise d'assurances L'ARDENNE PREVOYANTE, 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-dessous.

Les mises à jour sont soit consultables sur le site internet de la compagnie www.ardenneprevoyante.be, soit livrable 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 PREVOYANTE est une entreprise d'assurances dont le siège social est situé Avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot.

Elle est agréée en Belgique sous le n° de code 0129 auprès de la Banque Nationale de Belgique, sise boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles.

L'ARDENNE PREVOYANTE fait partie du groupe AXA Belgium.

2. Aperçu des services offerts

L'ARDENNE PREVOYANTE s'adresse tant aux particuliers qu'aux indépendants et 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 (branche 21)
- Maladie et Accident (branches 1 et 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 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 - personnelle ou lié à un service - qui vous aura été communiqué dans le cadre de votre relation avec L'ARDENNE PREVOYANTE.

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 PREVOYANTE.

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 PREVOYANTE 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 PREVOYANTE 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'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/fr/protection-du-client, 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 » de la compagnie (Avenue des Démineurs 5 à 4970 Stavelot, e-mail : protection@ardenne-prevoyante.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 1^{er} octobre 2014