



## INFORMATIEFICHE MET BETREKKING TOT DE MAATSCHAPPIJ

Dit document bevat algemene informatie over de verzekeringsonderneming L'ARDENNE PREVOYANTE, 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. We raden u aan om deze fiche te lezen om uw kennis over de maatschappij te vervolledigen in het kader van de contractuele relatie die u met haar als verzekeringnemer onderhoudt of van de relatie die u met haar overweegt aan te gaan.

De beschreven situatie stemt overeen met de situatie op de hieronder vermelde datum van uitgifte.

De verzekeringnemer kan de updates op de website van de maatschappij [www.ardenneprevoyante.be](http://www.ardenneprevoyante.be) raadplegen, of ze schriftelijk of via e-mail aanvragen.

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

### 1. GEGEVENS VAN DE MAATSCHAPPIJ

L'ARDENNE PREVOYANTE is een verzekeringsonderneming met maatschappelijke zetel gevestigd te 4970 Stavelot, Avenue des Démineurs 5.

Zij is in België toegelaten onder het codenr. 0129 bij de Nationale Bank van België, Berlaimontlaan 14 te 1000 Brussel.

L'ARDENNE PREVOYANTE maakt deel uit van de groep AXA Belgium.

### 2. OVERZICHT VAN DE AANGEBODEN DIENSTEN

L'ARDENNE PREVOYANTE richt zich zowel tot particulieren als tot zelfstandigen en ondernemingen.

Zij is toegelaten voor de beoefening van alle verzekeringstakken 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 (tak 21)
- Ziekte en Ongeval (takken 1 en 2)
- Verzekering van goederen (takken 3, 8, en 9)
- Aansprakelijkheid (takken 10 en 13)
- Rechtsbijstand (tak 17)

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 met de maatschappij communiceren in het Nederlands, het Frans en het Duits; alle documenten en overige informatie zijn eveneens in die talen verkrijgbaar.

## 4. COMMUNICATIEWIJZEN

De communicatie tussen de partijen verloopt standaard op papier. Briefwisseling met de maatschappij dient met de nodige referenties (contractnr. en/of klantennr.) te worden verstuurd

naar de maatschappelijke zetel (zie hierboven). Voor telefonische aanvragen aan de maatschappij kunt u terecht op het algemene nummer dat onderaan de pagina staat vermeld, of op ieder ander specifiek nummer - persoonlijk of gekoppeld aan een dienst - dat u werd meegedeeld in het kader van uw relatie met L'ARDENNE PREVOYANTE.

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 L'ARDENNE PREVOYANTE.

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

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

## 5. PREVENTIE VAN BELANGENCONFLICTEN

Conform de hierboven bedoelde MIFID-reglementering wil L'ARDENNE PREVOYANTE haar 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 belangenconflicten die de belangen van een of meerdere klanten kunnen schaden doordat ze strijdig zijn met de belangen van een verzekeringstussenpersoon, van andere klanten, van de maatschappij zelf of van een van haar medewerkers. De maatschappij trof meer in het bijzonder de nodige maatregelen om belangenconflicten in de volgende domeinen te vermijden: het verstrekken van verzekeringsadvies, de bezoldiging van de verzekeringsbemiddeling, het beheer van schadegevallen, de vertrouwelijkheid van de informatie en relatiegeschenken.

L'ARDENNE PREVOYANTE wil zich houden aan haar verplichtingen en formaliseert in haar 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.

Deze aanwijzing is geen volledige beschrijving van het beleid van de maatschappij inzake belangenconflicten. De volledige tekst van dit beleid kan ofwel worden geraadpleegd via de website [www.ardenneprevoyante.be/nl/bescherming-van-de-klant](http://www.ardenneprevoyante.be/nl/bescherming-van-de-klant), of kan op verzoek via e-mail of op papier aan de verzekeringnemer worden bezorgd.

## 6. KLACHTENBEHEER

De verzekeringnemer, de verzekerde of een betrokken derde kan ieder probleem met betrekking tot de verzekering rechtstreeks of via zijn gebruikelijke tussenpersoon voorleggen aan de betrokken dienst van de maatschappij. Indien de klager het standpunt van de maatschappij niet deelt, kan hij een beroep doen op de dienst "Consumentenbescherming" van de maatschappij (Avenue des Démineurs 5 te 4970 Stavelot, e-mail: [protection@ardenne-prevoyante.be](mailto:protection@ardenne-prevoyante.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)). De aanvraag tot tussenkomst van een van deze diensten of instellingen doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor de betrokken persoon om een rechtsvordering in te stellen.

Stavelot, 1 Oktober 2014.