P&V ASSURANCES

Clients Institutionnels

Brochure d'informations pour le preneur d'assurance

Lorsque vous achetez des produits et des services financiers en Belgique, vous êtes protégé par différentes règles qui trouvent leur origine dans la directive européenne MiFID. Ces règles de conduite s'appliquent aux compagnies d'assurances, à leurs produits ainsi qu'aux intermédiaires d'assurances.

Vous trouverez dans ce document un aperçu des principales règles MiFID et des informations sur la manière dont les données personnelles sont traitées. Votre AMI (Account Manager Institutionnel) se tient à votre disposition afin de répondre, de manière intègre et claire, aux différentes questions que vous pourriez vous poser après la lecture de ce document.

A propos de P&V Assurances SCRL

P&V Assurances SCRL vous propose ses solutions en assurance, en réponse à un cahier des charges.

P&V Assurances SCRL propose les types de contrats d'assurance suivants : assurances dommages, assurances épargne, assurances investissement et assurances vie qui ne sont pas des produits d'épargne et d'investissement.

P&V Assurances SCRL est agréée comme entreprise d'assurances sous le n° 0058 et est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles (http://www.bnb.be).

Les 5 engagements de P&V Assurances SCRL

1. Un traitement loyal, équitable et professionnel

P&V Assurances SCRL s'engage à agir envers vous de façon loyale, équitable et professionnelle. Il s'agit là de notre « devoir de loyauté » visant la défense primordiale de vos intérêts.

2. Des informations correctes, claires et complètes

Afin de vous permettre de décider, en connaissance de cause, de conclure ou non un contrat d'assurance, P&V Assurances SCRL s'engage à vous informer à temps, correctement et de façon adéquate et compréhensible au sujet de ses produits et services, et ce conformément au cahier des charges.

3. Un aperçu détaillé de vos divers contrats d'assurances

P&V Assurances SCRL s'engage à vous fournir périodiquement des informations actualisées sur vos contrats d'assurance.

4. Un traitement rapide et intègre de vos réclamations

Chaque plainte est pour P&V Assurances SCRL l'occasion d'évaluer la qualité des services et produits qui vous sont proposés.

Votre AMI (Account Manager Institutionnel) s'engage à gérer de la manière la plus efficace possible toute plainte que vous pourriez formuler. Il est le mieux à même de défendre vos droits et vos intérêts.

Vous pouvez néanmoins, si nécessaire, faire également appel à notre service Gestion des plaintes :

- par téléphone : 02/250.90.60
- par e-mail : plainte@pv.be
- par courrier : Service Gestion des plaintes P&V, rue Royale 151 à 1210 Bruxelles.

Lorsque la réponse de notre service Gestion des plaintes ne vous satisfait pas entièrement, vous avez également le droit de faire appel à l'Ombudsman des Assurances (Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, tél. 02/547.58.71, www.ombudsman.as). Il s'agit d'un service de médiation indépendant qui traite des litiges en assurances.

010/1036 - P10.2018

5. Une politique claire et transparente en matière de conflits d'intérêts

P&V Assurances SCRL a mis en place une politique visant à éviter tous conflits d'intérêts éventuels.

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle nos intérêts (y compris ceux de nos collaborateurs) ou ceux d'une autre entité du Groupe P&V entrent en conflit avec vos intérêts ou divergent des vôtres. Ou encore une situation dans laquelle les intérêts d'un certain (groupe de) client(s) divergent de ceux d'un autre (groupe de) client(s).

La politique de P&V Assurances SCRL détermine :

- la manière dont nous dressons la liste des circonstances pouvant mener à des conflits d'intérêts ;
- la manière dont nous souhaitons éviter et gérer ces conflits d'intérêts à l'aide de procédures et d'instructions adéquates ainsi que leur communication ;
- la manière dont des conflits d'intérêts survenus sont enregistrés dans un registre central ;
- une communication envers vous en cas de conflits d'intérêts ingérables susceptibles de porter préjudice à vos propres intérêts ;
- la formation que ses collaborateurs et agents liés peuvent suivre en matière de conflits d'intérêts et de leur gestion.

Tout conflit d'intérêts constaté doit être signalé à notre Compliance.

Si vous désirez en savoir plus sur notre politique en matière de gestion des conflits d'intérêts, n'hésitez pas à vous adresser à votre AMI (Account Manager Institutionnel).

Informations et communication

Les informations et communications de P&V Assurances SCRL vous seront fournies dans la langue de votre choix ou dans la langue que vous utilisez pour communiquer avec nous (si vous n'avez pas choisi de langue), en néerlandais ou en français.

Traitement de données à caractère personnel

P&V Assurances s'engage, en sa qualité de **responsable du traitement**, à traiter les données à caractère personnel collectées auprès de ses clients et prospects en conformité avec la règlementation en matière de vie privée en vigueur et plus particulièrement conformément au règlement (UE) N°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (**RGDP**).

Par **données à caractère personnel**, l'on entend les données vous concernant ainsi qu'éventuellement les données que vous communiqueriez à propos d'autres personnes (par exemple un assuré, un conducteur, un bénéficiaire, …). Si vous communiquez des données à caractère personnel d'une autre personne, vous devez préalablement l'informer de la présente clause et de la politique vie privée du Groupe P&V et obtenir son autorisation préalable de communiquer ses données à caractère personnel.

Quelles données peuvent être traitées ?

Dans le cadre de la relation de P&V Assurances avec ses clients, P&V Assurances est susceptible de collecter et traiter les données à caractère personnel suivantes **en fonction du type d'assurance souscrit** : données d'identification personnelles, données d'identification émises par les services publics, données d'identification ou de localisation électroniques, données d'identification financières, numéro de registre national, données personnelles et physiques, habitudes de vie, données relatives à la santé, données judiciaires, données politiques (PEP), caractéristiques du logement, habitudes de consommation, formation, profession et emploi ainsi que des enregistrements de son et d'image.

Dans quel but ces données sont-elles traitées ?

Les données à caractère personnel sont susceptibles d'être traitées pour les **finalités** suivantes :

- L'évaluation des risques, conclusion, gestion et exécution des contrats d'assurance, la gestion des dossiers de sinistres en ce compris l'assistance et la défense en justice et l'indemnisation le cas échéant,
- La comptabilité et la fiscalité liées à ces différents services,
- La gestion des plaintes,
- La gestion du recouvrement et du contentieux,
- La réassurance,
- La prévention d'infractions telles que la fraude, le blanchiment et le terrorisme,
- Le respect des obligations légales et réglementaires de P&V Assurances,
- La promotion d'autres produits ou services (marketing direct), sauf si vous vous y opposez,
- Le profilage sur la base des contrats déjà conclus avec P&V Assurances,
- Le traitement à des fins statistiques,
- L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de P&V Assurances,
- La réalisation d'enquête de satisfaction.

A ces seules fins, les données à caractère personnel peuvent être, si nécessaire, communiquées à d'autres **destinataires** et plus particulièrement à d'autres assureurs, réassureurs, intermédiaires en assurance ou réassurance situés en Belgique ou à l'étranger, avocats, experts et conseils techniques, réparateurs, médecin conseils, réviseurs, fournisseurs de service IT, bureaux de recouvrement, institutions financières, partenaires commerciaux, autorités gouvernementales et Ombudsman.

Le **fondement juridique** du traitement des données à caractère personnel est constitué selon le cas par le contrat d'assurance, une disposition légale, un consentement ou l'intérêt légitime de P&V Assurances.

Pour certaines finalités, P&V Assurances a besoin de votre consentement pour collecter, utiliser ou divulguer certaines données à caractère personnel.

Ce consentement **peut être retiré à tout moment.**

En cas de retrait du consentement relatif au traitement de vos données, P&V Assurances se trouverait cependant dans l'impossibilité de donner une suite à toute demande impliquant le traitement de ces données.

Vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment et gratuitement par l'envoi d'un courrier ou d'un e-mail à l'adresse dpo@pvgroup.be au traitement de vos données à des fins de marketing direct.

P&V Assurances a la possibilité de prendre des décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé de données sans intervention humaine afin de traiter une demande d'assurance ou une déclaration de sinistre. Vous avez toujours le droit de requérir une intervention humaine en appelant votre agent ou notre département sinistres.

Comment sont traitées ces données ?

P&V Assurances agira avec précaution afin d'assurer autant que possible la sécurité de vos données et en particulier en demandant à ses éventuels sous-traitants d'adopter des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de traiter ces données en toute conformité avec le RGDP.

Les données relatives à la santé sont traitées avec la plus grande discrétion et uniquement par les personnes habilitées à le faire.

Les données à caractère personnel traitées sont conservées par P&V Assurances pendant la **durée** nécessaire afin de réaliser la finalité pour laquelle elles sont traitées.

En cas de transfert de vos données vers un pays tiers n'offrant pas un niveau adéquat de protection, P&V Assurances s'engage à prendre les mesures de précaution qui s'imposent et à conclure des clauses contractuelles types avec le sous-traitant ou le responsable du traitement concerné.

Quels sont vos droits en tant que personne concernée ?

Les personnes concernées peuvent prendre connaissance des données à caractère personnel et, le cas échéant, les faire rectifier au moyen d'une demande datée et signée accompagnée d'une photocopie recto verso de la carte d'identité, adressée à P&V Assurances SCRL, Rue Royale 151, 1210 Bruxelles à l'attention du Data Protection Officer, Département Compliance, dpo@pvgroup.be.

Lesdites personnes peuvent en outre, selon les mêmes modalités, et dans les limites prévues par le RGDP, s'opposer au traitement de leurs données à caractère personnel ou demander la limitation de celui-ci.

Elles peuvent aussi demander l'effacement de leurs données à caractère personnel ou exercer le droit à la portabilité des données les concernant.

De plus amples informations peuvent être obtenues à la même adresse.

Une réclamation peut le cas échéant être introduite auprès de l'Autorité de protection des données (anciennement dénommée Commission Vie Privée) soit par courrier à Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles, soit par courrier électronique à commission@privacycommission.be ou par téléphone au +32 2 274 48 00.

Si vous souhaitez disposer de plus amples informations, P&V Assurances vous invite à consulter sa politique vie privée disponible via le lien suivant : **https://www.pv.be/privacy**.