

Informatiebrochure voor de verzekeringsnemer

Wanneer u in België financiële producten en diensten koopt, dan bent u beschermd door verschillende regels die werden gebundeld onder de naam MiFID. Deze richtlijnen gelden voor verzekeringsmaatschappijen, hun producten en de verzekeringstussenpersonen.

In dit document vindt u een overzicht van de belangrijkste MiFID-regels. Hebt u nog vragen na het lezen van dit document? Contacteer uw P&V adviseur. Hij zal u eerlijk en duidelijk antwoorden.

P&V Verzekeringen C.V.B.A. en haar P&V adviseurs

P&V Verzekeringen C.V.B.A. stelt u haar verzekeringsoplossingen voor via verzekeringsagenten die aan P&V Verzekeringen C.V.B.A. verbonden zijn: de P&V adviseurs. Zij verkopen uitsluitend P&V-producten.

P&V Verzekeringen C.V.B.A. biedt de volgende types van verzekeringsovereenkomsten aan: schadeverzekeringen, spaar- en beleggingsverzekeringen en levensverzekeringen die geen spaar- en beleggingsproducten zijn.

P&V Verzekeringen C.V.B.A. en haar adviseurs vormen samen een uniek geheel dat we “dienstverleners” noemen. Hun missie bestaat erin u te adviseren, een verzekeringscontract aan te bieden of voor te stellen en, indien nodig, andere voorbereidende werken uit te voeren met het oog op het afsluiten van een contract. Ze staan uiteraard ook in voor een optimaal beheer en dito uitvoering van uw contract om uw tevredenheid te garanderen.

P&V Verzekeringen C.V.B.A. is erkend als verzekeringsonderneming onder het nummer 0058 en staat onder het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14 te 1000 Brussel (<http://www.nbb.be>).

Wanneer uw verzekeringscontract een dekking rechtsbijstand bevat, komt P&V Verzekeringen C.V.B.A. tussen als verzekeringsagent verbonden aan de maatschappij ARCES N.V., een verzekeraar die gespecialiseerd is in rechtsbijstand. P&V Verzekeringen C.V.B.A. treedt in dat geval op onder het nummer 46847A en is onderworpen aan de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, Congresstraat 12-14 te 1000 Brussel (<http://www.fsma.be>). In dit geval is ARCES N.V. de dienstverlener.

ARCES N.V. is erkend als verzekeringsonderneming onder het nummer 1400 en staat onder het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14 te 1000 Brussel (<http://www.nbb.be>).

Uw rechten, onze engagementen

I. Een loyale, rechtvaardige en professionele behandeling

P&V Verzekeringen C.V.B.A. en haar adviseurs verbinden zich ertoe om op een loyale, eerlijke en professionele manier met u om te gaan. Dit doen we in het kader van onze « loyaliteitsplicht » met het oog op de essentiële bescherming van uw belangen. Dit betekent concreet dat we ons ertoe verbinden om steeds uw wensen en behoeften te respecteren, met een bijkomend accent wanneer het om spaar- en beleggingsverzekeringen gaat. In dat geval zullen we systematisch de geschiktheid en uitzonderlijk de passendheid van de verzekeringsproducten toetsen aan uw persoonlijke noden en belangen.

De manier waarop dit zal verlopen, zal van u afhangen en van wat u zoekt, alsook van de informatie die u ons bezorgt:

- Als u een spaarverzekering (bv. pensioensparen) of een beleggingsverzekering wenst af te sluiten, dan verbinden wij ons ertoe om u oplossingen voor te stellen die bij uw profiel passen, rekening houdend met uw kennis van en ervaring met deze producten, alsook met uw financiële toestand en uw spaar- en beleggingsdoelstellingen.
- Op basis van de kennis die we van u opbouwen, stellen we uw beleggersprofiel op. Dit kan variëren van heel defensief tot heel dynamisch. U kunt steeds opteren voor een defensiever profiel dan wat u werd voorgesteld.
- Wanneer u geen advies wenst over deze producten (u wenst de nodige informatie niet te geven of u bent niet akkoord met het geadviseerde product), dan doen wij enkel een passendheidstest om na te gaan of een spaar- of beleggingsverzekering aansluit bij uw kennis en ervaring.
- We vullen samen met u een vragenlijst in op basis waarvan we voormelde punten kunnen beoordelen en uw belangen zo goed mogelijk kunnen behartigen.

2. Correcte, duidelijke en volledige informatie

Om u in staat te stellen om met kennis van zaken te beslissen om een verzekeringscontract al dan niet af te sluiten, verbindt P&V Verzekeringen C.V.B.A. zich ertoe om u op tijd, correct en op gepaste en begrijpelijke manier te informeren over haar producten en diensten.

3. Een gedetailleerd overzicht van al uw verzekeringscontracten

P&V Verzekeringen C.V.B.A. verbindt zich ertoe om u op regelmatige tijdstippen actuele informatie te bezorgen over uw verzekeringscontracten.

4. Een snelle en integere behandeling van uw klachten

Voor P&V Verzekeringen C.V.B.A. is elke klacht een gelegenheid om de kwaliteit van de diensten en producten die u worden aangeboden te evalueren.

Uw P&V adviseur verbindt zich ertoe om al uw eventuele klachten zo efficiënt mogelijk te beheren.

Indien nodig kunt u ook een beroep doen op onze klachtendienst:

- per telefoon: 02/250.90.60
- per e-mail: klacht@pv.be
- per post: Dienst Klachtenmanagement P&V, Koningsstraat 151 te 1210 Brussel.

Wanneer het antwoord van onze klachtendienst u niet volledig tevreden stelt, dan hebt u bovendien het recht om een beroep te doen op de Ombudsman van de Verzekeringen (de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel - Tel. 02/547.58.71 - www.ombudsman.as). Dit is een onafhankelijke ombudsdienst die verzekeringsgeschillen behandelt.

5. Een duidelijk en transparant beleid bij belangenconflicten

P&V Verzekeringen C.V.B.A. voert een beleid om eventuele belangenconflicten te vermijden.

Een belangenconflict is een situatie waarin onze belangen (inclusief die van onze medewerkers en onze verbonden agenten) of de belangen van een andere entiteit van de P&V Groep, in conflict komen met of afwijken van uw belangen. Als belangenconflict geldt ook een situatie waarin de belangen van een bepaalde (groep van) klant(en) afwijken van die van een andere (groep van) klant(en).

Het beleid van P&V Verzekeringen C.V.B.A. bepaalt:

- de manier waarop we de lijst van omstandigheden opstellen die tot belangenconflicten zouden kunnen leiden;
- de manier waarop we deze belangenconflicten wensen te vermijden en te beheren door middel van gepaste procedures en instructies en de communicatie hiervan;
- de manier waarop belangenconflicten die zich hebben voorgedaan, worden geregistreerd in een centraal register;
- onze communicatie met u in geval van belangenconflicten die niet kunnen worden beheerd en die mogelijk uw belangen kunnen schaden;
- de opleiding die haar medewerkers en verbonden agenten kunnen volgen over belangenconflicten en het beheer ervan.

Elk belangenconflict dat wordt vastgesteld, moet aan onze dienst Klachtenmanagement worden gesignaleerd.

Voor meer informatie over ons beleid inzake het beheer van belangenconflicten kunt u steeds terecht bij uw P&V adviseur.

Informatie en communicatie

De informatie en communicatie van P&V Verzekeringen C.V.B.A. zullen u worden bezorgd in de taal van uw keuze of de taal waarin u met ons communiceert (als u geen taal heeft gekozen), in het Nederlands of in het Frans.