

# Klantenbrochure

## Informatiebrochure voor de verzekeringnemer

*Wanneer u in België financiële producten en diensten koopt, dan bent u beschermd door een aantal gedragsregels die gelden voor verzekeringsmaatschappijen en hun producten evenals voor verzekeringstussenpersonen.*

*In dit document vindt u een overzicht van de belangrijkste gedragsregels en informatie omtrent de manier waarop persoonsgegevens worden verwerkt. Uw adviseur staat ter beschikking om op integere en duidelijke wijze te antwoorden op al uw vragen naar aanleiding van de lezing van dit document.*

### Over P&V en haar adviseurs

P&V is een merk van P&V Verzekeringen.

De verzekeringscontracten van P&V worden verdeeld via verzekeringsagenten die aan P&V Verzekeringen verbonden zijn: de P&V adviseurs.

Het betreft verzekeringstussenpersonen die exclusief werken met P&V Verzekeringen en die geldig zijn ingeschreven in het register van de FSMA.

P&V biedt schadeverzekeringen, spaar- en beleggingsverzekeringen en levensverzekeringen die geen spaar- en beleggingsproducten zijn, aan.

De adviseurs van P&V hebben als missie u bij te staan, u 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 is erkend als verzekeringsonderneming onder het nummer 0058 en staat onder het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 3 te 1000 Brussel (<http://www.nbb.be>)

### Uw profiel

Wij beschouwen u standaard als niet-professionele klant. Hierdoor geniet u steeds de hoogste bescherming.

Niettemin heeft u het recht om, op uw vraag, beschouwd te worden als professionele klant, waardoor u een minder hoog beschermingsniveau geniet.

### Uw rechten, onze engagementen

#### I. Een loyale, billijke en professionele behandeling

Onze medewerkers en de adviseurs van P&V verbinden zich ertoe om op een loyale, billijke en professionele manier met u om te gaan en dit steeds in uw belang.

Dit betekent concreet dat we ons ertoe verbinden om steeds uw verlangens en behoeften te respecteren en mogelijks een gepersonaliseerde aanbeveling doen waarin wordt uitgelegd waarom het product het best aansluit bij uw verlangens en behoeften.

Een bijkomend accent wordt gelegd op spaar- en beleggingsverzekeringen, waarbij de manier waarop wij uw belangen zullen behartigen, zal afhangen van wat u zoekt, alsook van de informatie die u ons bezorgt.

##### Wat zoekt u?

Wij houden rekening met de complexiteit van het product.

##### Welke informatie bezorgt u ons?

Wij gaan steeds, wanneer u een beleggings- of spaarproduct wenst aan te kopen, uw kennis en ervaring na: de soorten diensten, transacties, financiële instrumenten waarmee u vertrouwd bent; de aard, het aantal, de waarde en de frequentie van transacties die u reeds in het verleden deed en de periode waarover deze zijn uitgevoerd; uw opleidingsniveau en uw beroep (en/of vroegere beroepen).

Aan de hand hiervan, kunnen wij oordelen of het door u gewenst product passend is.

Indien u geen advies wenst met betrekking tot uw geplande aankoop, dan stopt onze inbreng hier: er zal u medegedeeld worden of wij het product al dan niet passend achten, en indien niet passend, waarschuwen voor de onderschrijving.

Wenst u wel geadviseerd worden in uw geplande aankoop, (een gepersonaliseerde aanbeveling), dan zullen wij u bijkomend vragen naar uw financiële situatie, hierin begrepen uw capaciteit om eventuele verliezen te ondergaan, en uw beleggingsdoelstellingen, hierin begrepen uw risicotolerantie. Op basis van deze bijkomende informatie zullen wij oordelen of het product, naast passend, ook geschikt is.

Is dit niet het geval (of indien de door u bijkomend verschaft informatie niet toereikend is), dan voorzien wij u niet van een gepersonaliseerde aanbeveling en waarschuwen wij u voor de onderschrijving. In het geval wij het product voor u wél passend en geschikt bevinden, dan krijgt u van ons een gepersonaliseerde aanbeveling en een geschiktheidsverklaring, op een duurzame drager.

---

## 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, verbinden onze medewerkers en de P&V adviseurs zich ertoe om u op tijd, correct en op gepaste en begrijpelijke manier te informeren over haar producten en diensten.

Wij adviseren u om, alvorens u een verzekeringscontract afsluit, kennis te nemen van de objectieve informatie met betrekking tot het verzekeringsproduct, die wij te uwer beschikking stellen door middel van een standaard informatiedocument of een financiële informatiefiche. Dit document kan u bekomen, hetzij via uw adviseur, hetzij via de website van P&V.

Bovendien verbinden wij ons ertoe om u minstens jaarlijks, actuele informatie (de verleende diensten – de totale kosten van deze diensten en, indien relevant, de waarde van elk onderliggend beleggingsactief) te bezorgen voor wat betreft uw spaar- en beleggingsverzekeringen.

---

## 3. De kosten en lasten

---

De kosten en lasten verbonden aan uw schadeverzekeringen worden u voorafgaandelijk aan het sluiten van het contract alsmede jaarlijks medegedeeld, via het vervaldagbericht.

---

## 4. Een snelle en integere behandeling van uw klachten

---

Elke klacht brengt de mogelijkheid met zich mee om de kwaliteit van de diensten en producten die u worden aangeboden, te evalueren.

De P&V Groep beschikt over een formele procedure voor het beheer van klachten.

Uw P&V adviseur verbindt zich ertoe om al uw eventuele klachten zo efficiënt mogelijk te beheren. Te dien einde hebben de P&V adviseurs een formele procedure met betrekking tot het beheer van klachten ingericht.

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

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

U hebt 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](http://www.ombudsman.as)). Dit is een onafhankelijke ombudsdienst die verzekeringsgeschillen behandelt.

---

## 5. Een duidelijk en transparant beleid bij belangenconflicten

---

Een belangenconflict is een situatie waarin onze belangen (inclusief die van onze medewerkers en onze adviseurs) 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).

De P&V Groep voert een beleid om eventuele belangenconflicten te vermijden. Zij treft én handhaaft bovendien doeltreffende organisatorische en administratieve regelingen om alle redelijke maatregelen te kunnen nemen teneinde te voorkomen dat uw belangen als klant, door belangenconflicten worden geschaad. Indien de getroffen regelen ontoereikend blijken om redelijkerwijs te mogen aannemen dat het risico dat uw belangen worden geschaad, zal worden voorkomen, dan zullen wij, tijdig, alvorens de verzekeringsovereenkomst wordt gesloten, op heldere wijze de algemene aard of de bronnen van het belangenconflict, schriftelijk aan u bekend maken, zodat u met kennis van zaken een geïnformeerde beslissing kan nemen.

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

## Informatie en communicatie

Onze informatie en communicatie 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.

## Vergoedingspolitiek

Uw P&V adviseur wordt vergoed op basis van een combinatie van een commissie (dit is een vergoeding inbegrepen in uw verzekeringspremie) en enigerlei andere soort vergoeding, met inbegrip van economische voordelen van welke aard ook die in dat verband met de verzekeringsovereenkomst worden aangeboden of verstrekt.

Sommige van onze medewerkers ontvangen, in het kader van hun verloning, een variabele beloningscomponent die bepaald wordt op basis van de kwaliteit van hun werk en hun commerciële performantie, geheel conform de gedragsregels voor de verzekeringen.

In het kader van haar commerciële samenwerking met andere verzekeringsmaatschappijen kan P&V Verzekeringen in bepaalde gevallen vergoed worden op basis van een combinatie van een commissie en enigerlei andere soort.

P&V Verzekeringen kan eveneens, voor haar producten tak 23, retrocessies ontvangen vanwege bepaalde fondsenbeheerders, als vergoeding voor de commercialisatie en distributie van hun fondsen.

## Toepasselijk recht

Het Belgische recht is van toepassing op de precontractuele verplichtingen en de verzekeringscontracten.

## Verwerking van persoonsgegevens

Als verwerkingsverantwoordelijke, verbindt P&V Verzekeringen zich ertoe om de persoonsgegevens van haar cliënten en prospecten te verwerken conform de geldende Belgische en Europese privacywetgeving.

Met 'persoonsgegevens' worden de gegevens bedoeld die op u betrekking hebben, alsook de gegevens die u eventueel meedeelt over andere personen (bijvoorbeeld de verzekerde, de bestuurder, de werknemer, de begunstigde ...). In dat geval, moet u deze persoon daarover vooraf informeren en desgevallend diens toestemming vragen.

---

### Welke gegevens worden verwerkt?

In het kader van haar (potentiële) klantenrelatie, zal P&V uw persoonsgegevens verzamelen en verwerken, in functie van het type verzekering dat wordt onderschreven. Het betreft voornamelijk volgende gegevens: persoonlijke identificatiegegevens, door overheidsdiensten verstrekte identificatiegegevens, elektronische identificatie- of lokalisatiegegevens, financiële identificatiegegevens, rijksregisternummer, persoonlijke en fysieke kenmerken, levensstijl, gezondheidsgegevens, gerechtelijke gegevens, politieke gegevens (PEP), kenmerken van de woning, consumptiegewoonten, opleiding, beroep en tewerkstelling, alsook geluids- en beeldopnames.

---

### Voor welke doeleinden worden uw gegevens verwerkt?

De persoonsgegevens kunnen worden verwerkt voor uiteenlopende doeleinden, waarvan de meest voorkomende volgende zijn:

- de risicobeoordeling, het sluiten, beheren en uitvoeren van verzekeringscontracten, het beheren van schadedossiers, met inbegrip van gerechtelijke bijstand en verdediging en eventueel schadevergoeding;
- de met die verschillende diensten verband houdende boekhouding en fiscaliteit;
- het beheren van klachten;
- het beheren van incasso en geschillen;
- de herverzekering;
- het voorkomen van inbreuken zoals fraude, witwassen van geld en terrorisme;
- het naleven van de wettelijke en reglementaire verplichtingen van P&V Verzekeringen;
- het promoten van andere producten en diensten (direct marketing), tenzij u zich hiertegen verzet;
- een profilering op basis van al met P&V Verzekeringen gesloten contracten;

- de verwerking voor statistische of onderzoeksdoeleinden;
- het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de diensten van P&V Verzekeringen;
- het houden van een tevredenheidsenquête.

Binnen het kader van onze klantenrelatie, kan het nodig zijn om uw persoonsgegevens mee te delen aan andere ontvangers, en in het bijzonder aan andere verzekeraars, herverzekeraars, verzekerings- of herverzekeringsmakelaars en andere tussenpersonen en agenten in België of in het buitenland, advocaten, schatters / technisch adviseurs, herstellende artsen, controle-artsen, revisoren, IT-providers, incassobureaus, financiële instellingen, commerciële partners, overheidsautoriteiten en de ombudsman.

De rechtsgrond voor de verwerking van persoonsgegevens wordt naargelang het geval vastgesteld door het verzekeringscontract, een wettelijke bepaling of het gerechtvaardigd belang van P&V Verzekeringen.

In specifieke gevallen (bv. voor de verwerking van uw gezondheidsgegevens), zullen wij uw voorafgaandelijke toestemming vragen. De regelgeving laat u de mogelijkheid om deze toestemming in te trekken. In voorkomend geval, zal een verdere dienstverlening die een verwerking van uw persoonsgegevens vereist moeilijk te garanderen zijn.

Verder kunt u zich op elk moment en kosteloos verzetten tegen de verwerking van uw gegevens voor directe marketingdoeleinden door een brief of e-mail te sturen naar het e-mailadres [dpo@pvgroup.be](mailto:dpo@pvgroup.be).

Nemen wij als verzekeraar een besluit dat uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking (waaronder profilering) en welke u bovendien in aanzienlijke mate kan treffen, zullen wij u de nodige informatie verschaffen over het bestaan, het belang, de logica en de te verwachten gevolgen van deze verwerking. Gaat u niet akkoord met de beslissing, dan kan u altijd uw P&V adviseur contacteren om te laten weten waarom u het er niet mee eens bent.

---

### Hoe worden deze gegevens verwerkt?

---

P&V Verzekeringen zal in alle gevallen de nodige voorzorgen nemen om de veiligheid van uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te garanderen. Aldus worden gezondheidsgegevens met de grootste discretie en uitsluitend door de daartoe gemachtigde personen, verwerkt.

De externe verwerkers die in onze opdracht werken, kiezen wij uit met de nodige zorg. Wij maken met hen concrete afspraken over de veiligheid en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Wij gaan ook enkel die gegevens delen die de externe verwerker echt nodig heeft voor de uitvoering van zijn opdracht.

---

### Hoelang bewaren wij uw persoonsgegevens?

---

Als verzekeraar voeren wij een beleid ten aanzien van de bewaring van persoonsgegevens. Wij bewaren de persoonsgegevens voor de specifieke doeleinden en totdat de in het bewaarbeleid vastgestelde bewaartermijnen zijn verstreken. Na het verstrijken van de bewaartermijnen, zullen wij de persoonsgegevens vernietigen, pseudonimiseren, anonimiseren of overbrengen naar een bestemming ten behoeve van archiefbeheer of ter waarborging van geschillenbeslechting. Verzekeraars kunnen gearchiveerde persoonsgegevens analyseren voor het verrichten van historische, statistische of wetenschappelijke analyse.

Lees alle details over ons privacybeleid op onze website « <https://www.pv.be/nl/privacy> »