

## Informatiebrochure voor de verzekeringnemer

Wanneer u in België financiële producten en diensten koopt, dan bent u beschermd door verschillende regels die hun oorsprong vinden in de Europese MiFID - richtlijn. Deze regels 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 het volgende nummer: 0800/23 230. Onze medewerkers zullen u een eerlijk en transparant antwoord geven.

### Over ACTELaffinity

ACTELaffinity is een commercieel product van ACTEL. ACTEL is een merk van P&V Verzekeringen C.V.B.A., uw dienstverlener. De verzekeringsovereenkomsten van het product ACTELaffinity worden door P&V Verzekeringen online of telefonisch rechtstreeks aangeboden aan de cliënt (dit wil zeggen zonder tussenkomst van een verzekeringstussenpersoon). Het gaat om autoverzekeringen, brandverzekeringen en motorverzekeringen. Meer informatie over deze verzekeringsovereenkomsten en de daarin begrepen dekkingen, kan u terugvinden in de daar bijhorende algemene voorwaarden.

De missie van uw dienstverlener bestaat erin u te adviseren, een verzekeringcontract 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. Hij staat 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 verzekeringcontract 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 Verzekeringen 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>).

### De 5 engagementen van P&V Verzekeringen

#### 1. Een loyale, rechtvaardige en professionele behandeling

P&V Verzekeringen C.V.B.A. verbindt 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.

#### 2. Correcte, duidelijke en volledige informatie

Om u in staat te stellen om met kennis van zaken te beslissen om een verzekeringcontract 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.

Het VSOA handelt als aanbrengrer voor P&V Verzekeringen C.V.B.A.. Hierbij betaalt P&V Verzekeringen C.V.B.A. geen vergoeding aan het VSOA gezien zij een samenwerking met P&V verzekeringen C.V.B.A. als een ledenvoordeel zien. Voor meer informatie kan u steeds terecht bij onze medewerkers op het nummer 0800/23 230.

### 3. Een gedetailleerd overzicht van al uw verzekeringscontracten

P&V Verzekeringen C.V.B.A. verbindt zich ertoe om u regelmatig 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.

Onze medewerkers verbinden zich ertoe om al uw klachten zo efficiënt mogelijk te evalueren.

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](http://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) 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 kunnen volgen over belangenconflicten en het beheer ervan.

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

Voor meer informatie over het beleid inzake het beheer van belangenconflicten van P&V Verzekeringen C.V.B.A. kunt u steeds terecht bij onze medewerkers op het nummer: 0800/23 230.

### Informatie en communicatie

De informatie en communicatie van P&V Verzekeringen C.V.B.A. zal 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.