

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 en informatie omtrent de manier waarop persoonsgegevens worden verwerkt. 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 merk van P&V Verzekeringen CVBA, uw dienstverlener. De verzekeringsovereenkomsten van het merk ACTELaffinity worden door P&V Verzekeringen CVBA 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 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. Hij staat uiteraard ook in voor een optimaal beheer en dito uitvoering van uw contract om uw tevredenheid te garanderen.

P&V Verzekeringen CVBA 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>).

De 5 engagementen van P&V Verzekeringen CVBA

1. Een loyale, rechtvaardige en professionele behandeling

P&V Verzekeringen CVBA 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 verzekeringscontract al dan niet af te sluiten, verbindt P&V Verzekeringen CVBA zich ertoe om u op tijd, correct en op gepaste en begrijpelijke manier te informeren over haar producten en diensten.

Het VSOA handelt als aanbinger voor P&V Verzekeringen CVBA. Hierbij betaalt P&V Verzekeringen CVBA geen vergoeding aan het VSOA gezien zij een samenwerking met P&V verzekeringen CVBA 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 CVBA 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 CVBA 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). Dit is een onafhankelijke ombudsdienst die verzekeringsgeschillen behandelt.

5. Een duidelijk en transparant beleid bij belangenconflicten

P&V Verzekeringen CVBA 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 CVBA 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 Compliance worden gesignaleerd.

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

Informatie en communicatie

De informatie en communicatie van P&V Verzekeringen CVBA 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.

Verwerking van persoonsgegevens

P&V Verzekeringen verbindt zich, als **verwerkingsverantwoordelijke**, ertoe om de persoonsgegevens verzameld bij haar cliënten en prospecten te verwerken overeenkomstig de geldende privacywetgeving en in het bijzonder conform Verordening (EU) nr. 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, afwijkend van Richtlijn 95/46/EC (**AVG**).

Met '**persoonsgegevens**' worden de gegevens bedoeld die op u betrekking hebben, alsook eventueel de gegevens die u meedeelt over andere personen (bijvoorbeeld de verzekerde, de bestuurder, de werknemer, de begunstigde ...). Als u persoonsgegevens van een andere persoon meedeelt, moet u hem of haar vooraf informeren over deze clausule en het privacybeleid van de P&V Groep en moet u zijn of haar voorafgaande toestemming hebben om die persoonsgegevens mee te delen.

Welke gegevens mogen worden verwerkt?

In het kader van de relatie van P&V Verzekeringen met haar cliënteel, kan P&V Verzekeringen de volgende persoonsgegevens verzamelen en verwerken **in functie van het type verzekering dat wordt onderschreven**: 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.

Waarom worden die gegevens verwerkt?

De persoonsgegevens kunnen worden verwerkt voor de volgende **doeleinden**:

- 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 Verzekering gesloten contracten;
- de verwerking voor statistische doeleinden;
- het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de diensten van P&V Verzekeringen;
- het houden van een tevredenheidsenquête.

Enkel voor die doeleinden mogen de persoonsgegevens eventueel worden meegedeeld 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, 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, de toestemming of het gerechtvaardigd belang van P&V Verzekeringen.

Voor een aantal doeleinden heeft P&V Verzekeringen uw toestemming nodig om bepaalde persoonsgegevens te verzamelen, te gebruiken en mee te delen.

Die toestemming kan **op elk moment worden ingetrokken**.

In geval van intrekking van de toestemming aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens, kan P&V Verzekeringen onmogelijk gevolg geven aan eender welk verzoek waarbij gegevens in verband met de gezondheid moeten worden verwerkt.

U kunt 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.

P&V Verzekeringen kan, met betrekking tot een verzekeringsaanvraag of een schadeaanvraag, beslissingen nemen die uitsluitend gebaseerd zijn op een geautomatiseerde gegevensverwerking zonder menselijke tussenkomst. U hebt altijd het recht om een menselijke tussenkomst te vragen door te bellen naar uw agent of ons departement Schadegevallen.

Hoe worden deze gegevens verwerkt?

P&V Verzekeringen zal de nodige voorzorgen nemen om de veiligheid maximaal te garanderen en zal in het bijzonder aan haar eventuele onderaannemers vragen om de passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen te treffen om de persoonsgegevens te verwerken conform de AVG.

Gezondheidsgegevens worden met de grootste discretie en uitsluitend door de daartoe gemachtigde personen verwerkt. De verwerkte persoonsgegevens worden door P&V Verzekeringen bewaard gedurende **de termijn die nodig is** voor het doeleinde waarvoor ze worden verwerkt.

Bij overdracht naar een derde land dat geen passend beschermingsniveau biedt, verbindt P&V Verzekeringen zich ertoe om de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen en met de betrokken onderaannemer of verwerkingsverantwoordelijke modelcontractclausules te sluiten.

Welke zijn uw rechten als betrokken persoon?

De betrokken personen kunnen kennisnemen van de persoonsgegevens en ze, indien nodig, laten rechtzetten aan de hand van een gedagtekend en ondertekend verzoek vergezeld van een recto-verso kopie van de identiteitskaart, gericht aan P&V Verzekeringen cvba, Koningsstraat 151, 1210 Brussel, ter attentie van de Data Protection Officer, Departement Compliance; dpo@pvgroup.be .

Bovendien kunnen de betrokken personen zich, volgens dezelfde modaliteiten en binnen de beperkingen voorzien door de AVG, verzetten tegen de verwerking van hun persoonsgegevens of vragen om de verwerking ervan te beperken.

Ze kunnen ook vragen om hun persoonsgegevens te laten verwijderen of kunnen het recht uitoefenen dat van toepassing is op de overdraagbaarheid van de gegevens die op hen betrekking hebben.

Meer informatie is verkrijgbaar op hetzelfde adres.

Eventuele klachten kunnen worden ingediend bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (voorheen Privacycommissie), ofwel per brief naar Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, ofwel per mail naar commission@privacycommission.be, ofwel telefonisch op het nummer + 32 2 274 48 00.

Voor meer informatie verwijst P&V Verzekeringen naar haar privacybeleid, beschikbaar via de volgende link:

<https://www.pv.be/privacy>