

# 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.**

**Onze medewerkers staan ter beschikking om op integere en duidelijke wijze te antwoorden op al uw vragen naar aanleiding van de lezing van dit document. Aarzel niet om contact op te nemen: 0800/97 733.**

### Over VW Insurance

VW Insurance is een product ontwikkeld door P&V Verzekeringen.

De verzekeringscontracten van VW Insurance worden verdeeld hetzij op directe wijze, m.a.w. per telefoon of online (op basis van een zaak aangebracht door uw concessionair), hetzij door een nevenverzekeringstussenpersoon die handelt onder de verantwoordelijkheid van D'leteren Lease NV, dewelke zelf een verzekeringsagent is van P&V Verzekeringen.

In deze laatste hypothese, betreft het verzekeringstussenpersonen die geldig zijn ingeschreven in de registers van de FSMA.

U kan de hoedanigheid van uw concessionair (cliëntaanbrenger dan wel nevenverzekeringstussenpersoon) terugvinden op, o.a. de simulatie van uw verzekering, aan u bezorgd via uw concessionair.

VW Insurance biedt sommige schadeverzekeringen aan.

Onze medewerkers, zijnde de medewerkers van P&V of van de nevenverzekeringstussenpersoon die optreedt voor D'leteren Lease NV, naargelang het geval, 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 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 wij 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 behoefte.

---

## 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 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. Dit document kan u bekomen via uw concessionair of via onze medewerkers.

---

## 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.

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

Te dien einde heeft de P&V Groep 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) 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 onze medewerkers op het nummer: 0800/97 733.

## Informatie en communicatie

De informatie en communicatie van P&V Verzekeringen 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.

## Vergoedingspolitiek van P&V

D'leteren Lease NV kan, via haar netwerk van concessionarissen, handelen in hoedanigheid van cliëtaanbrenger voor P&V Verzekeringen. Binnen dit kader betaalt P&V Verzekeringen haar een vergoeding.

D'leteren Lease NV kan ook, via haar netwerk van nevenverzekeringstussenpersonen, handelen als verzekeringsagent. Binnen dit kader wordt D'leteren Lease NV 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 vertrekt.

U kan de hoedanigheid van uw concessionair (cliantaanbrenger dan wel nevenverzekeringstussenpersoon) terugvinden op uw verzekeringsdocumenten, aan u bezorgd via uw concessionair.

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.

## 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, controle-

artsen, revisoren, IT-providers, incassobureaus, financiële instellingen, commerciële partners, overheidsautoriteiten en de ombudsman van de Verzekeringen.

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 ons altijd 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> »