Brochure Client
Brochure d'informations pour le preneur d'assurance

Lorsque vous achetez des produits et des services financiers en Belgique, vous êtes protégé par un ensemble de règles de conduite qui s'appliquent aux compagnies d'assurances, aux intermédiaires d'assurance, ainsi qu'à leurs produits.

Vous trouverez dans ce document un aperçu des principales règles de conduite de même que des informations sur la manière dont vos données personnelles sont traitées. Nous nous tenons à votre disposition pour répondre, de manière intègre et claire, aux différentes questions que vous pourriez vous poser après la lecture de ce document. N'hésitez pas à composer le numéro suivant : 0800/38 400.

A propos de ŠKODA Insurance

ŠKODA Insurance est un produit developpé par P&V Assurances. Les contrats d'assurance de la marque ŠKODA Insurance sont présentés soit en direct, c.-à.-d par téléphone ou en ligne (sur la base d'une affaire apportée par votre concessionnaire), soit par un intermédiaire d'assurance à titre accessoire agissant pour D'leteren Lease SA, elle-même agent d'assurance de P&V Assurances . Dans cette dernière hypothèse, il s'agit d'intermédiaires en assurances qui sont valablement inscrits dans les registres de la FSMA.

Vous retrouvez la qualité de votre concessionnaire (apporteur d'affaire ou intermédiaire d'assurance à titre accessoire) sur, e.a. la simulation de votre assurance, fournie par votre concessionnaire.

ŠKODA Insurance propose certaines assurances dommages.

Les collaborateurs de P&V Assurances ou l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire agissant pour D'leteren Lease SA, selon le cas, ci-après dénommés « nous », ont pour mission de vous conseiller, de vous présenter ou de vous proposer un contrat d'assurance et de réaliser, si nécessaire, les travaux préparatoires à sa conclusion.

P&V Assurances est agréée comme entreprise d'assurances sous le numéro 0058 et est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 3 à 1000 Bruxelles (http://www.bnb.be).

Votre profil

Au départ, nous vous considérons toujours comme client de détail afin que vous puissiez toujours profiter du degré de protection le plus élevé.

Néanmoins, à votre demande, vous avez le droit d'être considéré comme un client professionnel avec un degré de protection moins élevé.

Vos droits, nos engagements

1. Un traitement honnête, équitable et professionnel

Nous nous engageons à toujours agir vis-à-vis de vous de façon honnête, équitable et professionnelle et ce au mieux de vos intérêts.

Concrètement, cela signifie que nous nous engageons à respecter en permanence vos exigences et vos besoins, et, éventuellement, fournissons une recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux à vos exigences et vos besoins.

2. Des informations correctes, claires et complètes

Afin de vous permettre de décider, en toute connaissance de cause, de conclure ou non un contrat d'assurance, nous nous engageons à vous informer à temps, correctement et de façon adéquate et compréhensible au sujet de ses produits et services.

Nous vous conseillons, avant la conclusion du contrat d'assurance, de prendre connaissance des informations objectives que nous mettons à votre disposition concernant le produit au moyen d'un document d'information normalisé.

3. Un aperçu détaillé de vos divers contrats d'assurances

P&V Assurances vous communiquera, avant la conclusion du contrat d'assurance et annuellement, à l'occasion de l'avis d'échéance, les coûts et frais liés à chaque type de contrat, conformément à la législation en vigueur.

4. Un traitement rapide et intègre de vos réclamations

Chaque plainte est pour P&V Assurances l'occasion d'évaluer la qualité des services et produits qui vous sont proposés.

Nous nous engageons à gérer de la manière la plus efficace possible toute réclamation que vous pourriez formuler. Vous pouvez également, si nécessaire, faire appel à notre service Gestion des plaintes :

- par téléphone : 02/250.90.60
- par e-mail : plainte@pv.be
- par courrier : Service Gestion des plaintes P&V Assurances, rue Royale 151 à 1210 Bruxelles.

Vous avez le droit de faire appel à l'Ombudsman des Assurances (Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, tél. 02/547.58.71, www.ombudsman.as). Il s'agit d'un service de médiation indépendant qui traite des litiges en assurances.

5. Une politique claire et transparente en matière de conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle nos intérêts ou ceux d'une autre entité du Groupe P&V entrent en conflit avec vos intérêts ou divergent des vôtres. Ou encore une situation dans laquelle les intérêts d'un certain (groupe de) client(s) divergent de ceux d'un autre (groupe de) client(s).

P&V Assurances a mis en place une politique visant à éviter d'éventuels conflits d'intérêts et mettent en œuvre des mesures organisationnelles et administratives en vue de prendre toutes les mesures raisonnables destinées à empêcher que des conflits d'intérêts ne portent atteinte aux intérêts de ses clients.

Si les mesures mises en œuvre ne permettent pas de garantir que le conflit ne portera pas atteinte à vos intérêts, P&V Assurances vous informera, par écrit, des sources de conflits d'intérêts détectés avant la conclusion du contrat, afin que vous puissiez prendre une décision en connaissance de cause.

Si vous désirez en savoir plus sur notre politique en matière de gestion des conflits d'intérêts, n'hésitez pas à nous contacter au 0800/38 400.

Information et communication

Les informations et communications de P&V Assurances vous seront fournies dans la langue de votre choix ou dans la langue que vous utilisez pour communiquer avec nous (si vous n'avez pas choisi de langue), en français ou en néerlandais.

A propos de la rémunération

D'Ieteren Lease SA, via son reseau de concessionaires, peut agir en tant qu'apporteur de clients pour P&V Assurances. Dans ce cadre, P&V Assurances lui verse une rémunération. P&V se tient à votre disposition pour vous fournir tout complément d'information concernant ces rémunérations.

D'Ieteren Lease SA peut aussi agir, via son reseau d'intermédiaires d'assurance à titre accessoire, comme agent d'assurance. Dans ce cadre, D'Ieteren Lease SA est rémunéré sur la base d'une combinaison d'une commission (c'est-à-dire une rémunération incluse dans votre prime d'assurance) et de tout autre type de rémunération (monétaire ou non monétaire), y compris tout avantage économique, proposé ou offert en rapport avec le contrat d'assurance.

Vous retrouvez la qualité de votre concessionnaire (apporteur de clients ou intermédiaire d'assurance à titre accessoire) sur, e.a., la simulation d'assurance, fournie par votre concessionnaire.

Traitement de données à caractère personnel

En sa qualité de responsable du traitement, P&V Assurances s'engage à traiter les données à caractère personnel collectées auprès de ses clients et prospects conformément à la règlementation belge et européenne applicable.

Par 'données à caractère personnel', l'on entend les données vous concernant ainsi que les données que vous communiqueriez éventuellement à propos d'autres personnes (par exemple un assuré, un conducteur, un bénéficiaire, ...). Dans ce cas, vous devez préalablement en informer cette personne et lui demander, le cas échéant, son autorisation.

Quelles données sont traitées ?

Dans le cadre de sa relation (potentielle) avec ses clients, P&V Assurances va collecter et traiter les données à caractère personnel en fonction du type d'assurance souscrit. Il s'agit principalement des données suivantes : données d'identification personnelles, données d'identification émises par les services publics, données d'identification ou de localisation électroniques, données d'identification financière, numéro de registre national, données personnelles et physiques, habitudes de vie, données relatives à la santé, données judiciaires, caractéristiques du logement, habitudes de consommation, formation, profession et emploi ainsi que des enregistrements de son et d'image.

Dans quel but ces données sont-elles traitées ?

Les données à caractère personnel sont susceptibles d'être traitées pour des finalités diverses, dont les plus courantes sont les suivantes :

- L'évaluation des risques, la conclusion, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance, la gestion des dossiers de sinistres en ce compris l'assistance et la défense en justice et l'indemnisation le cas échéant,
- La comptabilité et la fiscalité liées à ces différents services,
- La gestion des plaintes,
- La gestion du recouvrement et du contentieux,
- La réassurance,
- La prévention d'infractions telles que la fraude, le blanchiment d'argent et le terrorisme,
- Le respect des obligations légales et réglementaires de P&V Assurances,
- La promotion d'autres produits ou services (marketing direct), sauf si vous vous y opposez,
- Le profilage sur la base des contrats déjà conclus avec P&V Assurances,
- Le traitement à des fins statistiques et de recherche,
- L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de P&V Assurances,
- La réalisation d'enquêtes de satisfaction.

Dans le cadre de la relation avec nos clients, les données à caractère personnel peuvent être, si nécessaire, communiquées à d'autres destinataires et plus particulièrement à d'autres assureurs, réassureurs, intermédiaires en assurance ou réassurance situés en Belgique ou à l'étranger, avocats, experts et conseils techniques, réparateurs, médecin conseils, réviseurs, fournisseurs de service IT, bureaux de recouvrement, institutions financières, partenaires commerciaux, autorités gouvernementales et l'Ombudsman des Assurances.

Le traitement des données à caractère personnel est juridiquement fondé selon le cas sur le contrat d'assurance, une disposition légale, un consentement ou l'intérêt légitime de P&V Assurances.

Dans des cas particuliers (p.ex. le traitement de données relatives à la santé), nous vous demanderons votre consentement. La réglementation vous permet de retirer ce consentement. Le cas échéant, il nous sera difficile de garantir les prestations de service nécessitant le traitement de vos données à caractère personnel.

Par ailleurs, vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment et gratuitement par l'envoi d'un courrier ou d'un e-mail à l'adresse dpo@pvgroup.be au traitement de vos données à des fins de marketing direct.

Si, comme assureur, nous prenons une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé de données (notamment le profilage) et qui peut vous affecter de manière significative, vous recevrez l'information nécessaire sur l'existence, l'importance, la logique et les conséquences prévisibles de ce traitement. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision, vous pouvez toujours nous afin d'indiquer pourquoi vous n'êtes pas d'accord.

Comment sont traitées ces données ?

P&V Assurances agira, en toutes circonstances, avec précaution afin d'assurer autant que possible la sécurité de vos données. Les données relatives à la santé sont traitées avec la plus grande discrétion et uniquement par les personnes habilitées à le faire.

Les sous-traitants qui travaillent avec nous, sont sélectionnés avec le soin nécessaire. Nous concluons des accords concrets avec eux concernant la sécurité et la confidentialité de vos données. De plus, seules les données qui sont nécessaires aux sous-traitants pour effectuer leur mission sont partagées avec eux.

Combien de temps gardons-nous vos données personnelles ?

Comme assureur, nous avons une politique relative à la conservation des données à caractère personnel. Nous gardons les données à caractère personnel à des fins spécifiques et tant que le délai prévu dans notre politique de conservation n'est pas expiré. A l'expiration du délai de conservation, nous supprimons vos données à caractère personnel, nous les pseudonymisons, les anonymisons ou les transférons vers un autre endroit pour en assurer l'archivage ou permettre le règlement de litiges. Les assureurs peuvent analyser les données à caractère personnel archivées pour des fins d'analyse historique, statistique ou scientifique.

Lisez tous les détails de notre politique de protection de la vie privée sur notre site web « https://www.pv.be/fr/privacy »