

Informatiebrochure voor de verzekeringnemer

Wanneer u in België financiële producten en diensten koopt, dan bent u beschermd door verschillende regels die werden gebundeld onder de naam MiFID. Deze gedragsregels gelden voor de verzekeringsmaatschappijen en hun producten evenals voor de makelaars.

In dit document vindt u een overzicht van de belangrijkste MiFID-regels. Hebt u vragen na het lezen van dit document? Contacteer uw makelaar. Hij zal u eerlijk en duidelijk antwoorden.

Over VIVIUM

VIVIUM is een merk van P&V Verzekeringen CVBA die haar verzekeringsoplossingen enkel aanbiedt via onafhankelijke verzekeringsmakelaars.

VIVIUM biedt de volgende types van verzekeringsovereenkomsten aan: schadeverzekeringen, spaar- en beleggingsverzekeringen en levensverzekeringen die geen spaar- en beleggingsproducten zijn.

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 VIVIUM

1. Een loyale, rechtvaardige en professionele behandeling

VIVIUM 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.

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 VIVIUM zich ertoe om uw makelaar op tijd, correct en op gepaste en begrijpelijke manier te informeren over haar producten en diensten, zodat de makelaar dit met u kan bespreken.

VIVIUM streeft er naar om de kwaliteit van haar dienstverlening aan klanten te verbeteren. Hiervoor kan zij samenwerkingsafspraken maken met derden, zoals bijvoorbeeld met makelaars. Hierbij kan VIVIUM vergoedingen betalen, dan wel ontvangen. Uw makelaar kan u meer informatie over deze voordelen bezorgen.

3. Een gedetailleerd overzicht van al uw verzekeringscontracten

VIVIUM verbindt zich ertoe om u op regelmatige tijdstippen actuele informatie te bezorgen over uw verzekeringscontracten.

4. Een snelle en integere behandeling van uw klachten

Voor VIVIUM is elke klacht een gelegenheid om de kwaliteit van haar diensten en producten te evalueren.

Uw makelaar verbindt zich ertoe om al uw eventuele klachten zo efficiënt mogelijk te beheren. Hij is het best geplaatst om uw rechten en belangen te verdedigen.

Indien nodig kunt u echter ook een beroep doen op onze dienst klachtenmanagement:

- per telefoon: 02/250.90.60
- per e-mail: klacht@vivium.be
- per post: Dienst Klachtenmanagement VIVIUM, Koningsstraat 151 te 1210 Bussel

Wanneer het antwoord van onze dienst klachtenmanagement 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 ons beleid inzake het beheer van belangenconflicten kunt u steeds terecht bij uw makelaar.

Informatie en communicatie

De informatie en communicatie van VIVIUM 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.