

Brochure d'informations pour le preneur d'assurance

Lorsque vous achetez des produits et des services financiers en Belgique, vous êtes protégé par différentes règles qui trouvent leur origine dans la directive européenne MiFID. Ces règles de conduite s'appliquent aux compagnies d'assurances, à leurs produits ainsi qu'aux intermédiaires d'assurances.

Vous trouverez dans ce document un aperçu des principales règles MiFID. Votre courtier se tient à votre disposition afin de répondre, de manière intègre et claire, aux différentes questions que vous pourriez vous poser après la lecture de ce document.

A propos de VIVIUM

VIVIUM est une marque de P&V Assurances SCRL qui propose ses solutions en assurance uniquement par l'intermédiaire de courtiers en assurance indépendants.

VIVIUM propose les types de contrats d'assurance suivants : assurances dommages, assurances épargne, assurances investissement et assurances vie qui ne sont pas des produits d'épargne et d'investissement.

P&V Assurances SCRL 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 14 à 1000 Bruxelles (<http://www.bnb.be>).

Les 5 engagements de VIVIUM

1. Un traitement loyal, équitable et professionnel

VIVIUM s'engage à agir vis-à-vis de vous de façon loyale, équitable et professionnelle. Il s'agit là de notre « devoir de loyauté » visant la défense primordiale de vos intérêts.

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, VIVIUM s'engage à informer votre courtier à temps, correctement et de façon adéquate et compréhensible au sujet de ses produits et services afin que ce dernier puisse ensuite en discuter avec vous.

Dans son souci d'améliorer la qualité de ses services aux clients, VIVIUM peut conclure des accords de collaboration avec des tiers, comme par exemple des courtiers. Dans ce cadre, elle peut octroyer ou recevoir certains avantages. Votre courtier peut vous fournir des informations complémentaires concernant ces avantages.

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

VIVIUM s'engage à vous fournir périodiquement des informations actualisées sur vos contrats d'assurance.

4. Un traitement rapide et intègre de vos réclamations

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

Votre courtier s'engage à gérer de la manière la plus efficace possible toute plainte que vous pourriez formuler. Il est le mieux à même de défendre vos droits et vos intérêts.

Vous pouvez néanmoins, si nécessaire, faire également appel à notre service Gestion des plaintes :

- par téléphone : 02/250.90.60
- par e-mail : plainte@vivium.be
- par courrier : Service Gestion des plaintes VIVIUM , rue Royale 151 à 1210 Bruxelles.

Lorsque la réponse de notre service Gestion des plaintes ne vous satisfait pas entièrement, vous avez également 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

P&V Assurances SCRL a mis en place une politique visant à éviter d'éventuels conflits d'intérêts.

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle nos intérêts (y compris ceux de nos collaborateurs) 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).

La politique de P&V Assurances SCRL détermine :

- La manière dont nous dressons la liste des circonstances pouvant mener à des conflits d'intérêts ;
- La manière dont nous souhaitons éviter et gérer ces conflits d'intérêts à l'aide de procédures et d'instructions adéquates ainsi que leur communication ;
- La manière dont les conflits d'intérêts survenus sont enregistrés dans un registre central ;
- Notre communication envers vous en cas de conflit d'intérêts ingérables susceptibles de porter préjudice à vos intérêts ;
- La formation que ses collaborateurs peuvent suivre en matière de conflits d'intérêts et de leur gestion.

Tout conflit d'intérêts constaté doit être signalé à notre service Compliance.

Si vous désirez en savoir plus sur notre politique en matière de gestion des conflits d'intérêts, n'hésitez pas à vous adresser à votre courtier.

Informations et communications

Les informations et communications de VIVIUM 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.