

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

Lorsque vous achetez des produits et des services financiers en Belgique, vous êtes protégés par différentes règles regroupées sous le nom de MiFID. Ces directives s'appliquent notamment aux compagnies d'assurances, à leurs produits et aux intermédiaires en assurance.

Vous trouverez dans ce document un aperçu des principales règles MiFID. Votre conseiller P&V se tient à votre disposition afin de répondre, de manière intégrée et transparente, aux différentes questions que vous pourriez vous poser après la lecture de ce document.

### P&V Assurances et ses conseillers P&V

P&V vous propose ses solutions en assurance par l'intermédiaire d'agents d'assurances liés à P&V : les conseillers P&V. Ceux-ci ne vendent que des produits P&V.

P&V et ses conseillers forment un ensemble unique que nous appelons « prestataires de services ». Leur mission est de vous conseiller, de vous présenter ou de vous proposer un contrat d'assurance et de réaliser si nécessaire d'autres travaux préparatoires à sa conclusion. Et aussi bien sûr à gérer et exécuter ce contrat de la manière la plus optimale possible afin de garantir votre satisfaction.

Dans le cas des assurances que nous n'offrons pas, une solution peut vous être proposée par l'intermédiaire de Specific Insurance & Risk SCRL, une succursale de P&V.

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>).

Veillez aussi noter que lorsque votre contrat d'assurance contient une couverture en assistance juridique, P&V assurances intervient comme agent d'assurances lié à la compagnie ARCES SA, un assureur spécialisé en protection juridique. P&V Assurances agit alors sous le numéro 46847A et est soumise à l'Autorité des Services et Marchés Financiers, rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles (<http://www.fsma.be>).

### Vos droits, nos engagements

#### I. Un traitement loyal, équitable et professionnel

P&V assurances et ses conseillers s'engagent 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.

Concrètement cela signifie que nous nous engageons à respecter en permanence vos souhaits et vos besoins (devoir de diligence), avec un accent supplémentaire lorsqu'il s'agit d'assurances épargne et investissement. Nous vérifierons alors systématiquement l'adéquation ou le caractère approprié des produits d'assurance à vos besoins et intérêts personnels.

La manière dont ceci se déroulera dépendra de vous et de ce que vous recherchez ainsi que des informations que vous nous communiquerez :

- Si vous souhaitez conclure une assurance épargne (par ex. une épargne-pension) ou d'investissement nous nous engageons à vous conseiller des solutions adaptées à votre profil, en tenant compte de vos connaissances et de votre expérience avec ces produits, ainsi que de votre situation financière et de vos objectifs en matière d'épargne et d'investissement.
- Nous établirons ensemble votre profil d'investisseur. Celui-ci peut varier de très défensif à très dynamique. Vous pourrez toujours opter pour un profil plus défensif que celui qui a été défini.
- Dans le cas où vous ne désirez pas recevoir de conseils à propos de ces produits (vous ne souhaitez pas fournir les informations nécessaires ou vous n'êtes pas d'accord avec le produit conseillé) nous réaliserons uniquement un test d'adéquation, afin de vérifier si une assurance épargne ou investissement correspond à vos connaissances et à votre expérience.
- Nous vous demanderons de répondre à un questionnaire afin de nous permettre de juger des points ci-dessus et de défendre au mieux 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, P&V s'engage à vous informer à temps, correctement et de façon appropriée et compréhensible au sujet de ses produits et services.

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

Parce que la vie change rapidement, nous nous engageons à vous fournir régulièrement des informations actualisées relatives à vos contrats d'assurance et aux services qui vous sont proposés.

## 4. Un traitement rapide et intègre de vos réclamations

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

Votre conseiller P&V a à cœur de gérer de la manière la plus efficace possible toute réclamation que vous pourriez formuler.

Vous pouvez également, si nécessaire, faire appel à notre service réclamations :

- par téléphone : 02/250.91.71
- par e-mail via l'adresse [ombudsman@pv.be](mailto:ombudsman@pv.be)
- par courrier via l'adresse : Ombudsman P&V, rue Royale 151 à 1210 Bruxelles.

Enfin vous avez également le droit, lorsque la réponse de notre service réclamations ne vous satisfait pas entièrement, de faire appel à l'Ombudsman des Assurances (Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles. Tél. 02/547.58.71. [www.ombudsman.as](http://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 a mis en place une politique visant à éviter d'éventuels conflits d'intérêts.

Nous entendons par conflit d'intérêts une situation dans laquelle nos intérêts (y compris ceux de nos collaborateurs et de nos conseillers) et les vôtres, entrent en conflit ou s'éloignent. Ou alors une situation dans laquelle les intérêts d'un certain (groupe de) client(s) s'éloignent de ceux d'un autre (groupe de) clients(s).

La politique de P&V Assurances fixe :

- Une liste des circonstances qui pourraient mener à des conflits d'intérêts liés à sa prestation de services.
- Des procédures et des instructions détaillées afin d'éviter ces situations.
- Des procédures et des instructions détaillées afin de gérer les conflits identifiés.
- La manière dont les conflits d'intérêts survenus sont enregistrés, au sein d'un registre central.
- Notre communication envers vous en cas de conflit d'intérêts ingérables susceptibles de porter préjudice à vos intérêts.

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

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 conseiller P&V.

## Communication

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