



# FAQ

# MyP&V

09.2024

[www.pv.be](http://www.pv.be)  
[info@pv.be](mailto:info@pv.be)

**P&V** is een merk van P&V Verzekeringen CV  
Koningsstraat 151 - 1210 Brussel  
Verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0058

E-MAIL [info@pvgroep.be](mailto:info@pvgroep.be)  
BTW BE 0402 236 531  
RPR Brussel

[www.pvgroep.coop](http://www.pvgroep.coop)  
IBAN BE75 0689 4521 8951  
BIC GKCCBEBB



## Samenvatting

<b>I. Algemeen.....</b>	<b>3</b>
1.1 Wat verandert er voor een klant als hij zich registreert op MyP&V? .....	3
1.2 Word ik als agent op de hoogte gebracht wanneer een klant uit mijn portefeuille zich registreert in zijn klantzone? .....	3
1.3 Kan ik als agent ook de gegevens/informatie zien die de klant in zijn klantzone ziet?.....	3
1.4 Bestaat er een MyP&-app voor smartphone of tablet?.....	4
1.5 Zal MyP&V in de toekomst nog evolueren? Komen er nog meer functionaliteiten en self-service mogelijkheden voor de klant? .....	4
<b>II. Registratie/aanmelding.....</b>	<b>4</b>
2.1 Hoe kan de klant een MyP&V-account aanmaken? .....	4
2.2 De klant heeft de e-mail met instructies voor het aanmaken van een account niet ontvangen of heeft de e-mail verwijderd. Wat kan ik doen om de klant te helpen? .....	5
2.3 De klant slaagt er niet in om een account aan te maken, wat moet ik doen?.....	5
2.4 De activeringscode die per post naar de klant is gestuurd, is nooit aangekomen of is verlopen. Wat moet ik doen?.	5
2.5 De klant kan geen account aanmaken omdat het e-mailadres al in gebruik is .....	5
<b>III. Contracten.....</b>	<b>5</b>
3.1 Welke contracten en welke informatie kan de klant terugvinden in zijn klantzone?.....	5
3.2 De klant vindt niet al zijn contracten terug in zijn klantzone, hoe komt dat? .....	6
3.3 Wat als de klant een of meerdere contracten heeft onder het merk P&V en een of meerdere contracten onder het merk Vivium (bijvoorbeeld een levenscontract)? .....	6
<b>IV. Documenten.....</b>	<b>6</b>
4.1 Welke documenten kan de klant terugvinden in zijn klantzone? .....	6
4.2 De klant vindt zijn documenten niet terug in zijn klantzone, hoe komt dat? Wat kan ik doen om hem te helpen? .	6
4.3 De klant wenst zijn documenten niet digitaal maar per post te ontvangen, wat moet ik doen?.....	7
<b>V. Persoonsgegevens.....</b>	<b>8</b>
5.1 MyP&V bevat persoonlijke en gevoelige informatie, is het systeem voldoende beveiligd? .....	8
5.2 Wat gebeurt er in de systemen als de klant zijn persoonsgegevens aanpast (adres, e-mail, telefoon)?.....	8
5.3 Word ik als agent op de hoogte gebracht als de klant zijn persoonsgegevens aanpast (adres, e-mail, telefoon)? .....	8
<b>VI. Hulp en contactpersoon.....</b>	<b>8</b>
6.1 Wie kunnen de klanten of agenten contacteren bij vragen of problemen met MyP&V? .....	8



# I. Algemeen

## I.1 Wat verandert er voor een klant als hij zich registreert op MyP&V?

Bij de aanmaak van een MyP&V-account aanvaardt de klant uitdrukkelijk zijn documenten digitaal te ontvangen in zijn MyP&V-klantenzone. Het gaat om specifieke documenten zoals bijvoorbeeld fiscale attesten, het schadeattest auto, de groene kaart enz.

Afgezien van de documenten verandert er niets. Er zijn voor de klant alleen maar voordelen om zich te registreren in de klantenzone. Hij krijgt toegang tot meer informatie over zijn contracten en heeft vlot toegang tot de selfservice.

## I.2 Word ik als agent op de hoogte gebracht wanneer een klant uit mijn portefeuille zich registreert in zijn klantenzone?

Er is een veld 'MyP&V' in de klantenaccount in Connect 360. U kunt snel zien of de klant zich al dan niet heeft geregistreerd in MyP&V. Er zal ook een QR code worden geplaatst in Connect 360, die de agent door de klant kan laten scannen voor meer informatie over het platform. Deze zal verwijzen naar de landingspagina van MyP&V.

The screenshot shows the 'P&V Connect 360' interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with items like 'P&V Insurance Portal', 'Hoofdpagina', 'Accounts', 'Verzekeringspolissen', 'Schades', 'Leads', 'Opportunities', 'Campagnes', 'Taken', 'Agenda', 'Rapporten', 'Dashboards', 'Chatter', and 'Partena 5'. Below the navigation, the user is logged in as 'Mijnheer Test Test'. The interface displays account statistics: '# Actieve Polissen Leven: 0' and '# Actieve Polissen Niet-Leven: 1'. There are two buttons: 'CuZo MyPV Onboarded' and 'CuZo MyVivium Onboarded'. The main content area is divided into tabs: 'Details', 'Sales', 'Polissen & Schades', 'Analyse 360', 'Relaties', 'Samenvatting', and 'Notities'. The 'Details' tab is active, showing account and contact information for 'Mijnheer Test Test'.

Accountgegevens	
Accountnaam	Mijnheer Test Test
Accountrecordtype	Individu
Primaire taal	Nederlands
Klantenstatus	
Geslacht	Mannelijk
Overlijdensdatum	
Geboortedatum	28/03/2000
Primaire nationaliteit	België
Land van geboorte	
Rijksregisternummer	
Geboorteplaats	
IBAN	
SIR Klant?	<input type="checkbox"/>
Datum CuZo MyPV onboarding	
Datum CuZo MyVivium onboarding	

  

Contactgegevens	
Email 1	testing@test.com
Email 2	
Mobiel	Andere mobiel
Telefoon	Andere telefoon

## I.3 Kan ik als agent ook de gegevens/informatie zien die de klant in zijn klantenzone ziet?

Alle informatie betreffende de klant en zijn contracten is beschikbaar in uw Connect 360 op polisniveau. De klant heeft niet toegang tot meer informatie dan zijn agent.

P&V Connect 360

P&V Insurance Portal Hoofdpagina Accounts Verzekeringspolissen Schades Leads Opportuniteiten Campagnes Taken Agenda Rapporten Dashboards Chatter Partena

Verzekeringspolis 111000171363

Details **CuZo** Kwijting Onbetaalde Premies

▼ Audi - A5 Sportback (2011) (8TA) - 1EAA999

▼ Details

Voertuig	Audi - A5 Sportback (2011) (8TA) - 1EAA999	Contractnummer	111000171363
Vernieuwingsdatum	14 feb 2024	Jaarlijkse premie	504,92€

▼ Voertuig informatie

Merk	Audi	Model	A5 Sportback (2011) (8TA)
Nummerplaat	1EAA999	Vermogen (kW)	100

▼ Passagiers, anderen en bestuurder

Burgerlijke aansprakelijkheid	✓	Bescherming van de bestuurder	✗
Rechtsbijstand	✓		

▼ Voertuig

Glasbraak	✗	Brand	✗
Natuurkrachten en dieren	✗	Diefstal	✗
Materiële schade	✗		

▼ Mobiliteit

Bijstand ongeval	✓	Pechbijstand	✗
Bijstand personen	✗	Bijstand diefstal	✗
Upgrade voertuig	✗	Banden	✗

▼ Inhoud - activiteiten

Uitrusting van de motorbestuurder	✗	Private inhoud	✗
-----------------------------------	---	----------------	---

▼ Hoofdbestuurder

Voornaam	JANNUONE	Naam	JANNUONE
----------	----------	------	----------

## 1.4 Bestaat er een MyP&V-app voor smartphone of tablet?

MyP&V is een web platform en kan zowel gebruikt worden op desktop, tablet als mobiele telefoon. De schermen zijn gebruiksvriendelijk afgestemd op de verschillende toestellen. Er zijn vandaag geen plannen om MyP&V ook als mobiele applicatie te ontwikkelen.

Om snel en gemakkelijk toegang te krijgen tot MyP&V op een iPhone of Android smartphone, is het mogelijk om een pictogram toe te voegen aan het startscherm (zoals een applicatie). Dit is de procedure voor [iPhone](#) of [Android](#).

## 1.5 Zal MyP&V in de toekomst nog evolueren? Komen er nog meer functionaliteiten en self-service mogelijkheden voor de klant?

MyP&V zal de komende jaren geleidelijk evolueren, naarmate er nieuwe functionaliteiten worden toegevoegd. Bijvoorbeeld: een schadegeval aangeven, een afspraak maken met uw adviseur (via Skedify), uw premie online betalen, uw medische vragenlijst invullen, uw verzekeringen controleren enz.

U wordt op de hoogte gebracht zodra er een update van MyP&V plaatsvindt.

# II. Registratie/aanmelding

## 2.1 Hoe kan de klant een MyP&V-account aanmaken?



De klant kan zich op drie manieren aanmelden:

- Via itsme®: de klant moet de itsme®-app op zijn smartphone hebben en een itsme®-account hebben aangemaakt
- Via eID: de klant heeft een Belgische elektronische identiteitskaart en een eID-kaartlezer nodig.
- Via de persoonsgegevens: de eerste keer registreert de klant zich met zijn contractnummer en een activeringscode die hij per post ontvangt. Bij elke volgende aanmelding ontvangt hij een code per sms.

## 2.2 De klant heeft de e-mail met instructies voor het aanmaken van een account niet ontvangen of heeft de e-mail verwijderd. Wat kan ik doen om de klant te helpen?

De e-mail met de instructies om een account aan te maken is niet noodzakelijk om zich te registreren op MyP&V. U kunt hem de link van MyP&V bezorgen: <https://my.pv.be/> waar hij een account kan aanmaken (zie 2.1).

## 2.3 De klant slaagt er niet in om een account aan te maken, wat moet ik doen?

Soms kan het gebeuren dat de klant er niet in slaagt om een account aan te maken. Dat kan gebeuren als hij meermaals voorkomt in onze systemen, als de gegevens niet overeenstemmen met de gegevens in onze systemen, als de klant niet kan worden gevonden in onze systemen enz. In dat geval kan de klant of agent een e-mail sturen naar [mypv@pv.be](mailto:mypv@pv.be) met een screenshot van de foutmelding en de e-mail die hij wenst te gebruiken om zich in te schrijven op MyP&V. De supportafdeling analyseert waar het probleem zich bevindt en biedt een oplossing.

## 2.4 De activeringscode die per post naar de klant is gestuurd, is nooit angekommen of is verlopen. Wat moet ik doen?

Hij kan een nieuwe activeringscode aanvragen via de registratiepagina (<https://my.pv.be/>)

Werkt het niet? Hij kan ons contact center bereiken op het adres [mypv@pv.be](mailto:mypv@pv.be) of op het nummer 02/250.87.09 (ma-do 8.30 tot 17 uur en vrij 8.30 tot 16 uur).

## 2.5 De klant kan geen account aanmaken omdat het e-mailadres al in gebruik is

Een e-mailadres kan slechts aan één account gekoppeld worden. Er moet dus voor elke account een apart e-mailadres worden gebruikt.

Werkt het niet? Hij kan ons contact center bereiken op het adres [mypv@pv.be](mailto:mypv@pv.be) of op het nummer 02/250.87.09 (ma-do 8.30 tot 17 uur en vrij 8.30 tot 16 uur).

# III. Contracten

## 3.1 Welke contracten en welke informatie kan de klant terugvinden in zijn klantenzone?

Met de nieuwe MyP&V zullen +95% van onze klanten een volledig beeld hebben op hun actieve verzekeringscontracten bij P&V. Momenteel kan de klant volgende contracten terugvinden:



- Leven: particulieren en professionele klanten hebben toegang tot hun contracten pensioen, sparen, beleggen, overlijden en gewaarborgd inkomen (als aanvullende waarborg).
  - Momenteel (nog) niet voorzien: standalone waarborgen overlijden en gewaarborgd inkomen (wordt verwacht in 2025).
- Niet-leven: particulieren hebben toegang tot hun contracten auto, motor, brand, BA gezin, ongeval privéleven, rechtsbijstand.
  - Momenteel (nog) niet voorzien: oa. oude auto contracten (in legacy), fiets en andere niche contracten.

De klant kan alle nuttige informatie betreffende zijn contracten raadplegen: risico, waarborgen, reeds opgebouwd spaargeld, begunstigden enz.

### 3.2 De klant vindt niet al zijn contracten terug in zijn klantenzone, hoe komt dat?

Andere contracten dan hierboven vermeld (3.1) zijn momenteel niet opgenomen in MyP&V. Een klant ziet bijvoorbeeld een contract BA Jacht nog niet in MyP&V, gezien dit een vrij uitzonderlijk niche product is. De klant kan een uitleg vinden in zijn klantenzone door te klikken op "Ik kan mijn contract niet vinden".

### 3.3 Wat als de klant een of meerdere contracten heeft onder het merk P&V en een of meerdere contracten onder het merk Vivium (bijvoorbeeld een levenscontract)?

Er is ook een klantenzone voor Vivium: <https://my.vivium.be/nl>. De twee omgevingen zijn duidelijk onderscheiden, er is geen gemeenschappelijke ruimte. Als een P&V-klant ook een Vivium-contract heeft, dan zal hij een account op MyVivium moeten aanmaken als hij zijn Vivium-contracten wil raadplegen.

## IV. Documenten

### 4.1 Welke documenten kan de klant terugvinden in zijn klantenzone?

De klant kan nuttige documenten terugvinden zoals fiscale attesten of jaaroverzicht. In de komende jaren breiden we het aantal documenten via MyP&V verder uit.

Wat is beschikbaar voor de klant?

- Documenten leven bewijs van premiebetaling, fiscaal attest en jaaroverzicht.
- De documenten niet-leven (polis, groene kaart, schadeattest) zullen later toegankelijk zijn. U wordt verwittigd wanneer ze beschikbaar zijn.

### 4.2 De klant vindt zijn documenten niet terug in zijn klantenzone, hoe komt dat? Wat kan ik doen om hem te helpen?

De beschikbare documenten vindt u in het tabblad 'Documenten' op de startpagina.

my P&V NL Louise

Mijn overzicht Documenten Contact & Help

## Welkom, Louise

### Mijn pensioen Details >

Wat kan ik (of mijn nabestaanden) verwachten op het gebied van pensioen, overlijden of arbeidsongeschiktheid?

**Totaal gespaard bedrag** €21.460,03 >  
Hoeveel heb ik reeds gespaard?

**Pensioensparen** >  
Contractnummer: 5436548

**Vrij Aanvullend Pensioen voor Zelfstandigen** >  
Contractnummer: 8890079

### Mijn mobiliteit Details >

Hoe zijn mijn auto, moto en andere voertuigen beschermd?

**Lexus RC - 2BHM548** >  
Contractnummer: 3654654

**Kawasaki - SAA111** >  
Contractnummer: 8758589

### Nog vragen?

We helpen u graag verder met een antwoord op veelgestelde vragen of u kan contact opnemen met uw adviseur.

**Contact & help >**

Als het document dat de klant zoekt niet beschikbaar is, kunt u contact opnemen met de overeenkomstige interne dienst om het document op te vragen en per email aan de klant te bezorgen.

### 4.3 De klant wenst zijn documenten niet digitaal maar per post te ontvangen, wat moet ik doen?

Door zich te registreren in MyP&V heeft de klant er in principe mee ingestemd om zijn documenten digitaal te ontvangen.

Als de klant sterk aandringt om zijn papieren documenten per post te ontvangen, kunt u een mail sturen naar [mypv@pv.be](mailto:mypv@pv.be) om een uitzondering aan te vragen.

Wij wijzen u erop dat we uitzonderingen willen vermijden, omdat die een handmatige verwerking vereisen en dit niet optimaal is in het licht van een snelle dienstverlening en ons beleid inzake milieubescherming.



## V. Persoonsgegevens

### 5.1 MyP&V bevat persoonlijke en gevoelige informatie, is het systeem voldoende beveiligd?

Aangezien de gegevens in MyP&V gevoelig zijn, heeft veiligheid voor P&V Groep de hoogste prioriteit. De klant moet zich registreren/aanmelden met zijn identiteitskaart of met de Itsme®-app, die allebei uitermate beveiligde verbindingsmiddelen zijn. Als de klant ervoor kiest om een e-mailadres/wachtwoord te gebruiken, ontvangt hij een activeringscode per post bij de registratie en vervolgens telkens wanneer hij aanlogt, een code per sms. Dat noemen we multifactorauthenticatie, die een optimale beveiliging garandeert.

### 5.2 Wat gebeurt er in de systemen als de klant zijn persoonsgegevens aanpast (adres, e-mail, telefoon)?

Wanneer de klant zijn gegevens in zijn klantenzone aanpast, wordt onze klantendatabase bijgewerkt. De account van de klant in Connect 360 wordt automatisch bijgewerkt (D+I).

Het wijzigen van contactgegevens in MyP&V houdt niet automatisch in dat adresgegevens worden aangepast voor alle contracten. Deze wijziging vergt een aparte actie binnen de beheerssystemen, waarvoor de klant contact kan opnemen met de adviseur.

### 5.3 Word ik als agent op de hoogte gebracht als de klant zijn persoonsgegevens aanpast (adres, e-mail, telefoon)?

De agent ontvangt geen rechtstreekse melding (bijvoorbeeld een e-mail), maar de contactgegevens van de klant worden aangepast in Connect 360 (D+I) zodat de agent toegang heeft tot de correcte gegevens van de klant.

## VI. Hulp en contactpersoon

### 6.1 Wie kunnen de klanten of agenten contacteren bij vragen of problemen met MyP&V?

De agent blijft ook voor vragen betreffende MyP&V de belangrijkste contactpersoon van de klant, zeker met betrekking tot zijn contracten.

In MyP&V is een rubriek 'Contact & Help' beschikbaar waar de klant veelgestelde vragen kan terugvinden.

Kan de klant geen account aanmaken of inloggen? Hij kan ons contact center bereiken op het adres [mypv@pv.be](mailto:mypv@pv.be) of op het nummer **02/250.87.09** (ma-do 8.30 tot 17 uur en vrij 8.30 tot 16 uur).