

KLANTENBROCHURE

Informatiebrochure voor de verzekeringsnemer

Wanneer u in België financiële producten en diensten koopt, dan bent u beschermd door een aantal gedragsregels die gelden voor verzekeringsmaatschappijen en hun producten evenals voor verzekeringstussenpersonen. In dit document vindt u een overzicht van de belangrijkste gedragsregels en informatie omtrent de manier waarop persoonsgegevens worden verwerkt. Uw adviseur staat ter beschikking om op integere en duidelijke wijze te antwoorden op al uw vragen naar aanleiding van de lezing van dit document.

Over VdH en haar adviseurs

Vander Haeghen (VdH) is een gevolmachtigd onderschrijver voor rekening van P&V Verzekeringen. De verzekeringcontracten van VdH worden verdeeld via een netwerk van makelaars. Het betreft verzekeringstussenpersonen die werken met VdH en die geldig zijn ingeschreven in het register van de FSMA. VdH biedt schadeverzekeringen en overlijdensverzekeringen die geen spaar- en beleggingsproducten zijn, aan. De medewerkers van VdH hebben als missie u bij te staan, u een verzekeringcontract aan te bieden of voor te stellen en, indien nodig, andere voorbereidende werken uit te voeren met het oog op het afsluiten van een contract. Ze staan uiteraard ook in voor een optimaal beheer en dito uitvoering van uw contract om uw tevredenheid te garanderen. VdH is erkend als verzekeringstussenpersoon onder het nummer 0427 765 248.

Uw profiel

Wij beschouwen u standaard als niet-professionele klant. Hierdoor geniet u steeds de hoogste bescherming. Niettemin heeft u het recht om, op uw vraag, beschouwd te worden als professionele klant, waardoor u een minder hoog beschermingsniveau geniet.

Uw rechten, onze engagementen

1. Een loyale, billijke en professionele behandeling

Onze medewerkers verbinden zich ertoe om op een loyale, billijke en professionele manier met u om te gaan en dit steeds in uw belang. Dit betekent concreet dat we ons ertoe verbinden om steeds uw verlangens en behoeften te respecteren en mogelijks een gepersonaliseerde aanbeveling doen waarin wordt uitgelegd waarom het product het best aansluit bij uw verlangens en behoeften.

Wat zoekt u?

Wij houden rekening met de complexiteit van het product.

Welke informatie bezorgt u ons?

VdH verwerkt de door u verstrekte gegevens om u de beste oplossing voor uw profiel en behoeften te kunnen bieden.

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, verbinden onze medewerkers zich ertoe om u op tijd, correct en op gepaste en begrijpelijke manier te informeren over haar producten en diensten. Wij adviseren u om, alvorens u een verzekeringscontract afsluit, kennis te nemen van de objectieve informatie met betrekking tot het verzekeringsproduct, die wij te uwer beschikking stellen door middel van een standaard informatiedocument. Dit document kan u bekomen, hetzij via uw makelaar, hetzij via de website van VdH.

3. De kosten en lasten

De kosten en lasten verbonden aan uw schadeverzekeringen worden u voorafgaandelijk aan het sluiten van het contract alsmede jaarlijks medegedeeld, via het vervaldagbericht.

4. Een snelle en integere behandeling van uw klachten

Elke klacht brengt de mogelijkheid met zich mee om de kwaliteit van de diensten en producten die u worden aangeboden, te evalueren. VdH beschikt over een formele procedure voor het beheer van klachten. VdH verbindt zich ertoe om al uw eventuele klachten zo efficiënt mogelijk te beheren. Te dien einde heeft VdH een formele procedure met betrekking tot het beheer van klachten ingericht.

Indien nodig kunt u ook een beroep doen op onze klachtendienst::

- per telefoon: 02/526.00.17
- per e-mail : plainte@vdh.be
- per post : Dienst Klachtenmanagement VdH, Vier Armen Building – Steenweg op Mechelen 455/9 te 1950 Kraainem. U hebt 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

Een belangenconflict is een situatie waarin onze belangen (inclusief die van onze medewerkers en onze makelaars) 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). VdH voert een beleid om eventuele belangenconflicten te vermijden. Zij treft én handhaaft bovendien doeltreffende organisatorische en administratieve regelingen om alle redelijke maatregelen te kunnen

nemen teneinde te voorkomen dat uw belangen als klant, door belangenconflicten worden geschaad. Indien de getroffen regelen ontoereikend blijken om redelijkerwijs te mogen aannemen dat het risico dat uw belangen worden geschaad, zal worden voorkomen, dan zullen wij, tijdig, alvorens de verzekeringsovereenkomst wordt gesloten, op heldere wijze de algemene aard of de bronnen van het belangenconflict, schriftelijk aan u bekend maken, zodat u met kennis van zaken een geïnformeerde beslissing kan nemen.

Vraag ons [beleid inzake belangenconflicten](mailto:dpo@vdh.be) via dpo@vdh.be

Informatie et communicatie

Onze informatie en communicatie zullen u worden bezorgd in het Nederlands, in het Frans of in het Engels.

Vergoedingspolitiek

VdH wordt vergoed op basis van een combinatie van een commissie (dit is een vergoeding inbegrepen in uw verzekeringspremie) en enigerlei andere soort vergoeding, met inbegrip van economische voordelen van welke aard ook die in dat verband met de verzekeringsovereenkomst worden aangeboden of verstrekt. In het kader van haar commerciële samenwerking met andere verzekeringsmaatschappijen kan VdH in bepaalde gevallen vergoed worden op basis van een combinatie van een commissie en enigerlei andere soort

Toepasselijk recht

Het Belgische recht is van toepassing op de precontractuele verplichtingen en de verzekeringscontracten

Verwerking van persoonsgegevens

Als verwerkingsverantwoordelijke, verbindt VdH zich ertoe om de persoonsgegevens van haar cliënten en prospecten te verwerken conform de geldende Belgische en Europese privacywetgeving.

Met 'persoonsgegevens' worden de gegevens bedoeld die op u betrekking hebben, alsook de gegevens die u eventueel meedeelt over andere personen (bijvoorbeeld de verzekerde, de bestuurder, de werknemer, de begunstigde ...). In dat geval, moet u deze persoon daarover vooraf informeren en desgevallend diens toestemming vragen.

1. Welke gegevens worden verwerkt?

In het kader van haar (potentiële) klantenrelatie, zal VdH uw persoonsgegevens verzamelen en verwerken, in functie van het type verzekering dat wordt onderschreven. Het betreft voornamelijk volgende gegevens: persoonlijke identificatiegegevens, door overheidsdiensten verstrekte identificatiegegevens, elektronische identificatie- of lokalisatiegegevens, financiële identificatiegegevens, rijksregisternummer, persoonlijke en fysieke kenmerken, levensstijl,

gezondheidsgegevens, gerechtelijke gegevens, kenmerken van de woning, consumptiegewoonten, opleiding, beroep en tewerkstelling, alsook beeldopnames.

2. Voor welke doeleinden worden uw gegevens verwerkt?

De persoonsgegevens kunnen worden verwerkt voor uiteenlopende doeleinden, waarvan de meest voorkomende volgende zijn:

- de risicobeoordeling, het sluiten, beheren en uitvoeren van verzekeringscontracten, het beheren van schadedossiers, met inbegrip van gerechtelijke bijstand en verdediging en eventueel schadevergoeding;
- de met die verschillende diensten verband houdende boekhouding en fiscaliteit;
- het beheren van klachten;
- het beheren van incasso en geschillen;
- de herverzekering;
- het voorkomen van inbreuken zoals fraude, witwassen van geld en terrorisme;
- het naleven van de wettelijke en reglementaire verplichtingen van VdH;

- een profilering op basis van al met VdH gesloten contracten;
- de verwerking voor statistische of onderzoeksdoeleinden;
- het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de diensten van VdH;

Binnen het kader van onze klantenrelatie, kan het nodig zijn om uw persoonsgegevens mee te delen aan andere ontvangers, en in het bijzonder aan andere verzekeraars, herverzekeraars, verzekerings- of herverzekeringsmakelaars en andere tussenpersonen en agenten in België of in het buitenland, advocaten, schatters / technisch adviseurs, herstellende artsen, controleartsen, revisoren, IT-providers, incassobureaus, financiële instellingen, commerciële partners, overheidsinstanties en de ombudsman. De rechtsgrond voor de verwerking van persoonsgegevens wordt naargelang het geval vastgesteld door het verzekeringscontract, een wettelijke bepaling of het gerechtvaardigd belang van VdH.

In specifieke gevallen (bv. voor de verwerking van uw gezondheidsgegevens), zullen wij uw voorafgaandelijke toestemming vragen. De regelgeving laat u de mogelijkheid om deze toestemming in te trekken. In voorkomend geval, zal een verdere dienstverlening die een verwerking van uw persoonsgegevens vereist moeilijk te garanderen zijn. Verder kunt u zich op elk moment en kosteloos verzetten tegen de verwerking van uw gegevens door een brief of e-mail te sturen naar het e-mailadres dpo@vdh.be.

Nemen wij als tussenpersoon een besluit dat uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking (waaronder profilering) en welke u bovendien in aanzienlijke mate kan treffen, zullen wij u de nodige informatie verschaffen over het bestaan, het belang, de logica en de te verwachten gevolgen van deze verwerking. Gaat u niet akkoord met de beslissing, dan kan u altijd uw VdH medewerker contacteren om te laten weten waarom u het er niet mee eens bent.

3. Hoe worden deze gegevens verwerkt?

VdH zal in alle gevallen de nodige voorzorgen nemen om de veiligheid van uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te garanderen. Aldus worden gezondheidsgegevens met de grootste discretie en uitsluitend door de daartoe gemachtigde personen, verwerkt. De externe verwerkers die in onze opdracht werken, kiezen wij uit met de nodige zorg. Wij maken met hen concrete afspraken over de veiligheid en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Wij gaan ook enkel die gegevens delen die de externe verwerker echt nodig heeft voor de uitvoering van zijn opdracht.

4. Hoelang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Als tussenpersoon voeren wij een beleid ten aanzien van de bewaring van persoonsgegevens. Wij bewaren de persoonsgegevens voor de specifieke doeleinden en totdat de in het bewaarbeleid vastgestelde bewaartermijnen zijn verstreken. Na het verstrijken van de bewaartermijnen, zullen wij de persoonsgegevens vernietigen, pseudonimiseren, anonimiseren of overbrengen naar een bestemming ten behoeve van archiefbeheer of ter waarborging van geschillenbeslechting. Verzekeraars kunnen gearchiveerde persoonsgegevens analyseren voor het verrichten van historische, statistische of wetenschappelijke analyse.

Lees alle details over ons privacybeleid op onze website.

De bewaartermijn is gekoppeld aan de wettelijke termijnen, die variëren volgens de aard van het contract.

- o Over het algemeen 5 jaar voor de verdediging of uitoefening van een recht voor de rechter; deze termijn gaat vaak in vanaf het moment van verzameling of het laatste contact met de verzekerde.
 - O Voor bepaalde contracten gelden langere termijnen, zoals 30 jaar vanaf het overlijden van de verzekerde voor vorderingen van de begunstigde van een levensverzekering.
 - o De gegevens kunnen worden bewaard zolang ze nodig zijn voor de uitoefening van een recht voor de rechter, voor de vaststelling of verdediging tegen een vordering.
-