

Brochure client | Solo Moto assurance

Brochure d'information pour le preneur d'assurance

Lorsque vous achetez des produits et services financiers en Belgique, vous êtes protégé par un certain nombre de règles de conduite qui s'appliquent aux compagnies d'assurance et à leurs produits, ainsi qu'aux intermédiaires d'assurance. Ce document donne un aperçu des principales règles de conduite et des informations concernant le traitement des données à caractère personnel. Nos collaborateurs sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions suite à la lecture de ce document avec intégrité et clarté. N'hésitez pas à nous contacter : 03/808.58.95.

À propos des Solo Moto assurance

Solo Moto assurance est un produit développé par Combi Motors Belgium BV. et l'assureur. Les contrats d'assurance Solo Moto assurance sont distribués directement, c'est-à-dire par téléphone ou en ligne (c'est-à-dire sans l'intervention d'un intermédiaire d'assurance). Les polices d'assurance sont placées auprès de Federal Insurance. Solo Moto assurance propose certains services d'assurance non-vie. Nos collaborateurs ont pour mission de vous assister, de vous proposer ou de vous suggérer un contrat d'assurance et, le cas échéant, d'effectuer d'autres travaux préparatoires en vue de la conclusion d'un contrat. Ils veillent aussi, bien entendu, à la gestion optimale et à l'exécution de votre contrat pour garantir votre satisfaction.

Combi Motors Belgium BV. est enregistré auprès du régulateur belge (FSMA).

Votre profil

Nous vous considérons par défaut comme un client non professionnel. Par conséquent, vous bénéficiez toujours du niveau de protection le plus élevé. Toutefois, vous avez le droit, à votre demande, d'être considéré comme un client professionnel, ce qui signifie que vous bénéficiez d'un niveau de protection moins élevé.

Vos droits, nos engagements

1. Traitement loyal, équitable et professionnel

Notre personnel s'engage à traiter avec vous de manière loyale, équitable et professionnelle et toujours dans votre intérêt.

Concrètement, cela signifie que nous nous engageons à toujours respecter vos désirs et vos besoins et à éventuellement faire une recommandation personnalisée en expliquant pourquoi le produit correspond le mieux à vos souhaits et à vos besoins.

2. Des informations correctes, claires et complètes

Pour vous permettre de décider en connaissance de cause de souscrire ou non un contrat d'assurance, notre personnel s'engage à vous fournir en temps utile des informations correctes, appropriées et compréhensibles sur ses produits et services.

Avant de souscrire un contrat d'assurance, nous vous conseillons de prendre connaissance des informations objectives relatives au produit d'assurance, que nous mettons à votre disposition au moyen d'un document d'information standard. Vous pouvez obtenir ce document auprès de notre personnel.

Solo Moto assurance

Siège social :

Kapelsesteenweg 292,
2930 Brasschaat KBO
numéro 0738.604.421

Adresse de correspondance :

Culliganlaan 2C.9 Site web : www.solomoto.be
1831 Diegem Numéro de téléphone : 03/808.58.95
Courriel : info@solomoto.be

3. Les coûts et charges

Les coûts et frais liés à vos assurances non-vie vous sont communiqués avant la conclusion du contrat ainsi qu'annuellement, via l'avis d'échéance

4. Traitement rapide et honorable de vos plaintes

Toute réclamation est l'occasion d'évaluer la qualité des services et des produits qui vous sont proposés. Notre personnel s'engage à gérer les plaintes que vous pourriez avoir de la manière la plus efficace possible. A cette fin, Solo Moto assurance a mis en place une procédure formelle concernant la gestion des plaintes. Si nécessaire, vous pouvez également faire appel à notre service des plaintes :

- par téléphone : 03/808.58.95 ;
- par courrier électronique : info@solomoto.be ;
- par courrier : gestion des plaintes Solo Moto assurance : Culliganlaan 2C.9, 1831 Diegem ;
- Vous avez également le droit de faire appel à l'Ombudsman des assurances (Place de Meeûss 35, 1000 Bruxelles - Tél. 02/547.58.71 - www.ombudsman.as). Il s'agit d'un service de médiation indépendant qui traite les litiges en matière d'assurance.

5. Une politique claire et transparente en matière de conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle nos intérêts (y compris ceux de nos employés) ou les intérêts d'une autre entité de Combi Motors Belgium BV. sont en conflit ou divergent de vos intérêts. Un conflit d'intérêts comprend également une situation dans laquelle les intérêts d'un (groupe de) client(s) diffèrent de ceux d'un autre (groupe de) client(s).

Combi Motors Belgium BV. a mis en place une politique visant à éviter les conflits d'intérêts éventuels. Elle prend également des dispositions organisationnelles et administratives efficaces pour prendre toutes les mesures raisonnables afin d'empêcher les conflits d'intérêts de nuire à vos intérêts en tant que client. Si les dispositions prises s'avèrent insuffisantes pour croire raisonnablement que le risque de préjudice à vos intérêts sera évité, nous vous indiquerons clairement par écrit, en temps utile, avant la conclusion du contrat d'assurance, la nature générale ou les sources du conflit d'intérêts, la nature et la portée de l'assurance, ainsi que la nature et la portée de l'assurance.

Divulguée afin que vous puissiez prendre une décision en connaissance de cause. Pour plus d'informations sur notre politique de gestion des conflits d'intérêts, veuillez contacter notre personnel à tout moment au numéro suivant : 03/808.58.95.

Information et communication

Les informations et les communications de Solo Moto assurance vous seront fournies dans la langue de votre choix ou dans la langue dans laquelle vous communiquez avec nous (si vous n'avez pas choisi de langue), en néerlandais ou en français.

Politique de remboursement

Certains de nos employés reçoivent, dans le cadre de leur rémunération, une part variable déterminée en fonction de la qualité de leur travail et de leurs performances commerciales, en pleine conformité avec la loi sur la protection de l'environnement. Règles de conduite en matière d'assurance. Dans le cadre de sa coopération commerciale avec d'autres compagnies d'assurance, les Solo Moto assurance peuvent dans certains cas être remboursés sur la base d'une combinaison d'une commission et de tout autre type.

Solo Moto assurance

Siège social :

Kapelsesteenweg 292,
2930 Brasschaat KBO
numéro 0738.604.421

Adresse de correspondance :

Culliganlaan 2C.9 Site web : www.solomoto.be
1831 Diegem Numéro de téléphone : 03/808.58.95
Courriel : info@solomoto.be

Droit applicable

Le droit belge s'applique aux obligations précontractuelles et aux contrats d'assurance.

Traitement des données à caractère personnel

En tant que responsable du traitement des données, Solo Moto assurance s'engage à protéger les données suivantes traitées des données personnelles de ses clients et prospects conformément à la législation belge et européenne applicable en matière de protection de la vie privée.

On entend par "données à caractère personnel" les données vous concernant ainsi que les données que vous communiquez sur d'autres personnes (par exemple, l'assuré, le conducteur, l'employé, le bénéficiaire, etc.) Dans ce cas, vous devez en informer préalablement cette personne et, le cas échéant, lui demander son accord.

Quelles sont les données traitées ?

Dans le cadre de sa relation avec le client (potentiel), Solo Moto assurance collectera et traitera vos données personnelles en fonction du type d'assurance souscrit. Il s'agit principalement des données suivantes : données d'identification personnelle, données d'identification fournies par les services gouvernementaux, données d'identification électronique ou de localisation, données d'identification financière, numéro d'enregistrement national, caractéristiques personnelles et physiques, style de vie, données de santé, données judiciaires, données politiques (PEP), caractéristiques du domicile, habitudes de consommation, éducation, professions, emploi, ainsi que des enregistrements audio et visuels.

À quelles fins vos données sont-elles traitées ?

Les données à caractère personnel peuvent être traitées pour diverses raisons, dont les plus courantes sont les suivantes :

- l'évaluation des risques, la conclusion, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance, la gestion des dossiers de sinistres, y compris l'assistance et la défense juridique et, le cas échéant, l'indemnisation ;
- la comptabilité et la fiscalité liées à ces différents services ;
- la gestion des plaintes ;
- la gestion des recouvrements et des litiges ;
- la réassurance ;
- prévenir les infractions telles que la fraude, le blanchiment d'argent et le terrorisme ;
- respecter les obligations légales et réglementaires de Solo Moto assurance ;
- promouvoir d'autres produits et services (marketing direct), à moins que vous ne vous y opposiez ;
- le profilage basé sur des contrats déjà conclus avec Solo Moto assurance ;
- le traitement à des fins statistiques ou de recherche ;
- l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de Solo Moto assurance ;
- la réalisation d'une enquête de satisfaction.

Solo Moto assurance

Siège social :

Kapelsesteenweg 292,
2930 Brasschaat KBO
numéro 0738.604.421

Adresse de correspondance :

Culliganlaan 2C.9 Site web : www.solomoto.be
1831 Diegem Numéro de téléphone : 03/808.58.95
Courriel : info@solomoto.be

Dans le cadre de notre relation client, il peut être nécessaire de communiquer vos données personnelles à d'autres destinataires, et notamment à d'autres assureurs, réassureurs, souscripteurs ou les courtiers en réassurance et autres intermédiaires et agents en Belgique ou à l'étranger, les avocats, les estimateurs/conseillers techniques, les réparateurs, les médecins de contrôle, les auditeurs, les fournisseurs informatiques, les agences de recouvrement, les institutions financières, les partenaires commerciaux, les autorités gouvernementales et le médiateur des assurances. Le cas échéant, la base juridique du traitement des données à caractère personnel est déterminée par le contrat d'assurance, une disposition légale ou l'intérêt légitime de Solo Moto assurance. Dans des cas spécifiques (par exemple, pour le traitement de vos données de santé), nous vous fournirons au préalable des informations sur votre santé demander le consentement. La réglementation vous laisse la possibilité de retirer ce consentement. Le cas échéant, tout service ultérieur nécessitant le traitement de vos données personnelles sera difficile à garantir. En outre, vous pouvez vous opposer gratuitement et à tout moment au traitement de vos données à des fins de marketing direct en envoyant une lettre ou un courrier électronique à l'adresse info@solomoto.be. Si, en tant qu'assureur, nous prenons une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé (y compris le profilage) qui peut également vous affecter de manière significative, nous vous fournirons les informations nécessaires sur l'existence, l'importance, la logique et les conséquences probables de ce traitement. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision, vous pouvez toujours nous contacter pour nous faire part de votre désaccord.

Comment ces données seront-elles traitées ?

Solo Moto assurance prendra dans tous les cas les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de vos données personnelles. Les données personnelles le mieux possible. Ainsi, les données relatives à la santé sont traitées avec la plus grande discrétion et uniquement par les personnes habilitées à le faire. Nous sélectionnons avec soin les sous-traitants externes qui travaillent pour notre compte. Nous concluons avec eux des accords concrets sur la sécurité et la confidentialité de vos données. En outre, nous ne partageons que les données dont le sous-traitant externe a réellement besoin pour mener à bien sa mission.

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

En tant qu'assureur, nous avons une politique de conservation des données personnelles. Nous conservons les données à caractère personnel pour les finalités spécifiques et jusqu'à l'expiration des périodes de conservation définies dans la politique de conservation. Après l'expiration des périodes de conservation, nous détruirons, pseudonymiserons, anonymiserons ou transférerons les données à caractère personnel vers une destination à des fins de gestion d'archives ou pour garantir la résolution des litiges. Les assureurs peuvent analyser les données personnelles archivées pour effectuer des analyses historiques, statistiques ou scientifiques.

Vous trouverez tous les détails de notre politique de confidentialité sur notre site web :

<https://solomoto.be/fr/declaration-de-confidentialite/>

Solo Moto assurance

Siège social :

Kapelsesteenweg 292,
2930 Brasschaat KBO
numéro 0738.604.421

Adresse de correspondance :

Culliganlaan 2C.9 Site web : www.solomoto.be
1831 Diegem Numéro de téléphone : 03/808.58.95
Courriel : info@solomoto.be