



# Fiche d'information

## FICHE D'INFORMATION

La présente fiche contient des informations concernant la compagnie d'assurances TVM Belgium, ci-après dénommée la Société. Cette communication est destinée en priorité à répondre aux prescrits de la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers, dénommée « Loi-MiFID », et de ses arrêtés d'exécution, ou de toute autres dispositions légales ou réglementaires.

### DONNÉES DE LA SOCIÉTÉ

TVM Belgium, Berchemstadionstraat 78, BE-2600 BERCHEM, est une succursale de TVM verzekeringen N.V.

TVM Belgium est autorisée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro 2796 et est inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0841.164.105.

TVM verzekeringen NV, Van Limburg Stirumstraat 250, NL-7901 AW Hoogeveen, Pays-Bas, est une compagnie d'assurances de droit néerlandais, qui est autorisée par De Nederlandsche Bank, Westeinde 1, NL-1017 ZN Amsterdam, et qui est inscrite à la Chambre de Commerce sous le numéro 53388992.

### EMPLOI DES LANGUES ET MÉTHODES DE COMMUNICATION

Nous pouvons communiquer avec vous en français ou en néerlandais. Tous nos contrats d'assurances et autres documents sont disponibles dans les deux langues. La langue choisie pour la communication entre le preneur d'assurance et la Société est celle dans laquelle votre contrat est rédigé. Sauf pour les cas où votre contrat y déroge, la communication avec la Société peut se faire par courrier, par téléphone ou par courrier électronique. Vous pouvez aussi communiquer avec nous via votre intermédiaire.

Les données de contact des divers services de la Société sont mentionnés sur son site: [www.tvmbelgium.be](http://www.tvmbelgium.be).

### PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊT

Conformément à la réglementation MiFID précitée, TVM Belgium souhaite distribuer sur le marché ses produits et services de manière honnête, loyale et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

Pour ce faire, TVM Belgium a établi une politique, destinée à mettre en œuvre tout ce qui est raisonnablement possible pour identifier les conflits d'intérêts, les éviter, ou, si cela n'est pas possible, les gérer de la manière qui porte le moins préjudice aux intérêts du client.

Le texte complet de cette politique peut être consulté sur son site [www.tvmbelgium.be](http://www.tvmbelgium.be), ou peut être remis à sa demande expresse au preneur d'assurance, électroniquement ou sur papier.

### TRAITEMENT DES PLAINTES

Tout problème concernant l'assurance peut être notifié par le preneur d'assurance, l'assuré ou tout tiers impliqué, au service concerné de la Société, soit via son intermédiaire, soit directement.

Si le plaignant ne partage pas le point de vue de la Société, il peut porter sa plainte auprès du service "customer protection" de TVM Belgium (Berchemstadionstraat, BE-2600 Berchem, e-mail [customerprotection@tvmbelgium.be](mailto:customerprotection@tvmbelgium.be), tél +32 (0)3 213 92 35).

Si le plaignant n'obtient pas satisfaction auprès du service interne de gestion des plaintes de la Société, il peut s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, e-mail [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

Le fait de faire appel à ces services ne porte pas préjudice à la possibilité d'intenter une action en justice.



TVM Belgium | Berchemstadionstraat 78 | BE-2600 Berchem  
☎ +32 (0)3 213 92 00 ✉ info@tvm.be 🌐 www.tvm.be  
KBO 0841.164.105 | RPR Antwerpen | NBB 2796 | IBAN: BE86 3101 6010 4650 | BIC: BBRUBEBB