

Décisions automatisées

Version valable à partir du 14 février 2025

DVV assurances utilise une série de processus automatisés qui vous fournissent immédiatement une réponse ou un résultat. Les décisions sont prises automatiquement, sans intervention humaine, ce qui peut avoir des conséquences, également sur un plan juridique, pour vous.

Vous n'êtes pas d'accord avec la décision prise ou vous souhaitez obtenir de plus amples informations? Vous pouvez toujours nous contacter [voir 8.4 'comment puis-je exercer mes droits?' dans la Charte Vie privée].

Vous trouverez ci-dessous, par domaine, une description de la logique sur laquelle se basent les décisions prises dans les différents processus.

Cette liste est régulièrement complétée et mise à jour.

DÉCISIONS AUTOMATISÉES PAR DOMAINE

Emprunts

Octroi d'un crédit hypothécaire

Une demande pour un crédit hypothécaire commence toujours dans une agence DVV où vous recevez toutes les informations légales.

À cet effet, vous fournissez les informations suivantes : vos données d'identification, le type de crédit, l'objet du crédit, le montant, le plan de remboursement et le label énergétique de l'immeuble. Votre situation financière en tant qu'emprunteur fait également l'objet d'un inventaire le plus complet possible sur la base de vos revenus, vos charges, votre composition familiale... Ceci permet de calculer votre capacité de remboursement. DVV consulte également la centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale.

Sur la base de toutes ces informations et de la nature de la relation client, il est décidé de vous attribuer ou non le crédit et à quelles conditions.

Si l'avis est positif, vous recevez une proposition de crédit. Vous décidez de l'accepter ? Un contrat sera alors immédiatement établi que vous pourrez signer.

En cas d'avis négatif (refus), le spécialiste en crédit-logement peut transférer le dossier au siège central afin d'effectuer une analyse approfondie ou envoyer immédiatement une lettre de refus.



Assurances

Acceptation médicale dans le cadre d'une assurance décès

Lors de la demande d'une assurance décès chez DVV, un processus 'd'acceptation médicale' sera lancé. En fonction de vos réponses en tant que candidat-assuré, DVV décidera de manière autonome de :

- L'acceptation de la police à des conditions normales.
- L'imputation d'une prime majorée.
- La nécessité de compléter des questionnaires médicaux supplémentaires.
- La nécessité de passer des examens médicaux supplémentaires.

Vous pouvez contester la décision prise auprès de votre agence DVV. Un gestionnaire rendra alors un deuxième avis.

Octroi de la couverture d'une assurance décès

Une couverture décès supplémentaire vous sera octroyée à condition que vous signiez une déclaration de santé en tant que candidat assuré.

Si vous ne signez pas la déclaration (par exemple, parce que votre état de santé ne le permet pas), la souscription de la couverture supplémentaire sera interrompue.