

ALLIANZ BENELUX NV

Information clients

01.03.2022

La présente brochure a pour vocation de vous présenter notre compagnie, Allianz Benelux s.a., afin que vous sachiez qui nous sommes et, quelles sont nos principales lignes de conduite ainsi que nos valeurs.

Nous vous y présentons, par ailleurs, la façon dont nous commercialisons nos produits dans le respect des diverses législations applicables dans le secteur de l'assurance. Les informations fournies visent à préciser l'identité, les modalités de contacts ainsi qu'un aperçu des produits et services d'assurances offerts par Allianz Benelux s.a. qui, en qualité d'assureur, intervient ou serait appelé à intervenir dans votre contrat d'assurance et son exécution. Ces informations s'adressent tant au particulier qu'au professionnel.

Nous souhaitons également par cette brochure vous expliquer que nous mettons tout en œuvre pour vous garantir un service professionnel.

Nous espérons ainsi vous apporter les réponses aux questions primordiales que vous vous poseriez à notre sujet et vous convaincre que nous sommes un partenaire de choix pour vos contrats d'assurance.

Cordialement,

Kathleen Van den Eynde

Allianz Benelux s.a.

CEO Belgium

Informations préalables

La présente brochure vise en particulier à répondre à certains prescrits de la partie 6 la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, telle que modifiée par la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive sur la distribution d'assurance.

Cette brochure ne constitue pas un document promotionnel. Elle a pour unique objectif de vous faire connaître Allianz Benelux s.a., afin que vous sachiez, lorsque votre intermédiaire d'assurances ou vous-même entrez en relation d'affaires et avant de conclure un contrat avec notre compagnie, qui nous sommes.

Les informations reprises ici correspondent à la date d'édition mentionnée en début de brochure. Elles forment une synthèse des informations détaillées dont vous pouvez aussi prendre connaissance sur notre site web à l'adresse www.allianz.be. Les mises à jour sont, soit téléchargeables à partir de notre site internet, soit délivrées sur simple demande, à votre intermédiaire d'assurance ou à vous-même, par courrier électronique ou en version papier.

1. Coordonnées de la compagnie

Allianz Benelux s.a. est une entreprise d'assurances active en Belgique, aux Pays Bas et au Grand - Duché de Luxembourg, dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, boulevard du Roi Albert II, n°32. La Compagnie est agréée sous le numéro d'identification unique 403.258.197 auprès de la Banque Nationale de Belgique, dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, boulevard de Berlaimont 14.

Allianz Benelux s.a. fait partie du groupe international d'assurances Allianz, leader mondial de l'assurance et de la gestion d'actifs, et dont les origines remontent à plus de 130 ans depuis sa création à Berlin en 1890. Le siège social d'Allianz est situé en Allemagne, 80802 Munich, Koninginstrasse n°28.

Allianz Benelux s.a. en Belgique est une filiale d'Allianz. Ses origines remontent à la première société d'assurances belge l'Escaut/de Schelde, créée en 1821 et Assubel, en 1903. Ces compagnies rejoignirent AGF puis Allianz en fin de siècle dernier.

Notre société emploie actuellement un peu plus de 1.000 personnes en Belgique et, environ 2.500 au niveau du Benelux.

Pour tout savoir sur notre histoire, nous vous invitons à consulter notre site web (www.allianz.be).

2. Notre offre de produits d'assurances et de services

En Belgique, Allianz Benelux s.a. est aujourd'hui l'un des acteurs importants du marché de l'assurance et des services financiers.

Elle offre, à une clientèle de particuliers, d'indépendants, de PME et de grandes entreprises, un éventail complet de produits et services :

- en Assurances Dommages (Incendie, Accidents et Risques Divers) ;
- en Assurances Vie (Prévoyance, Placements et Assurances de groupe) ;
- et en Crédits hypothécaires.

Allianz Benelux s.a. a fait le choix de proposer ses produits et services essentiellement et principalement par l'intermédiaire de courtiers en assurances ou en crédit hypothécaire. Ces experts sont le relais entre les clients et notre compagnie.

Vous pouvez trouver leurs coordonnées sur le moteur de recherche de notre site web (<https://allianz.be/fr/particuliers/trouver-un-courtier.html>).

Pour toute information utile concernant le courtage en Belgique, vous pouvez aussi consulter <https://www.brocom.be/fr>. Brocom est une plate-forme associant les fédérations de courtiers (Feprabel et FVF) et les principales compagnies d'assurances belges.

Allianz Benelux s.a. est agréée pour pratiquer toutes les branches d'assurances décrites dans les annexes 2 et 3 de la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance (Loi Solvabilité 2).

La compagnie distribue activement des produits d'assurance repris dans les branches suivantes :

- Maladie et Accident (branches 1 et 2) ;
- Accidents du Travail (branche 1) ;
- Assurance de biens (branches 3, 8, et 9) ;
- Transport (branches 4,5, 6 et 7) ;
- Responsabilité civile (branches 10, 11,12 et 13) ;
- Crédit & Caution (branches 14 et 15) ;
- Pertes pécuniaires diverses (branche 16) ;
- Protection Juridique (branche 17) ;
- Assistance (branche 18) ;
- Vie (branches 21, 22, 23, 26 et 27).

3. Classification des clients

Conformément à la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, lors de la distribution de produits d'assurances, les clients investisseurs doivent être classés dans l'une des deux catégories suivantes :

- La catégorie des clients professionnels ;
- La catégorie des clients non professionnels ou des clients de détail.

Un niveau de protection moindre s'applique à la catégorie des clients professionnels.

Afin de garantir la protection la plus étendue possible, Allianz Benelux s.a. a fait le choix de classer tous ses clients dans la catégorie des clients de détail, leur

donnant ainsi droit au plus haut degré de protection, en termes de règles de conduite et de devoir d'information imposés par la réglementation susmentionnée.

Toutefois, les clients qui souhaitent une catégorisation différente ont la possibilité de soumettre leur demande à Allianz Benelux s.a., qui l'acceptera ou la rejettera après examen.

Par ailleurs, Allianz Benelux s.a. se réserve le droit de classer les clients de détail dans une autre catégorie suivant les prescrits légaux. Dans une telle hypothèse, le client concerné sera informé de manière appropriée de sa nouvelle catégorisation.

4. Langues et modes de communication

Les langues officielles utilisées pour la correspondance avec notre clientèle et juridiquement reconnues en cas de litige sont le néerlandais et le français.

Dans le cadre de notre politique de développement durable, qui est un point d'attention majeur du groupe Allianz, nous privilégions les moyens de communication digitaux et nous procédons chaque mois à de nouvelles avancées en ce sens pour tous nos processus. Il y va de notre volonté de réduire notre empreinte carbone, ainsi que de simplifier le processus et d'en réduire le coût pour toutes les parties prenantes. Dès lors, s'il est fait usage d'un canal de distribution d'assurances entièrement digitalisé de la souscription à la liquidation du contrat en passant par sa gestion, le mode de communication sera de fait le support durable autre que le papier, comme par exemple le courriel ou tout autre type de documents digitaux (tel que le pdf). Dans les autres cas, vous disposez de la possibilité de choisir le support qui vous convient le mieux, le papier ou un autre support durable. Ce choix vous sera alors proposé lors de la souscription de votre police d'assurance et, repris dans votre contrat. Etant une compagnie dont les produits sont prioritairement distribués par l'entremise de courtiers indépendants, les modes de communication peuvent également se fonder sur ceux que vous aurez définis avec ces derniers.

S'il est fait usage du support durable autre que le papier comme mode de communication, votre adresse email de contact vous sera demandée.

Si le mode de communication est basé sur un autre support durable autre que le papier, vous disposez de la possibilité d'obtenir un exemplaire papier des documents spécifiquement demandés.

Pour le courrier que vous souhaitez adresser à la compagnie, nous vous invitons à l'adresser à son siège social, en y mentionnant toute référence utile (n° de contrat, numéro du sinistre, nom de votre contact ou du service concerné ...).

Pour les demandes par téléphone à la compagnie, vous pouvez faire usage du numéro général repris au point 8 ou de tout autre numéro spécifique - personnel ou lié à un service - qui vous aurait été communiqué dans le cadre de votre relation avec Allianz Benelux s.a..

Pour les demandes par voie électronique (courriel, application internet, application mobile, etc.), vous pouvez faire usage de l'adresse électronique personnelle que votre personne de contact vous aura transmise, ou de l'adresse électronique d'un service spécifique qui vous aura été communiquée dans le cadre de votre relation avec Allianz Benelux s.a..

5. Nos valeurs

Les valeurs d'Allianz sont l'emblème de l'entreprise et guident les comportements et les actions de toute personne travaillant en son sein.

Ces valeurs sont :

- **Trust & Integrity** : nous faisons preuve de la plus grande intégrité et agissons de bonne foi en promouvant la transparence auprès de nos courtiers, nos clients et nos collègues ;
- **Entrepreneurship** : nous saisissons les opportunités, anticipons les tendances, et encourageons l'innovation ainsi qu'une culture de prise de responsabilité ;
- **Collaborative Leadership** : nous partageons les bonnes pratiques et donnons à nos équipes les orientations ainsi que les finalités des projets afin qu'ils puissent prendre leur responsabilité ;
- **Customer Centricity** : nous restons constamment à l'écoute des besoins de nos clients afin d'améliorer la qualité de nos prestations ;
- **Technical Excellence** : nous aspirons à la meilleure expertise technique ainsi qu'à la simplification opérationnelle afin de diminuer les coûts pour nos clients tout en maintenant l'excellence dans la qualité de nos services et produits.

Allianz Benelux s.a. a également souscrit à un Code d'éthique et de déontologie (CoC) que chacun de ses employés s'est engagé à respecter.

La lutte contre la fraude constitue également un sujet d'attention important. Voilà pourquoi nous mettons en garde les intermédiaires, clients et autres consommateurs contre certaines pratiques douteuses comme, par exemple, l'utilisation frauduleuse du nom Allianz.

6. Notre politique en matière de gestion des conflits d'intérêts

Conformément à la réglementation, Allianz Benelux s.a. commercialise ses produits d'assurances et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

Allianz Benelux s.a. entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire d'assurance, d'autres clients, de la compagnie elle-même ou d'un de ses collaborateurs.

Un conflit d'intérêts voit le jour quand au moins deux motivations potentiellement contradictoires peuvent inciter un acteur professionnel à prendre une décision et/ou agir dans un sens qui porte ou peut porter atteinte aux intérêts d'une partie prenante. Peut dès lors être qualifié de conflit d'intérêts, toute situation où les intérêts du consommateur ou du candidat preneur d'assurance sont ou pourraient être contrariés parce que des intérêts divergents des siens pourraient l'inciter à conclure un contrat ou bénéficier d'un service qui ne répondraient pas à ses intérêts.

A cette fin, la Compagnie a adopté les mesures nécessaires pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts, notamment en matière de fourniture de conseils en assurances, de rémunération de l'intermédiation, de gestion des sinistres, de confidentialité des informations et de cadeaux d'affaires.

Il est en effet important que lorsque vous décidez de conclure un contrat avec notre compagnie ou lorsque vous êtes concerné(e) par la gestion d'un sinistre géré par Allianz Benelux s.a., vous puissiez compter sur des conditions de souscription et un cadre de gestion respectueux de vos intérêts.

La politique de prévention d'Allianz Benelux s.a. en cette matière a pour but de détecter, analyser et éviter les conflits d'intérêts.

Plusieurs comités au sein de la société sont spécialement chargés de la prévention des conflits d'intérêts. Ils se réunissent régulièrement notamment pour contrôler la politique de rémunération d'entreprise et prendre si nécessaire des mesures pour éviter que cette politique pousse à la souscription d'un produit qui ne répond pas à vos besoins. Lorsqu'un conflit d'intérêts est identifié, ces comités l'analysent et s'efforcent d'en réduire les effets. Si ce conflit ne peut être neutralisé, il fera l'objet d'une communication appropriée au client concerné.

L'objectif de la démarche est clair : protéger votre liberté de choix et promouvoir les conditions optimales de souscription des contrats et de gestion des services qui en découlent.

Davantage d'informations à ce sujet sont accessibles :

- sur le site web de la société, www.allianz.be, sous la rubrique « Protection du consommateur » ;
- sur simple demande à l'adresse e-mail complaintscustomer@allianz.be ou par téléphone au 02/214.77.36 de la médiation clientèle pendant les jours ouvrables de 9 h à 17 h.

Pour nous déclarer tout conflit d'intérêt potentiel : www.allianz.be, sous la rubrique 'Votre feedback'.

7. Notre politique en matière de gestion des plaintes

Depuis 2006, Assuralia a rédigé un Code de conduite comportant des règles pour la gestion des réclamations dans les entreprises d'assurances et dont l'objectif est de favoriser une compréhension commune des réalités à traiter (concept de plainte, critères de reconnaissances, enregistrement des réclamations, délais de réponse). Allianz Benelux s.a. a participé à l'élaboration de ces règles, y adhère pleinement et fait tout pour s'y conformer.

Allianz Benelux s.a. prend l'engagement d'accorder à chaque plaignant une écoute constructive, de lui répondre dans des délais raisonnables, de prendre le temps d'examiner ses griefs avec le sérieux nécessaire et de rassembler tous les éléments utiles à l'établissement d'une vue d'ensemble de la problématique qui le concerne.

Il est évident que la gestion des plaintes développée par Allianz Benelux s.a. ne porte pas atteinte au rôle primordial de conseiller de l'intermédiaire d'assurance, qui est la personne de confiance et de proximité de chaque client. Son intervention permet très souvent de clarifier une situation, remettre en perspective une décision et si nécessaire, d'intervenir lui-même en gestion des plaintes pour trouver une solution.

Sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice, vous pouvez adresser toute plainte au sujet de votre contrat d'assurances à :

- Allianz Benelux s.a. par mail à plaintes@allianz.be ou par fax au 02/214.61.71 ou par lettre adressée à Allianz Benelux s.a., Département Plaintes, à 1000 Bruxelles ;
- L'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs, 35 à 1000 Bruxelles, tél. : 02/547.58.71, fax : 02/547.59.75, info@ombudsman.as ;
- ou FEDRIS, pour tout problème spécifique à l'application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail (Agence fédérale pour la prévention du risque professionnel, précédemment le FAT), rue du Trône, 100 à 1050 Bruxelles.

8. Informations pratiques au sujet d'Allianz Benelux s.a. en Belgique

| | |
|---|--|
| Dénomination | Allianz Benelux s.a., entreprise d'assurances agréée par la BNB (Banque Nationale de Belgique) sous le n°403.258.197 pour pratiquer les branches "Vie" et "non Vie" |
| Site Internet | www.allianz.be |
| Adresse du siège social | Boulevard du Roi Albert II, 32 1000 Bruxelles |
| Numéro de téléphone général | +32 2 214.61.11 |
| Données bancaires | IBAN : BE74 3100 1407 6507 BIC : BBRUBEBB |
| TVA | 0403.258.197 RPM Bruxelles |
| Informations sur l'autorité de contrôle compétente pour les aspects pruden­tiels | Banque Nationale de Belgique (BNB) Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles Point de contact central : +32 2 221 21 11 Site Internet : www.nbb.be |
| Informations sur l'autorité de contrôle compétente pour les pratiques de marché | Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles Point de contact central : +32 2 220 52 11 Site Internet : www.fsma.be |
| Privacy statement d'Allianz Benelux s.a. | Allianz Benelux s.a. met tout en œuvre pour protéger vos données à caractère personnel. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la page de notre site web qui y est spécialement dédiée : https://allianz.be/personnelles . |