

ALLIANZ BENELUX NV

Informatie voor de klanten

01.03.2022

Met deze brochure stellen we u onze onderneming, Allianz Benelux nv, voor: wie zijn we, wat zijn onze belangrijkste gedragslijnen en onze waarden.

Bovendien lichten we de manier toe waarop we onze producten op de markt brengen in overeenstemming met de verschillende wetgevingen die van toepassing zijn in de verzekeringssector. Deze informatie beoogt een verduidelijking van de identiteit, de contactmodaliteiten, een overzicht van de verzekeringsproducten en -diensten geleverd door de Allianz Benelux nv die, als verzekeraar, tussenkomt of kan verzocht worden om tussen te komen in uw verzekeringsovereenkomst en de uitvoering ervan. Deze informatie is bestemd voor particulieren en ondernemers.

We wensen u ook via deze brochure duidelijk te maken dat we alles in het werk stellen om u een professionele dienstverlening te garanderen.

We hopen op deze manier een antwoord te kunnen bieden op uw belangrijkste vragen en u ervan te overtuigen dat wij de partner bij uitstek zijn voor uw verzekeringscontracten.

Met vriendelijke groeten,

Kathleen Van den Eynde

Allianz Benelux nv

CEO Belgium

Inleidende informatie

Met deze brochure willen we expliciet voldoen aan bepaalde voorschriften voorzien in deel 6 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen zoals gewijzigd door de wet van 6 december 2018 tot omzetting van de richtlijn betreffende verzekeringsdistributie.

Deze brochure is niet bedoeld als promotiemateriaal. De enige bedoeling van dit document is u te laten kennismaken met Allianz Benelux nv, u te laten zien wie we zijn op het ogenblik dat uw verzekeringstussenpersoon of uzelf met ons een zakelijke relatie aangaat of een overeenkomst afsluit.

De vermelde gegevens stemmen overeen met de situatie op de eerste pagina vermelde datum van uitgifte. Ze vormen een samenvatting van de gedetailleerde informatie die u ook kunt raadplegen op onze website www.allianz.be. De updates kunt u ofwel downloaden op onze website, ofwel op eenvoudig verzoek laten bezorgen aan uw verzekeringstussenpersoon of uzelf, via e-mail of op papier.

1. Gegevens van de maatschappij

Allianz Benelux nv is een verzekeringsmaatschappij die actief is in België, Nederland en het Groothertogdom Luxemburg, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 32. De Maatschappij is erkend onder het uniek identificatienummer 403.258.197 bij de Nationale Bank van België, met maatschappelijke zetel te de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.

Allianz Benelux nv maakt deel uit van de internationale verzekeringsgroep Allianz, de wereldleider op het vlak van verzekeringen en vermogensbeheer die meer dan 130 jaar geleden werd opgericht in Berlijn, in 1890. De maatschappelijke zetel van Allianz is gevestigd in Duitsland, 80802 München, Koninginstrasse 28.

In België is Allianz Benelux nv een dochteronderneming van Allianz. De geschiedenis van het bedrijf gaat terug tot de eerste Belgische verzekeringsmaatschappij, l'Escaut/de Schelde, opgericht in 1821, en Assubel, opgericht in 1903. Deze maatschappijen gingen aan het einde van de vorige eeuw samen met AGF, en daarna met Allianz.

Onze onderneming stelt momenteel iets meer dan 1.000 personen te werk in België en ongeveer 2.500 in de Benelux.

Indien u onze volledige historiek wilt lezen, kunt u onze website raadplegen (www.allianz.be).

2. Onze verzekeringsproducten en -diensten

In België is Allianz Benelux nv een belangrijke speler op de markt voor verzekeringen en financiële dienstverlening.

De onderneming biedt haar klanten (particulieren, zelfstandigen, kmo's en grote ondernemingen) een volledige waaier aan producten en diensten:

- in Schadeverzekeringen (Brand, Ongevallen en Diverse Risico's) ;
- in Levensverzekeringen (Voorzorg, Beleggingen en Groepsverzekeringen) ;
- en in Woonkredieten.

Allianz Benelux nv heeft ervoor gekozen om zijn producten en diensten voornamelijk en in het bijzonder via makelaars in verzekeringen of in woonkredieten aan te bieden. Deze deskundige professionals vormen de schakel tussen onze onderneming en onze klanten.

U kunt hun gegevens via de zoekmachine van onze website vinden (<https://allianz.be/nl/prive/makelaar-zoeken.html>).

Voor alle nuttige informatie over makelaars in België verwijzen we u ook naar <https://www.brocom.be/nl>. Brocom is een overkoepelend platform van de federaties van verzekeringsmakelaars (Feprabel en FVF) en de belangrijkste Belgische verzekeringsmaatschappijen.

Allianz Benelux nv is erkend voor alle verzekeringstakken beschreven in bijlagen 2 en 3 van de wet van 13 maart 2016 op het statuut van en het toezicht op verzekerings- of herverzekeringsondernemingen (Solvabiliteit II-richtlijn).

Het bedrijf verdeelt actief verzekeringsproducten die opgenomen zijn in de volgende takken:

- Ziekte en Ongeval (takken 1 en 2) ;
- Arbeidsongevallen (tak 1) ;
- Zaakschadeverzekering (takken 3, 8 en 9) ;
- Transport (takken 4, 5, 6 en 7) ;
- Burgerlijke aansprakelijkheid (takken 10, 11, 11,12 en 13) ;
- Krediet en Borgtocht (takken 14 en 15) ;
- Diverse geldelijke verliezen (tak 16) ;
- Rechtsbijstand (tak 17) ;
- Hulpverlening (tak 18) ;
- Leven (takken 21, 22 23, 26 en 27).

3. Classificatie van klanten

Overeenkomstig de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen moeten de investeerders klanten bij de distributie van verzekeringsproducten in een van de volgende twee categorieën worden ingedeeld:

- de categorie professionele klanten ;
- de categorie niet-professionele of retailklanten.

Voor de categorie professionele klanten geldt een lager beschermingsniveau.

Om de grootst mogelijke bescherming te garanderen, heeft Allianz Benelux nv ervoor gekozen om al haar klanten te classificeren als retailklanten, waardoor ze recht hebben op de hoogste graad van bescherming op het vlak van de

gedragsregels en de informatieplicht die wordt opgelegd door de bovenvermelde reglementering.

Klanten die onder een andere categorie wensen te vallen, kunnen echter een aanvraag indienen bij Allianz Benelux nv, die die aanvraag na onderzoek zal aanvaarden of afwijzen.

Bovendien behoudt Allianz Benelux nv zich het recht voor om retailklanten te classificeren in een andere categorie volgens de wettelijke voorschriften. In dat geval zal de betrokken klant op gepaste wijze op de hoogte worden gebracht van zijn nieuwe categorie.

4. Talen en communicatiekanalen

De officiële talen die gehanteerd worden in de communicatie met onze klanten en die juridisch erkend zijn bij eventuele geschillen, zijn het Nederlands en het Frans.

In het kader van ons beleid rond duurzame ontwikkeling – een cruciaal aandachtspunt binnen de Allianz-groep – geven we de voorkeur aan digitale communicatiemiddelen en voeren we op dit vlak elke maand nieuwe ontwikkelingen door voor al onze processen. We willen onze koolstofvoetafdruk verkleinen, de procedure vereenvoudigen en de kosten voor alle stakeholders verlagen. Indien de verzekeringsdistributie dus volledig digitaal verloopt, van de ondertekening tot de vereffening van het contract en het contractbeheer, zal u alle communicatie ontvangen via een duurzaam medium en niet op papier, bijvoorbeeld via e-mail of andere digitale documenten (zoals pdf). In alle andere gevallen kunt u kiezen welk medium het beste voor u uitkomt: papier of een ander duurzaam medium. U kunt uw keuze maken bij het afsluiten van uw verzekeringspolis en die keuze wordt opgenomen in uw contract. Omdat de maatschappij haar producten voornamelijk verdeelt via tussenkomst van zelfstandige makelaars, kunnen de communicatiekanalen ook gebaseerd zijn op de communicatiekanalen die u bij die laatste hebt vastgelegd.

Indien een andere duurzaam medium dan papier wordt gebruikt voor de communicatie, zal uw e-mailadres worden gevraagd.

Indien de communicatie verloopt via een ander duurzaam medium dan papier, kunt u een papieren exemplaar van specifieke documenten op vraag verkrijgen.

Als u zich schriftelijk wenst te richten tot de maatschappij verzoeken wij u het adres van de maatschappelijke zetel te gebruiken met vermelding van alle nuttige referenties (contractnummer, nummer van het schadegeval, naam van uw contactpersoon of van de betrokken dienst ...).

Voor telefonische aanvragen aan de maatschappij kunt u gebruik maken van het algemene telefoonnummer vermeld in punt 8 of elk ander specifiek nummer - persoonlijk of verbonden aan een dienst - dat u doorgekregen heeft in het kader van uw relatie met Allianz Benelux nv.

Voor digitale aanvragen (e-mail, inschrijvingen via het internet, inschrijvingen via de mobiele app enz.) kunt u gebruik maken van het persoonlijke e-mailadres van uw contactpersoon of van het e-mailadres van een specifieke dienst die u hebt doorgekregen in het kader van uw relatie met Allianz Benelux nv.

5. Onze waarden

De waarden van Allianz zijn het handelsmerk van onze onderneming en de leidraad voor het gedrag en de acties van iedereen die voor ons werkt.

Deze waarden zijn:

- **Trust & Integrity:** we tonen de grootste integriteit en handelen te goeder trouw door transparantie te bevorderen bij onze makelaars, klanten en collega's ;
- **Entrepreneurship:** we grijpen kansen, anticiperen op trends en stimuleren innovatie en een verantwoordelijke bedrijfscultuur ;
- **Collaborative Leadership:** wij delen best practices en wijzen onze teams op de richting en de doelstellingen van projecten zodat zij hun verantwoordelijkheid kunnen opnemen ;
- **Customer Centricity:** we luisteren voortdurend naar de behoeften van onze klanten om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren ;
- **Technical Excellence:** we streven naar de beste technische expertise en een vereenvoudiging van de operationele processen om de kosten voor onze klanten te verlagen en tegelijk de kwaliteit van onze diensten en producten hoog te houden.

Allianz Benelux nv ondertekende ook een Ethische en deontologische code (CoC), die door al zijn werknemers moet worden nageleefd.

Fraudebestrijding is ook een belangrijk aandachtspunt. Daarom waarschuwen we onze makelaars, klanten en andere consumenten voor bepaalde dubieuze praktijken, zoals het frauduleuze gebruik van de naam Allianz.

6. Ons beleid inzake het beheer van belangenconflicten

Allianz Benelux nv brengt haar verzekeringsproducten en -diensten op een eerlijke, billijke en professionele manier op de markt, in het belang van de klanten en overeenkomstig de reglementering.

Allianz Benelux nv wil belangenconflicten voorkomen en meer bepaald de belangenconflicten die de belangen van een of meerdere klanten kunnen schaden doordat ze strijdig zijn met de belangen van een verzekeringsbemiddelaar, andere klanten, de maatschappij zelf of een van haar medewerkers.

We kunnen stellen dat er sprake is van een belangenconflict als minstens twee potentieel tegenstrijdige motivaties een professional ertoe kunnen aanzetten om een beslissing te nemen en/of een daad te stellen die afbreuk doet of kan doen aan de belangen van een betrokkene. Daarom kunnen we een belangenconflict omschrijven als elke situatie waarin de belangen van de consument of van de kandidaat-verzekeringnemer strijdig zijn of zouden kunnen zijn omdat belangen die verschillen van de zijne hem ertoe zouden kunnen aanzetten een contract af te sluiten of een dienst te genieten die niet met zijn belangen strookt.

Daarom heeft de Maatschappij de nodige maatregelen getroffen om het optreden van belangenconflicten te voorkomen in de volgende domeinen: het verstrekken van verzekeringsadvies, de verloning van de bemiddeling, het beheer van schadegevallen, de vertrouwelijkheid van de informatie en relatiegeschenken.

Het is immers belangrijk dat u kunt rekenen op onderschrijvingsvoorwaarden en een beheerskader dat uw belangen respecteert, wanneer u beslist om een contract af te

sluiten met onze maatschappij of wanneer u betrokken bent bij het beheer van een schadegeval dat door Allianz Benelux nv afgehandeld wordt.

Zo heeft het preventiebeleid van Allianz Benelux nv als doel belangenconflicten op te sporen, te onderzoeken en te vermijden.

Verschillende comités binnen de vennootschap zijn speciaal opgericht om belangenconflicten te voorkomen. Zij komen regelmatig samen om het beloningsbeleid van de onderneming te controleren en indien nodig maatregelen te nemen om te vermijden dat dit beleid mensen aanzet om producten te ondertekenen die niet aan hun behoeften voldoen. Wanneer een belangenconflict wordt vastgesteld, analyseren deze comités het en trachten zij de gevolgen ervan te beperken. Indien een conflict niet kan worden geneutraliseerd, zal daar een gepaste mededeling over worden gestuurd naar de betrokken klant.

Het doel van dit beleid is duidelijk: uw vrije keuze beschermen en zorgen voor optimale voorwaarden voor de ondertekening van contracten en het beheer van de daaruit voortvloeiende diensten.

Meer informatie over dit onderwerp is beschikbaar:

- op de website van het bedrijf, www.allianz.be, op de pagina “Bescherming van de consument” ;
- op vraag, via het e-mailadres complaintscustomer@allianz.be of telefonisch via het nummer van de klantendienst (02/214.77.36) op werkdagen van 9 uur tot 17 uur.

Om mogelijke belangenconflicten aan te geven: www.allianz.be, op de pagina ‘Uw feedback’.

7. Ons beleid inzake klachtenbeheer

In 2006 stelde Assuralia een gedragscode op met regels voor het klachtenbeheer binnen de verzekeringsmaatschappijen, met als doel om een algemeen inzicht in de te behandelen situaties bevorderen (het concept klacht, erkenningscriteria, registratie van de klachten, antwoordtermijn). Allianz Benelux nv werkte mee aan de opmaak van deze regels en stelt ook alles in het werk om die na te leven.

Allianz Benelux nv verbindt zich ertoe iedere persoon die een klacht indient op constructieve wijze te aanhoren, hem/haar binnen een redelijke termijn een antwoord te bezorgen en de nodige tijd te nemen om de klacht met de nodige ernst te onderzoeken en om alle elementen te verzamelen die nuttig zijn om een volledig inzicht te krijgen in de problematiek.

Uiteraard doet het door Allianz Benelux nv ontwikkelde klachtenbeheer geen afbreuk aan de essentiële rol van de verzekeringstussenpersoon, die de vertrouwenspersoon is en dicht bij elke klant staat. Zeer vaak wordt door zijn tussenkomst een situatie verduidelijkt of een beslissing in het juiste perspectief geplaatst en indien nodig kan hij ook zelf tussenkomen in het klachtenbeheer om tot een oplossing te komen.

Onverminderd de mogelijkheid om gerechtelijke stappen te ondernemen, kunt u ook elke klacht met betrekking tot uw contract richten aan :

- Allianz Benelux nv via e-mail aan klachten@allianz.be of per fax op het nummer 02/214.61.71 of per brief aan de klachtendienst van Allianz Benelux nv te 1000 Brussel ;
- de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, tel: 02/547.58.71, fax : 02/547.59.75, info@ombudsman.as ;
- of FEDRIS, voor alle specifieke problemen aangaande de toepassing van de wet van 10 april 1971 betreffende de arbeidsongevallen (federaal agentschap voor beroepsrisico's, voorheen het FAO), Troonstraat 100, 1050 Brussel.

8. Praktische informatie over Allianz Benelux nv in België

Benaming	Allianz Benelux nv, een verzekeringsmaatschappij erkend door de NBB (Nationale Bank van België) onder het nummer 403.258.197 voor de takken "Leven" en "Niet-Leven"
Website	www.allianz.be
Adres van de maatschappelijke zetel	Koning Albert II-laan 32 1000 Brussel
Algemeen telefoonnummer	+32 2 214 61 11
Bankgegevens	IBAN: BE74 3100 1407 6507 BIC: BBRUBEBB
Btw-nummer	0403.258.197 RPR Bruxelles
Informatie over de toezichthoudende autoriteit die bevoegd is voor prudentiële aspecten	Nationale Bank van België (NBB) de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel Algemeen contactnummer: +32 2 221 21 11 Website: www.nbb.be
Informatie over de toezichthoudende autoriteit die bevoegd is voor marktpraktijken	Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) Congresstraat 12--14, 1000 Brussel Algemeen contactnummer: +32 2 220 52 11 Website: www.fsma.be
Privacystatement van Allianz Benelux nv	Allianz Benelux nv stelt alles in het werk om uw persoonsgegevens te beschermen. Voor meer informatie kunt u terecht op de pagina op onze website die specifiek over dit onderwerp gaat: https://allianz.be/nl/privé/bescherming-persoonsgegevens.html .