

# Information clients

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

Nous vous y présentons 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, un aperçu des produits et services d'assurances offerts par la Compagnie en qualité d'assureur qui 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,  
**Wilfried Neven**  
Allianz Benelux  
CEO



## Informations préalables.

La présente brochure vise en particulier à répondre à certains prescrits de la loi du 30 juillet 2013 visant le renforcement de la protection des utilisateurs de produits ou services financiers et de la loi du 04/04/2014 sur les assurances.

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

Les informations reprises ici correspondent à la date d'édition mentionnée en bas de page. Elles forment une synthèse des informations détaillées dont vous pouvez aussi prendre connaissance sur notre site Web à l'adresse [www.Allianz.be](http://www.Allianz.be). Les mises à jour sont soit téléchargeables à partir de notre site internet soit délivrables sur simple demande, à votre courtier, ou à vous-même par courrier électronique ou en version papier.

### 1. Coordonnées de la compagnie

Allianz Benelux SA est une entreprise d'assurances dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, rue de Laeken, n° 35. La Compagnie est agréée sous le n° de code 0097 auprès de la Banque Nationale de Belgique, dont le siège est situé à 1000 Bruxelles, boulevard de Berlaimont 14.

Allianz Benelux fait partie du groupe international d'assurances Allianz dont le siège est situé Koninginstrasse 28 à 80802 Munich, Allemagne.

**Allianz, c'est aussi une histoire longue de 125 ans depuis la création de la société à Berlin en 1890.** Allianz Benelux sa en Belgique est une filiale d'Allianz, leader mondial de l'assurance et de la gestion d'actifs.

Ses origines remontent à la première société d'assurances belge l'Escaut/de Schelde qui a été créée en 1821 et à Assubel créée en 1903. Ces compagnies rejoignirent Allianz en fin de siècle dernier.

Notre société emploie actuellement un peu plus de 1.000 personnes en Belgique et environ 2.200 au Benelux.

Pour tout savoir sur notre histoire, référez-vous à notre site web, [www.Allianz.be](http://www.Allianz.be)

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

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

Allianz offre 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

à une clientèle de particuliers, d'indépendants, de PME et de grandes entreprises.

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

Vous trouverez leurs coordonnées sur le moteur de recherche de notre site Web.

Pour toute information utile concernant le courtage en Belgique, vous pouvez également 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.

La Compagnie est agréée pour pratiquer toutes les branches d'assurances décrites dans l'AR du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances.

Allianz Benelux sa 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. 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 communications digitaux et nous procédons chaque mois à de nouvelles avancées en ce sens pour tous nos processus. Vous avez néanmoins le choix du support qui vous convient le mieux. Veuillez donc à le mentionner auprès de votre courtier d'assurances qui nous transmettra l'information.

Etant une compagnie dont les produits sont prioritairement distribués par l'entremise de courtiers indépendants, les modes de communication sont d'abord définis par votre courtier et par les modes de communication que vous utilisez avec ce dernier.

Si vous êtes en relation directe avec la Compagnie, le mode de communication est par défaut le support papier. Pour le courrier que vous souhaitez adresser à la Compagnie, nous vous invitons à l'adresser à son siège social (voir plus haut) 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 en bas de page ou de tout autre numéro spécifique - personnel ou lié à un service - qui vous aura été communiqué dans le cadre de votre relation avec Allianz Benelux.

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.

La compagnie adresse annuellement, soit par l'entremise de votre courtier, soit directement, un relevé des polices d'assurances vie et non vie que vous détenez auprès de notre compagnie. Ce relevé ou rapport adéquat résume les points clés de votre couverture d'assurances afin d'optimiser votre programme d'assurances.

### 4. 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 :

- **Connected** Ensemble, on est plus fort
- **Responsible** Nous sommes les acteurs de notre succès
- **Caring** Nous sommes toujours là pour nos courtiers, nos clients et nos collègues
- **Excellent** Nous donnons le meilleur de nous-mêmes

Allianz a également souscrit à un Code d'éthique et de déontologie 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.

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

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

Allianz Benelux 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.

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.

**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 répondrait pas à ses intérêts.

**Afin de prévenir les conflits d'intérêts, la Compagnie a mis sur pied un organe interne de contrôle dédié** spécialement à la prévention et à la gestion des conflits d'intérêts. Il porte le nom de **Product Approval & Sales Compliance Committee** (en abrégé, le PASCC) et a une triple mission:

1. lors de la création de nouveaux produits et de manière récurrente, passer en revue l'ensemble des processus de rémunération et d'avantages non monétaires de tout intervenant (courtier, Sales, contrepartie professionnelle, prestataire de services, etc...) afin de détecter les conflits d'intérêts potentiels et de les traiter,
2. du point de vue de la prévention des conflits d'intérêts, valider le caractère adéquat des nouveaux produits et de tout produit existant soumis à modification et contrôler les campagnes promotionnelles envisagées pour les vendre,
3. contrôler la documentation préparée pour accompagner tout nouveau produit.

Vous pouvez également consulter notre politique générale en matière de conflits d'intérêts,

- sur notre site web, [www.allianz.be](http://www.allianz.be), sous la rubrique « Protection des consommateurs »
- sur simple demande à l'adresse e-mail [plaintes@allianz.be](mailto:plaintes@allianz.be)
- par téléphone au 02/214.77.36, les jours ouvrables de 9 h à 17 h

Vous pouvez nous déclarer tout conflit d'intérêts potentiel par e-mail, à l'adresse [complaintscustomer@allianz.be](mailto:complaintscustomer@allianz.be)

## 6. Notre politique en matière de gestion des plaintes

Depuis 2006, Assuralia a rédigé des Règles de conduite pour la gestion des réclamations dans les entreprises d'assurances qui favorisent une compréhension commune des réalités à traiter (concept de plainte, critères de reconnaissances, enregistrement des réclamations, délais de réponse). Allianz a participé à l'élaboration de ces règles, y adhère pleinement et met tout en œuvre pour s'y conformer.

Allianz prend l'engagement d'accorder à chaque plaignant une écoute constructive et de lui répondre dans des délais raisonnables, tenant compte du temps nécessaire pour examiner ses griefs avec le sérieux requis 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 ne porte pas atteinte au rôle primordial de conseiller du courtier 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](mailto:plaintes@allianz.be) ou par fax au 02/214.61.71 ou par lettre adressée à Allianz Benelux S.A., 10RSGJ, Rue de Laeken 35 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.

## **7. Informations pratiques au sujet d'Allianz en Belgique**

**Dénomination** Allianz Benelux S.A. - Entreprise d'assurances agréée par la BNB (Banque Nationale de Belgique) sous le n°0097 pour pratiquer les branches "Vie" et "non Vie"

**Site Internet** [www.allianz.be](http://www.allianz.be)

**Adresse** Rue de Laeken 35 à 1000 Bruxelles - Tél. : +32 2 214.61.11 - Fax : +32 2 214.62.74

**IBAN** BE74 3100 1407 6507 – **BIC** : BBRUBEBB

**TVA** E 0403.258.197 RPM Bruxelles

### **Informations sur les autorités de contrôle du secteur des assurances**

#### **Pour les aspects prudentiels**

BNB (Banque Nationale de Belgique): Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles

Point de contact central : +32 2 221 21 11

Site Internet : [www.nbb.be](http://www.nbb.be)

#### **Pour les pratiques de marché**

FSMA : Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles

Point de contact central : +32 2 220 52 11 - Site Internet : [www.fsma.be](http://www.fsma.be)