

# DOCUMENT D'INFORMATIONS CLÉS



## Plan for Life +

**OBJECTIF** Le présent document contient des informations essentielles sur le produit d'investissement. Il ne s'agit pas d'un document à caractère commercial. Ces informations vous sont fournies conformément à une obligation légale, afin de vous aider à comprendre en quoi consiste ce produit et quels risques, coûts, gains et pertes potentiels y sont associés, et de vous aider à le comparer à d'autres produits.

### PRODUIT

**Plan for Life +** est commercialisé par Allianz Benelux s.a.

Appelez votre courtier d'assurance pour de plus amples informations ou contactez Allianz Benelux s.a. - Rue de Laeken 35 - 1000 Bruxelles - +32 2 895.19.93. Les coordonnées d'Allianz sont également disponibles sur [www.allianz.be](http://www.allianz.be) sous 'Contact'.

Ce produit est sous le contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA).

Ce document s'applique à partir du 27.12.2017.

### EN QUOI CONSISTE CE PRODUIT ?

**TYPE** Plan for Life + est un contrat d'assurance-vie combinant :

- **Branche 21** : Un rendement garanti de 0% par la compagnie d'assurances et une participation bénéficiaire éventuelle liée aux bénéfices potentiels de la compagnie.

- **Branche 23** : Un rendement potentiel lié à des fonds d'investissement internes.

Le régime fiscal des primes et des prestations dépendent du cadre fiscal dans lequel le contrat est souscrit. Ce document aborde seulement les contrats sans avantage fiscal.

**OBJECTIFS** Vous trouverez l'informations sur les options d'investissement et sur leurs objectifs dans les documents d'informations spécifiques liés aux fonds.

Plan for Life + fournira une solution à de nombreux investisseurs, adaptée à leur situation personnelle, leur appétit pour le risque et leur horizon de placement. Ils ont le choix entre les options d'investissement suivantes :

- **Branche 21 - une garantie de capital, un taux d'intérêt de 0% augmentée d'une participation bénéficiaire éventuelle** : Plan for Life

- **Branche 23 - fonds profilés** : AI Strategy Neutral, AI Strategy Balanced et AI Strategy Dynamic

- **Branche 23 - fonds thématiques** : AI Patrimoine, AI Emergents, AI Europe, AI Income et Allianz Immo Invest

- **Branche 23 - fonds monétaire** : AI Securicash

**INVESTISSEURS DE DÉTAIL VISÉS** Plan for Life + s'adresse tant aux investisseurs de détail de prudents qu'aux dynamiques qui souhaitent épargner ou investir de manière régulière et qui disposent d'un horizon d'investissement d'au moins 8 ans. Les fonds d'investissement proposés permettent de répondre à la situation financière spécifique, aux connaissances et à l'expérience en assurances de la branche 21 et / ou de la branche 23. Votre courtier peut proposer la combinaison appropriée qui correspond à votre situation personnelle ainsi qu'à vos exigences et à vos besoins. L'investisseur de détail est prêt à supporter le risque associé aux fonds d'investissement dans lesquels il investit.

Le public cible plus précis dépend des fonds choisis.

Ce document traite uniquement de la forme d'investissement sans avantage fiscal. Vous trouverez les informations sur ce produit dans le cadre fiscal épargne-pension et épargne à long terme dans la « fiche info financière » de Plan for Life +.

**ASSURANCE : AVANTAGES ET COÛTS** En cas de vie et de décès de l'assuré, le paiement de l'épargne et l'investissement constitués sont garantis :

- **Branche 21** : L'épargne constituée est la totalité des montants nets investis et désinvestis, augmentés de la participation bénéficiaire éventuelle.

- **Branche 23** : L'investissement constitué est la valeur totale des unités des fonds d'investissement affectées au contrat.

Vous n'êtes pas tenu de souscrire une couverture d'assurance complémentaire. Il n'y a donc pas de prime d'assurance inhérente due pour ces couvertures, les valeurs reprises sous « Quels sont les risques et qu'est-ce que cela pourrait me rapporter? » correspondent à l'épargne et l'investissement constitués du contrat.

La durée est libre avec un minimum de 5 ans. L'assurance se termine en cas de rachat total, au terme mentionné dans le certificat personnel ou au décès de l'assuré. Ce produit ne peut pas être résilié unilatéralement par Allianz Benelux s.a. Les circonstances dans lesquelles un fonds sous-jacent peut-être suspendu, fusionné ou remplacé, sont énumérées au chapitre II du règlement de gestion, disponibles gratuitement chez votre courtier en assurances ou sur [www.allianz.be](http://www.allianz.be) Documents.

### QUELS SONT LES RISQUES ET QU'EST-CE QUE CELA POURRAIT ME RAPPORTE ?

#### INDICATEUR DE RISQUE



Risque le plus faible

Risque le plus élevé



L'indicateur de risque part de l'hypothèse que vous conservez le produit pendant la période de détention recommandée du fonds sous-jacent. Le risque réel peut être très différent si vous optez pour une sortie avant échéance, et vous pourriez obtenir moins en retour.

L'indicateur synthétique de risque permet d'apprécier le niveau de risque de ce produit par rapport à d'autres. Il indique la probabilité que ce produit enregistre des pertes en cas de mouvements sur les marchés ou d'une impossibilité de notre part de vous payer. Nous montrons ci-dessus tous les indicateurs de risque des options d'investissement sous-jacentes calculés sur base de leur durée conseillée. Vous trouverez plus de détails sur les risques dans les documents d'informations spécifiques des fonds choisis.

**Pour la partie branche 21** Allianz Benelux s.a. garantit l'épargne capitalisée. Si nous ne sommes pas en mesure de vous verser les sommes dues, vous

pouvez perdre l'intégralité de votre investissement. Les contrats sans avantage fiscal, pour lesquels ce document est d'application, profitent également d'un système de protection des consommateurs (voir la section « Que se passe-t-il si Allianz Benelux s.a. n'est pas en mesure d'effectuer les versements ? »). L'indicateur présenté ci-dessus ne tient pas compte de cette protection.

**Les fonds dans la partie branche 23** ne sont pas protégés contre les aléas de marché, vous pourriez perdre tout ou partie de votre investissement. La performance dépend des prestations des options d'investissement choisies et des actifs sous-jacents dans lesquelles ils investissent.

**SCÉNARIOS DE PERFORMANCE** La performance de l'investissement varie selon les options d'investissement sous-jacentes. Les scénarios se trouvent sur les documents d'informations spécifiques liés aux fonds. Le risque et le rendement de Plan for Life + dépendent d'un côté du rapport entre le montant versé dans l'assurance épargne branche 21 par rapport à l'assurance investissement branche 23, et d'un autre côté, pour l'assurance investissement, des options d'investissement sous-jacentes choisies ou de leur diversification.

## QUE SE PASSE-T-IL SI ALLIANZ BENELUX S.A. N'EST PAS EN MESURE D'EFFECTUER LES VERSEMENTS ?

Afin de protéger les capitaux confiés via des contrats d'épargne ou d'investissement, la loi relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurances du 13.03.2016 (art. 643) prescrit une règle spéciale de protection: les preneurs d'assurances, les assurés et les bénéficiaires de contrat d'assurances vie jouissent d'une priorité de règlement absolue par rapport à tous les autres créanciers de l'entreprise d'assurances. A cette fin et sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, l'assureur est tenu d'isoler et de réserver un patrimoine distinct pour honorer prioritairement ses engagements. De surcroît, le Fonds belge de Protection des Dépôts et des Instruments Financiers couvre les assurances d'épargne en **branche 21** à hauteur de 100.000 euros par personne. Cette mesure de protection n'est donc pas d'application pour une assurance de placement en **branche 23**.

## QUE VA ME COÛTER CET INVESTISSEMENT ?

**COÛTS AU FIL DU TEMPS** La réduction du rendement (RIY) montre l'incidence des coûts totaux que vous payez sur le rendement que vous pourriez obtenir de votre investissement. Les coûts totaux incluent les coûts ponctuels et récurrents.

INVESTISSEMENT DE 1.000 EUROS PAR AN			
SCÉNARIOS	SI VOUS SORTEZ APRÈS 1 AN	SI VOUS SORTEZ APRÈS 4 ANS	SI VOUS SORTEZ APRÈS 8 ANS
Coûts totaux	de 87 euros à 140 euros	de 283 euros à 710 euros	de 627 euros à 2.991 euros
Incidence sur le rendement (réduction du rendement) par an	de 8,68 % à 13,96 %	de 2,89 % à 5,35 %	de 1,78 % à 4,11 %

Les montants repris ci-dessus indiquent, pour trois périodes de détention différentes, la marge dans laquelle les coûts cumulés des options d'investissement sous-jacentes se trouvent. Ils incluent les pénalités de sortie anticipée potentielles. Les chiffres présentés supposent que vous investissiez 1.000 euros par an. Ces chiffres sont des estimations et peuvent changer à l'avenir. En fonction de la composition de votre investissement, ils peuvent être plus élevés ou plus bas. Les scénarios ne tiennent pas compte de la législation fiscale du pays dans lequel vous êtes domicilié.

Les frais peuvent être plus élevés si vous effectuez des transferts intermédiaires entre les différents fonds. Ces frais sont mentionnés dans le document « Informations précontractuelles supplémentaires ».

La personne qui vous vend ce produit ou qui vous fournit des conseils à son sujet ne vous demandera en principe aucun coût supplémentaire. Dans le cas contraire, cette personne vous informera au sujet de ces coûts et vous montrera l'incidence de l'ensemble des coûts sur votre investissement au fil du temps.

## COMPOSITION DES COÛTS

CE TABLEAU MONTRE L'INCIDENCE SUR LE RENDEMENT PAR AN			
Coûts ponctuels	Coûts d'entrée	de 0,90 % à 1,98 %	L'incidence des coûts que vous payez lors de l'entrée dans votre investissement. Il s'agit du montant maximal que vous paierez; il se pourrait que vous payiez moins. Ceci inclut les coûts de distribution de votre produit.
	Coûts de sortie	de 0,00 % à 0,00 %	L'incidence des coûts encourus lorsque vous sortez de votre investissement à l'échéance.
Coûts récurrents	Coûts de transaction de portefeuille	de 0,00 % à 0,43 %	L'incidence des coûts encourus lorsque nous achetons ou vendons des investissements sous-jacents au produit varie selon les options d'investissement sous-jacents et vous les trouverez sur les documents d'informations spécifiques des fonds choisis.
	Autres coûts récurrents	de 0,55 % à 3,21 %	L'incidence des coûts que nous prélevons chaque année pour gérer vos investissements varie selon les options d'investissement sous-jacents et vous les trouverez sur les documents d'informations spécifiques des fonds choisis.

Ce tableau montre l'effet qu'ont les différents frais sur ce que vous recevez après la période d'investissement recommandée et explique les frais. Les frais varient selon l'/les option(s) d'investissement choisie(s) et vous les trouvez dans les documents d'informations spécifiques des fonds.

Vous trouvez les informations sur les frais d'entrée, de sortie et les frais de transfert dans le document « Informations précontractuelles supplémentaires ». Vous trouverez des informations supplémentaires sur les frais par fonds dans les documents d'informations spécifiques liés aux fonds.

## COMBIEN DE TEMPS DOIS-JE LE CONSERVER ET PUIS-JE RETIRER DE L'ARGENT DE FAÇON ANTICIPÉE ?

### PÉRIODE DE DÉTENTION RECOMMANDÉE : 8 ANS

Il s'agit de la période de détention recommandée pour le produit d'assurance qui englobe les fonds d'investissements. Un horizon d'investissement plus long offre la possibilité d'attendre les meilleures conditions de marché afin d'obtenir un résultat positif. Un remboursement anticipé à un moment moins favorable peut entraîner des pertes.

**Pour la partie branche 21**, une durée de plus de 8 ans est recommandée pour des raisons fiscales.

**Pour chacun des fonds sous-jacents de la branche 23**, on a déterminé une période conseillée distincte qui se trouve dans les documents d'informations spécifiques liés aux fonds. Cette période correspond à celle que préconise le gestionnaire du fonds sous-jacent sur base entre autres de l'objectif et

du niveau de risque du fonds. Cette période peut être différente de celle du produit d'assurance qui englobe les fonds d'investissements car le transfert entre les fonds peut optimiser le rendement sur le long terme.

Pour éviter des frais de sortie, nous vous conseillons d'investir au moins 5 ans.

Votre courtier pourra vous conseiller au mieux et vérifiera quelle période est adaptée à votre situation personnelle.

Il s'agit de la période de détention recommandée pour le produit d'assurance qui englobe les fonds d'investissements. Nous recommandons cette durée car un horizon d'investissement plus long réduit le risque de perte dans des fonds en branche 23 et le facteur temps joue un rôle décisif dans la réalisation d'une performance positive. Pour la partie branche 21, une durée de plus de 8 ans est recommandée pour des raisons fiscales. Pour éviter des frais de sortie, nous vous conseillons d'investir au moins 5 ans. En général, Plan for Life + est souscrit sans date d'échéance fixe. Pour chacun des fonds sous-jacents de la branche 23, on a déterminé une durée conseillée distincte qui se trouve dans les documents d'informations spécifiques liés aux fonds. Votre courtier pourra vous conseiller au mieux et vérifiera si cette période est adaptée à votre situation personnelle.

Le preneur d'assurance a le droit de résilier le contrat dans les 30 jours qui suivent sa prise d'effet.

Vous pouvez en tout temps racheter votre contrat.

**Branche 21** - La valeur de rachat est égale à l'épargne capitalisée à la date de la demande de rachat, diminuée des frais de sortie éventuels. (5%, décroissant au cours des 5 dernières années du contrat) En cas de retrait avant la date terme du contrat, la garantie du capital net investi n'est pas valable.

**Branche 23** - La valeur de rachat est égale à l'investissement constitué au sein de chaque fonds établie sur base de la valeur des unités calculée au maximum à la date d'évaluation du 4<sup>ème</sup> jour ouvrable qui suit le jour de la réception de la demande de rachat, diminuée des frais de sortie éventuels. (1,5% au cours des 5 années suivant le 1<sup>er</sup> investissement en branche 23)

Des arbitrages entre les fonds de la partie branche 21 et de la partie branche 23 ainsi qu'entre les fonds au sein de la partie branche 23, peuvent entraîner des frais. (de 0 à 3% en branche 21 et max. 0,5% en branche 23)

Tous ces frais sont décrits en détail dans le document « Informations précontractuelles supplémentaires ».

En cas de sortie anticipée, les performances peuvent être très différentes de celles mentionnées ci-dessus.

## COMMENT PUIS-JE FORMULER UNE RÉCLAMATION ?

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

- l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeüs 35 à 1000 Bruxelles, tél. : 02/547.58.71, fax : 02/547.59.75, info@ombudsman.as,

- 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 à Allianz Benelux s.a., 10RSGJ, Rue de Laeken 35 à 1000 Bruxelles.

Plus d'information sur [www.allianz.be](http://www.allianz.be) > Information clients > Votre feedback

## AUTRES INFORMATIONS PERTINENTES

Vous trouverez plus d'information sur Plan for Life +, les options et la garantie d'assurance optionnelle dans le document « Informations précontractuelles supplémentaires », les conditions générales, le règlement de gestion. Vous trouverez plus d'information sur les options d'investissement sous-jacentes dans les « Documents d'informations spécifiques ». Tous ces documents sont disponibles gratuitement chez votre courtier en assurances ou sur [www.allianz.be](http://www.allianz.be) > Documents. Lisez-les attentivement.

# Informations précontractuelles supplémentaires



## Plan for Life +

Ci-dessous, vous trouverez des informations supplémentaires que nous devons vous fournir avant que vous souscriviez à ce produit et qui ne sont pas comprises dans le document d'informations clés. Ce document s'applique à partir du 28.12.2017.

### Garantie d'assurance optionnelle

Si des garanties d'assurance optionnelles sont souscrites, elles sont d'application pour le produit dans sa globalité Plan for Life +, donc pour tous les contrats fiscaux et non-fiscaux et pour les parties investies en branche 21 et branche 23.

#### Garantie en cas de décès

- Selon la formule choisie : la réserve, la réserve avec un capital-décès minimum ou la réserve majorée d'un capital-décès.
- Couvertures complémentaires (optionnelles) : un capital-décès additionnel en cas de décès du partenaire (d'affaire) et/ou si les 2 assurés décèdent soit simultanément, soit dans les 12 mois.

Vous pouvez choisir pour ces **garanties complémentaires** :

- Un capital en cas de décès endéans les 12 mois et en conséquence directe d'un accident.
- En cas d'incapacité de travail : une exonération de prime, une rente et/ou une rente de transition.
- Un volet de solidarité dans les contrats Inami pour les professions médicales.

### Description des coûts

#### Frais d'entrée

- Maximum 6% des primes des garanties principales, composés de frais d'entrée de maximum 1% pour Allianz et d'une rémunération de base de maximum 5% pour le courtier.
- Maximum 16% des primes des garanties complémentaires, composés de frais d'entrée de maximum 1% pour Allianz et d'une rémunération de base de maximum 15% pour le courtier.

#### Frais de sortie

Les frais de sortie s'appliquent contrat par contrat.

##### Pour la partie en branche 21 :

5% du montant des réserves brutes rachetées. Ce taux décroît de 1% par an au cours des 5 dernières années de manière à atteindre 0% au terme du (des) contrat(s) concerné(s) ; ce taux est fixé à 0% au terme du contrat ou si le rachat a lieu après le 65<sup>ème</sup> anniversaire de l'assuré et au plus tôt 10 ans après la date d'effet du (des) contrat(s) concerné(s).

##### Pour la partie en branche 23 les modalités sont définies pour l'ensemble des fonds :

1,5% du montant des réserves rachetées. Ce taux est égal à 0% si le rachat a lieu plus de 5 années après la date d'effet du premier versement dans ce mode de placement.

**Retraits partiels** : Possibles à tout moment pour des rachats partiels de 500 euros minimum chacun à condition que le solde de la réserve constituée ne soit pas, après rachat partiel, inférieur à 1.250 euros. Les montants ci-dessous incluent les frais et les taxes.

#### Indemnité de rachat/reprise

Voir frais de sortie ci-dessus.

#### Transferts

Vous avez le droit d'effectuer des transferts entre les fonds de la partie branche 21 et de la partie branche 23 et entre les fonds au sein de la partie branche 23.

**Branche 21** - Pas de frais s'il n'y a qu'un transfert annuel limité à maximum 10% des montants nets investis au sein de ce mode de placement et pour autant que le premier transfert intervienne au plus tôt un an après le premier montant net investi dans le mode de placement concerné. Dans les autres cas, application des frais de sortie.

**Branche 23** - Pas de frais de transfert s'il n'y a qu'un transfert par an. Dans les autres cas, 0,5% du montant des réserves transférées avec un maximum de 100 euros.

Les frais de transfert sont également d'application contrat par contrat.

### Inscription

Le contrat prend effet à la date indiquée de commun accord dans le certificat personnel et au plus tôt après l'acceptation par Allianz

du dossier complet lui permettant d'émettre le certificat personnel et après la réception par Allianz du 1<sup>er</sup> versement.

La capitalisation des versements investis en branche 21 commence le 3<sup>ème</sup> jour suivant le jour de la réception par Allianz de la prime sur son compte bancaire, et au plus tôt le jour suivant l'acceptation par Allianz du dossier complet.

La conversion des versements en unités liées à un mode de placement de la branche 23 s'opère à la date de valorisation coïncidant avec le troisième jour ouvrable suivant le jour de la réception par Allianz de la prime sur son compte bancaire, et au plus tôt le jour ouvrable suivant l'acceptation par Allianz du dossier complet.

## Prime

Les versements en branche 21 sont seulement possibles s'il y a également un ou plusieurs des comptes fiscaux présents dans le contrat Plan for Life +.

Les versements planifiés s'élèvent à minimum 600 euros par an, 300 euros par semestre, 150 euros par trimestre ou 50 euros par mois. Ces montants incluent les frais et les taxes. Dans des contrats sans avantage fiscal, des versements uniques ne sont pas acceptés.

## Fiscalité

Le régime fiscal des primes et des prestations dépendent du cadre fiscal dans lequel le contrat est souscrit. Pour les contrats conclus dans le cadre d'une épargne pension ou d'une épargne à long terme, nous renvoyons à la fiche info financière. Vous trouverez de l'information sur les autres contrats avec avantage fiscal dans les fiches produit.

En cas de contrats sans un volet avec avantage fiscal:

- la taxe sur les primes de 2,00% (pour les particuliers) ou de 4,40% (pour les personnes morales) sur les primes investies est d'application.
- les primes ne sont pas déductibles, sauf les primes de la garantie complémentaire incapacité de travail, qui sont déductibles comme frais professionnels.
- la réserve et le capital décès ne sont pas imposables.
- la rente d'incapacité de travail est imposable au taux marginal en tant que revenus de remplacement (éventuellement avec réduction d'impôt).

Le traitement fiscal dépend de la situation individuelle de chaque client et est susceptible d'être modifié ultérieurement.

## Information

La valeur de l'unité en branche 23 est le prix auquel une unité d'un fonds d'investissement interne est attribuée à un contrat. La valeur de l'unité d'un fonds d'investissement interne est égale à la valeur des actifs nets de ce fonds divisée par le nombre total d'unités qui composent ce fonds. En l'absence de circonstances exceptionnelles, les fonds d'investissement internes sont évalués quotidiennement, et la valeur de l'unité est calculée chaque jour ouvrable (Belgique et international).

La valeur des unités peut être consultée sur [www.allianz.be/Valeurs d'inventaire et calcul du rendement/Fonds d'investissement \(Branche 23\) et dans l'Echo et De Tijd](http://www.allianz.be/Valeurs_d'inventaire_et_calcul_du_rendement/Fonds_d'investissement_(Branche_23)_et_dans_l'Echo_et_De_Tijd).

Les différents documents communiqués ou disponibles sur [www.allianz.be](http://www.allianz.be) (sous 'Documents')\* sont :

- le certificat personnel décrit les caractéristiques du (des) contrat(s)
- les conditions générales\* décrivent le cadre juridique du (des) contrat(s)
- l'extrait de compte est communiqué lors du premier versement et après une fois par an. Il reprend la situation du (des) contrat(s) et donne un aperçu des flux entrants et sortants (versements, frais, primes de risques, ...)
- le règlement de gestion\* contient les informations sur le mode de placement branche 23
- Les documents d'informations spécifiques des fonds\* avec plus d'information sur les fonds choisis.

Le droit belge est applicable et l'Etat d'origine de la compagnie d'assurances est la Belgique.

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

## Synthèse de la politique préventive des conflits d'intérêts en vigueur au sein d'Allianz Benelux Volet 'protection du consommateur'

Allianz entend prévenir les conflits d'intérêts qui pourraient perturber le processus de souscription, la gestion et l'exécution de ses contrats d'assurance.

Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

Toute situation où les intérêts du candidat preneur d'assurance sont contrariés, ou pourraient l'être, parce que des intérêts divergents des siens (ex : ceux de l'assureur ou de l'intermédiaire) pourraient l'inciter à conclure un contrat ou à bénéficier d'un service qui iraient à l'encontre de ses intérêts.

Lorsque vous décidez de souscrire un contrat chez Allianz ou lorsque vous êtes concerné(e) par la gestion d'un sinistre géré par Allianz, il est important que vous puissiez compter sur des conditions de souscription et un cadre de gestion respectueux de vos intérêts.

La politique de prévention d'Allianz, dont le présent article constitue la synthèse, a pour but de détecter, d'analyser et d'éviter les

conflits d'intérêts.

Allianz a adopté des mesures internes afin de vous garantir que l'appréciation que vous avez du produit d'assurance proposé n'est pas influencée par sa politique de rémunération, que votre choix du produit qui répond à vos besoins est libre et éclairé et que vos intérêts sont préservés, de la souscription d'un produit d'assurance jusqu'à la clôture de votre dossier.

Au sein d'Allianz, un comité interne est chargé de la prévention des conflits d'intérêts.

Il se réunit régulièrement pour contrôler la politique de rémunération 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, ce comité l'analyse et en réduit 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 lors de la souscription des contrats et de la gestion des services qui en découle.

Nous vous donnons davantage d'informations à ce sujet :

1. sur notre site web, [www.allianz.be](http://www.allianz.be), sous la rubrique 'Nos valeurs'
2. sur simple demande à l'adresse e-mail [complaintscustomer@allianz.be](mailto:complaintscustomer@allianz.be)
3. 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)