



Solvency II

Solvency and Financial Condition Report

Allianz Benelux
Chapter A

Allianz Benelux SA

Rue de Laeken 35
1000 Bruxelles

N° d'entreprise: BE 0403258197

Commissaire

KPMG Réviseur d'Entreprises, SCRL, représentée par M. Karel TANGHE,
avenue du Bourget, 40 – 1130 Bruxelles

* * *

Chapitre A : Business and Performance

Chapitre B : System of Governance

Chapitre C : Risk Profile

Chapitre D : Valuation of Assets and Other liabilities
Valuation of Technical Provisions

Chapitre E : Own Funds

Table of content

1	Business et Performance	5
1.1	Business	5
1.1.1	Business operations	5
1.1.2	Group structure	6
1.1.3	Market environment	7
1.1.3.1	Economic outlook	7
1.1.3.2	Industry outlook	7
1.1.3.3	Non-life	7
1.1.3.4	Life/Health	8
1.1.3.5	Asset Management	8
1.1.3.6	Regulatory developments	9
1.1.4	Business strategy	10
1.1.4.1	En Belgique	10
1.1.4.2	Aux Pays-Bas	11
1.2	Underwriting Performance	14
1.2.1	Assurances des Particuliers	14
A.1.	Métiers Vie Particuliers	14
A.2.	Métiers IARD Particuliers	15
A.3.	Opérations Vie & Santé	15
A.4.	Opérations IARD	17
1.2.2	Assurance des entreprises	19
1.2.2.1	Faits marquants 2016	19
1.2.2.2	Employee Benefits	20
1.	Assurance de groupe	20
2.	Santé	20
1.2.3	Réassurance cédée	21
1.	Résultats 2016	21
2.	Cessions : marché et renouvellement 2017	21
1.2.4	Réassurance acceptée	21
1.2.5	Activités des succursales	21
1.2.5.1	La succursale luxembourgeoise	21
1.2.5.2	La succursale aux Pays-Bas	22
1.3	Investment Performance	22
1.3.1	D.2.1. Portefeuille général Vie & Santé	23
1.3.2	P&C hors AT	23
1.3.3	Fonds cantonnés	24
1.4	Le Crédit hypothécaire	24
1.4.1	Activité	24

1.4.2	Structure, organisation et informatique	25
1.5	L'immobilier	25
1.5.1	Evolution du marché	25
1.5.2	Les activités d'Allianz Benelux (en MEUR)	27
	<i>Commentaires principaux et faits marquants</i>	27
1.6	Any other information	28

1 Business et Performance

1.1 Business

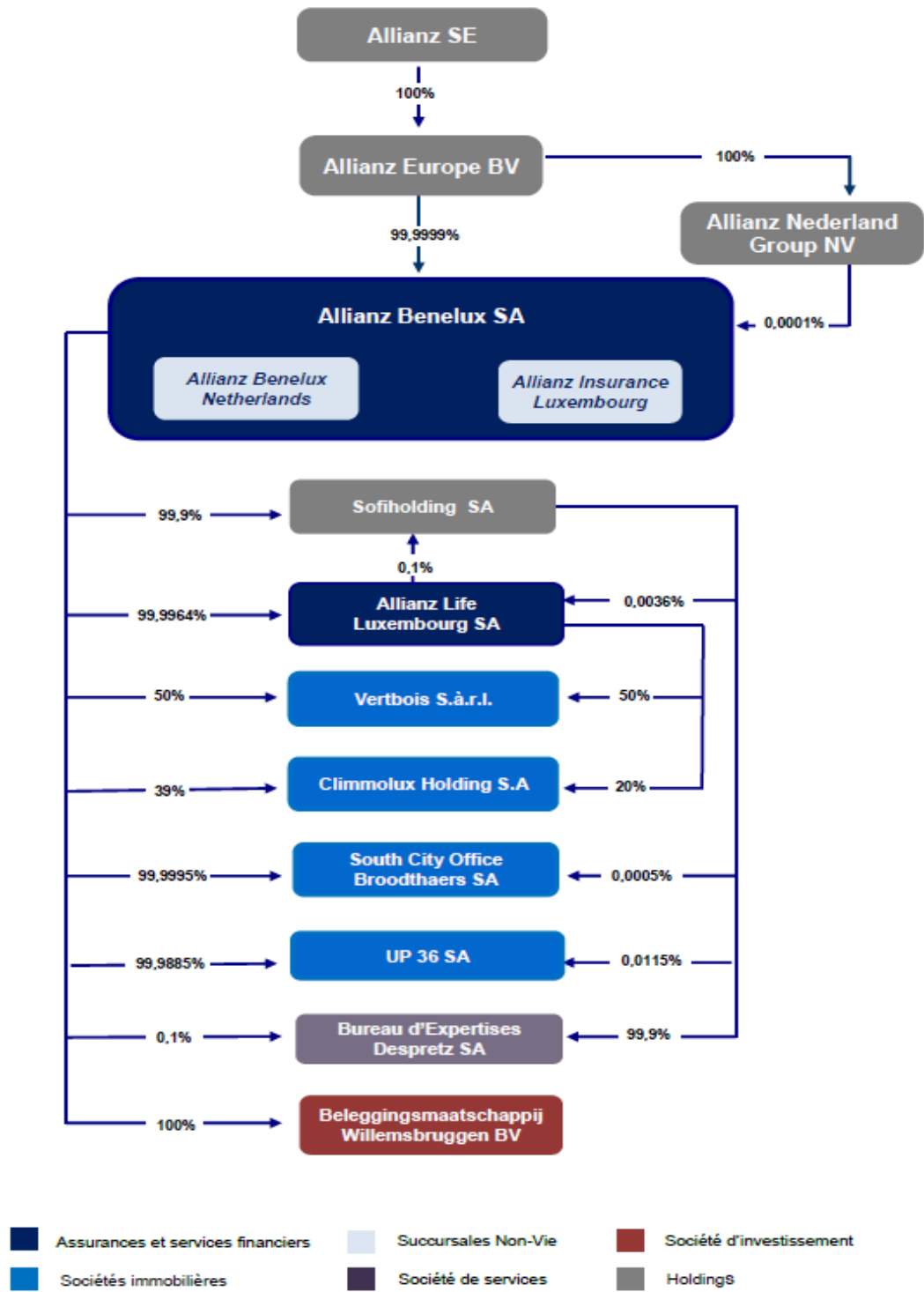
1.1.1 Business operations

Allianz Benelux offre des assurances vie, non-vie et santé dans 3 pays, la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg.

Nous offrons une large gamme de produits d'assurances non-vie, santé/vie tant aux particuliers qu'aux entreprises..

Allianz SE, la maison-mère du Groupe Allianz, a ses quartiers à Munich en Allemagne et revêt la forme légale d'une European company (Societas Europaea). Allianz SE offre des assurances vie, non-vie et santé, des produits d'asset management et des services dans plus de 70 pays avec une prépondérance en Europe. En outre, Allianz SE opère aussi en réassurance et offre, plus particulièrement, une protection en réassurance aux compagnies du Groupe Allianz.

1.1.2 Structure du Groupe



1.1.3 Market environment

1.1.3.1 Economic outlook

L'exercice sous revue fut marqué par des mouvements contraires au plan économique mais au total, l'addition s'est avérée négative et caractérisée par des facteurs d'incertitude : arrivée massive de réfugiés dans les pays d'Europe, fortes croissance des mouvements nationalistes et populistes, tentations protectionnistes de plusieurs pays, fragilité de l'Europe politique après le choix britannique du Brexit, inquiétudes sur les résultats d'élections dans plusieurs pays (USA, Pays-Bas, France, Allemagne) et craintes des effets de la mondialisation sur fond de digitalisation accélérée. Certes, la croissance économique mondiale fut positive quoique modérée à 3,1%, sous l'influence d'Etats-Unis en campagne électorale et d'une Chine en phase de recentrage plus durable de son modèle économique moins porté sur les investissements et les exportations mais davantage vers la consommation et les services. Les marchés financiers, de leur côté, sont restés volatiles et face un déficit de la demande et une inflation encore trop faible, la politique monétaire des banques centrales est restée accommodante pour soutenir la relance. Dès lors, signe d'une croissance insuffisante à 1,7% (en repli par rapport à 2015 où elle atteignait 2% dans la zone euro), les taux d'intérêts sont restés fort bas, ce qui n'a pas fait l'affaire des assureurs.

Dans ce panorama encore maussade, on relèvera cependant des évolutions positives : une très bonne tenue des marchés boursiers particulièrement au 2nd semestre 2016 et une réduction sensible du chômage dans de nombreuses économies européennes.

La Belgique et les Pays-Bas se sont inscrits dans ce contexte de reprise, certes encore insuffisante mais néanmoins encourageante. 59.000 emplois ont été créés en 2016 en Belgique où le chômage a atteint son niveau le plus bas depuis 25 ans à 7,6% alors qu'aux Pays-Bas, forts d'une économie assez robuste, fruit de mesures de relance courageuse prises antérieurement, ce taux atteint 5,4%.

1.1.3.2 Industry outlook

Dans ce contexte en demi-teinte, les assureurs ont dû résister et faire preuve de prudence. Selon les premières estimations, l'encaissement global des assureurs belges en 2016 devrait avoir atteint les 26,9 MiaEUR, soit un retrait de 1,4% par rapport à la collecte de primes 2015. Il s'agit là du niveau le plus bas de ces 12 dernières années. Cela démontre que le secteur des assurances reste fragile et fort dépendant d'une croissance dont on voit poindre certains signes indubitables (confiance des entrepreneurs, remontée des taux américains, croissance des échanges) mais qui se fait toujours attendre. On ne pourra pas passer sous silence que les prélèvements fiscaux et parafiscaux continuent à peser sur la bonne tenue du marché vie des particuliers, particulièrement pour ce qui concerne la branche 23 (assurances liées à des fonds d'investissement) qui perd 32,6%, aussi desservie par une clientèle prudente et peu désireuse d'affronter les risques des marchés financiers malgré des rendements très faibles en branche 21 qui devraient les inciter à trouver d'autres solutions.

Les produits de taux garanti bien que peu rémunérateurs dans un contexte de taux bas ont vu leurs encaissements se redresser en affichant +5,7% par rapport à 2015 où ils avaient plongé de 17,8%. C'est surtout parce que ce type de produit offre encore une alternative intéressante au regard des comptes épargne. Quant au segment de l'assurances dommages, il a été à nouveau affecté par des catastrophes naturelles en mai et juin 2016 sans parler de l'impact des attentats de Bruxelles du 22/03/16 qui ont placé la ville et sa région pendant plusieurs mois dans un état de léthargie accentué par un Belgian bashing immérité.

1.1.3.3 Non-life

L'exercice sous revue n'a pas donné matière à beaucoup de changements législatifs et réglementaires

La loi du 29 juin 2016 portant des dispositions diverses en matière d'économie a modifié l'article 152 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances afin de rendre claire l'étendue du recours que l'assureur peut exercer contre l'assuré. Le Conseil trouve logique que le recours contre l'assuré, qui n'est pas le preneur d'assurance, reste limité à la part de responsabilité personnelle de cet assuré.

En vertu de l'arrêté royal du 26 janvier 2016 modifiant l'arrêté royal n° 20 du 20 juillet 1970, fixant les taux de la taxe sur la valeur ajoutée, le délai d'ancienneté des logements privés pour pouvoir bénéficier du taux réduit de TVA de 6% pour les travaux de rénovation sera porté de 5 à 10 ans à partir du 12 février 2016. Ceci ne sera pas sans conséquence sur l'indemnisation des dommages de nos clients en assurance incendie.

Le Conseil a pris note qu'un important avant-projet de loi relatif à l'assurance obligatoire de la responsabilité décennale des entrepreneurs, architectes et autres prestataires du secteur de la construction de travaux immobiliers a été approuvé en Conseil des ministres et soumis à la section législation du Conseil d'État pour avis. Si cet avant-projet est voté – ce qui est bien l'intention -, les entrepreneurs seront tenus d'assurer leur responsabilité civile décennale limitée à la solidité, la stabilité et l'étanchéité du gros œuvre fermé pour les habitations de moins de 500.000 EUR.

1.1.3.4 Life/Health

La **suspension de l'indexation des primes versées dans le cadre de l'épargne à long terme et de l'épargne pension**, décidée en décembre 2014, qui a pour effet de geler les montants pouvant bénéficier de la réduction d'impôt, jusqu'à l'exercice 2018, à leur niveau de l'exercice d'imposition 2014, ont continué à peser sur la fiscalité des assurances Vie en la rendant moins attractive. En outre, à partir du 1^{er} janvier 2017, le **taux ordinaire du précompte mobilier augmentera et passera de 27% à 30%**. En assurance Vie, ce taux s'applique en particulier aux intérêts issus de contrats d'une durée de moins de 8 ans sans couverture décès minimale.

Par ailleurs, après être resté inchangé durant plus de 16 ans, le **taux d'intérêt maximum garanti pour les assurances sur la vie** souscrites pour au moins 8 ans est passé en 2016 de 3,75% à 2%. Ce taux sera revu chaque année et adapté au besoin en fonction de l'évolution des marchés financiers, suite à une nouvelle procédure de fixation de ce taux. Compte tenu du niveau des taux d'intérêt, le secteur comme le Conseil regrette que le ministre de l'Economie ait rejeté la proposition faite par la Banque Nationale après avis de la FSMA d'abaisser ce taux d'intérêt maximum garanti à 0,75% à partir du 1^{er} janvier 2017.

En ce qui concerne les **participations bénéficiaires**, de nouvelles règles prudentielles sont instaurées, par un arrêté royal qui a pour objet de déterminer le montant global qui, d'un point de vue prudentiel, peut être octroyé comme participation bénéficiaire. Ce texte ne contient aucune règle relative à l'attribution effective de ce montant aux contrats individuels.

Enfin, la **loi du 29 juin 2016 portant des dispositions diverses en matière d'économie** a modifié sur un certain nombre de points la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Il est entre autres choses prévu que les entreprises d'assurances communiquent à la FSMA une liste détaillée des actifs relatifs à la branche 23. Il est également précisé que l'interdiction de mentionner une participation bénéficiaire discrétionnaire dans les documents de commercialisation n'empêche pas un assureur de mentionner en soi la possibilité d'une participation bénéficiaire.

1.1.3.5 Asset Management

La croissance mondiale réelle pour 2016 est attendue à environ 3%. C'est en ligne avec l'année passée. L'indice mondial MSCI (Morgan Stanley Capital Index) a progressé de 8,47%, soit un niveau très proche de l'année précédente (8,34%).

Contrairement à 2015, l'or noir a connu une reprise avec une hausse de 20%. L'or jaune par contre censé servir de placement de refuge a su profiter de l'incertitude liée au Brexit mais n'a pas réagi aux élections américaines dont le résultat était tout autant inattendu. En fin de compte, l'or affiche une hausse de 8% en USD sur l'année.

En décembre, la Banque Centrale Américaine (Fed) a relevé son taux de référence pour la deuxième fois depuis 2006. L'objectif était de mettre plutôt l'accent sur des mesures fiscales d'expansion afin de mieux équilibrer l'impact fiscal et monétaire pour stimuler l'économie. Cette politique n'est pour l'instant pas suivie en Europe où la Banque Centrale Européenne (BCE) maintient les taux extrêmement bas. La forte hausse du différentiel de taux entre les USA et l'Europe a provoqué une baisse complémentaire de l'Euro face à l'USD qui s'échangeait à 1,05 USD/EUR fin 2016.

L'année a mal débuté pour les actions du fait de sérieuses turbulences en Chine. Par contre, durant la deuxième moitié de l'année, les investisseurs ont été positivement surpris par une reprise significative.

On a vu le pire de la crainte déflationniste ainsi que la fin de l'angoisse liée au Brexit durant l'été. Après l'élection de Donald Trump, le marché a enclenché le mode "risque".

Le S&P 500 représentatif du marché des actions américaines a affiché une hausse de 9,5% en devise locale pour atteindre un plus haut historique alors que 2015 avait été légèrement négatif. Le taux à 10 ans se trouvait à 2,3% à fin 2015 et à 2,4% fin 2016, soit peu de changement d'une année à l'autre malgré la forte volatilité durant l'année. Cette hausse très modérée fait suite à la fin de la politique monétaire expansionniste. La croissance réelle de l'économie est estimée à 1,9% avec une inflation de 2,1%. Après la hausse de la BCE, le taux à court terme s'élève à 0,75%.

A l'inverse des actions américaines, les actions européennes ont moins bien performé cette année.

L'indice Euro Stoxx50 est resté stable (+0,7%) contre une hausse de 3,85% en 2015. La croissance économique réelle est estimée à 1,8% avec une inflation de 1,1%. Pour stimuler la croissance et l'inflation, la BCE a réduit son taux à 0% en menant en outre une politique inédite de taux de dépôt négatif de -0,4%. Les banques doivent dès lors payer pour mettre de l'argent en dépôt à la BCE ! La BCE a aussi émis de la monnaie avec laquelle elle a massivement racheté des emprunts d'Etat et de société. Grâce à cette politique, non seulement les taux courts se sont effondrés mais aussi les taux longs sur les emprunts d'Etat, les emprunts d'entreprise et les emprunts "covered" (garantis par des prêts hypothécaires). Le taux à 10 ans belge a fortement chuté et clôturé l'année à 0,53% contre 0,97% fin 2015 soit près de la moitié. Le taux allemand a encore fait mieux, clôturant à 0,2% contre 0,63% fin 2015. Ce même taux a atteint un plus bas historique à -0,19% le 8 juillet 2016.

Les actions immobilières, plus particulièrement belges, sensibles aux taux ont affiché une performance remarquable. Grâce à leur dividende élevé, ils constituent également une alternative aux obligations.

Sur l'exercice sous revue, l'indice japonais Nikkei n'a quasi pas bougé en devise locale (+0,42%). La croissance réelle au Japon est estimée à 1% avec une inflation de 0,3%. L'indice de Hong Kong (Hang Seng) est resté aussi stable en devise locale (+0,54%).

L'année a connu pas mal de surprises au niveau politique : une majorité des Britanniques a choisi de quitter l'Union Européenne le 24 juin. Ce n'était qu'un simple apéritif à l'élection de Donald Trump à la tête des Etats-Unis. Les partis populistes gagnent manifestement du terrain.

1.1.3.6 Regulatory developments

Le couperet est tombé ce 13 décembre 2016. En effet, la Commission Européenne a annoncé publiquement que le RECA ne serait pas reconduit après le 31 mars 2017. À compter de cette date, le secteur des assurances devra être en mesure de justifier des études statistiques en commun et la constitution de pools. En l'absence du RECA, les assureurs devront veiller au respect des règles générales de la concurrence pour chacune de leurs coopérations, en se servant des lignes directrices horizontales publiées par la commission européenne.

Un cadre juridique pour l'archivage électronique et les services de confiance

La loi du 21 juillet 2016 met en œuvre et complète le règlement européen n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur. Ce règlement est directement applicable dans les Etats membres depuis le 1er juillet 2016. Il régit notamment la signature électronique et remplace de ce fait la directive 1999/93/CE ainsi que la loi belge du 9 juillet 2001. La loi nouvelle introduit notamment un cadre juridique complet pour le service d'archivage électronique. Elle est pour l'essentiel entrée en vigueur le 28 septembre 2016.

Règlement général de la protection des données

Le nouveau règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel remplacera la loi belge sur la protection de la vie privée à partir du 25 mai 2018. La société se prépare activement à rencontrer les exigences de ce règlement qui renforce considérablement le régime actuel et alourdit les sanctions.

IDD

La Directive européenne du 20 janvier 2016 sur la **distribution d'assurances** réorganise en profondeur la distribution des produits d'assurance en Europe. La société suit de près la transposition de cette directive qui doit intervenir avant le 23 février 2018 et a, entre autres choses, revu le processus de création et de révision de ces produits Vie et non Vie tant en Belgique qu'aux Pays-Bas.

AssurMiFID et Rapports adéquats

Un arrêté royal du 18 septembre 2016 porte approbation du règlement de la FSMA sur les rapports que les clients doivent recevoir annuellement de leurs prestataires de services à propos des contrats d'assurance qu'ils ont souscrits. Ce règlement précise le contenu, la forme et les modalités de transmission de ces rapports. Il est applicable pour la première fois aux données contractuelles et de gestion 2017 à communiquer en 2018.

1.1.4 Business strategy

1.1.4.1 En Belgique

En 2016, au niveau commercial, Allianz s'est teintée de bleu grâce au **programme de partenariat BLUE** qui a été présenté aux courtiers en février.

BLUE est l'acronyme de 'Building a Long-term & Ultimate Experience'. Notre objectif est en effet de développer avec les courtiers un véritable partenariat à long terme, qui les soutienne dans leur rôle de conseiller des clients finaux.

Le programme BLUE traduit ainsi notre volonté de développer une collaboration optimale avec les courtiers, basée sur la confiance mutuelle et la croissance rentable. Cela doit impliquer une situation gagnant-gagnant pour notre compagnie et les courtiers.

L'intensité de la relation est mesurée au moyen de critères objectifs et détermine les avantages dont le courtier peut bénéficier en termes de service, d'accessibilité, de flexibilité, d'outils, de produits et de rémunérations. Les niveaux de partenariat sont transparents et motivants pour les courtiers qui savent exactement ce qu'ils doivent faire pour passer au niveau supérieur.

Pour les équipes commerciales, le programme BLUE est un encouragement à améliorer sans cesse la relation avec un nombre toujours plus grand de courtiers.

Les initiatives ont été nombreuses pour faire vivre cet esprit BLUE à travers toute l'entreprise.

La mise en place du programme BLUE ne doit évidemment pas dégrader le niveau de qualité de service pour les courtiers qui ne sont pas partenaires. Tous les courtiers méritent de notre part un service de qualité. Mais ce que le programme BLUE a instauré, c'est ce 'plus' pour nos partenaires qui fait qu'ils se sentent 'chez eux' chez Allianz, valorisés et dans une relation de confiance.

Les premiers jalons ont ainsi été posés au cours des mois écoulés afin de bâtir une relation de longue durée, solide et souple avec nos courtiers partenaires BLUE.

Le programme BLUE continuera à évoluer en 2017 pour réagir toujours mieux, aux besoins des courtiers dans leur fonction de conseil.

Un autre sujet qui influence toujours davantage notre approche commerciale est celui de la **digitalisation**.

Le regard tourné vers le futur, nous avons ces derniers mois encouragé les courtiers à nous suivre dans nos initiatives digitales en prenant le train numérique en marche.

La digitalisation nous force en effet à dépasser les clivages traditionnels. Ainsi le client digital n'appartient ni à l'assureur ni à l'intermédiaire : il n'appartient qu'à lui-même... et il nous le fait de plus en plus savoir. Ce sont maintenant bien souvent les clients qui sont à la manœuvre.

Et pour qu'ils nous trouvent lorsqu'ils surfent sur le net depuis leurs PC, leurs smartphones ou leurs tablettes, nous avons continué en 2016 en plusieurs vagues notre **campagne media** avec l'ambition d'augmenter la visibilité et la notoriété de la marque Allianz en Belgique. Grâce à notre slogan 'Lancez-vous. Avec Allianz à vos côtés.', nous avons voulu faire savoir aux consommateurs qu'Allianz les soutient pour oser faire certains choix et s'engager dans certaines voies. Nous souhaitons ainsi

être le partenaire sur lequel le client peut compter et qui se tient à ses côtés.

Autre conséquence de la digitalisation : qu'on le veuille ou non, tous les assureurs -dont Allianz Benelux en Belgique évidemment- vont entretenir des contacts plus directs avec le client final. L'ouverture à la **relation triangulaire client-courtier-compagnie** ainsi qu'une grande confiance réciproque seront encore plus essentielles à l'avenir. C'est ensemble avec les courtiers que nous allons tirer profit de la transformation digitale de notre monde. Pour cela, il nous faut offrir ensemble des propositions concrètes et pertinentes aux consommateurs. Chez Allianz, sur le terrain de la transformation digitale, nous souhaitons nous montrer pragmatiques, en investissant au travers de solutions et projets immédiatement utiles pour le consommateur.

Le lancement en mars dernier de l'**App Allianz Connect** pour tous les clients Car Plan en est un exemple. Grâce à cette application, le client a en permanence les coordonnées de son courtier sous la main. Et lorsque celui-ci n'est pas joignable et que le client est dans le besoin, il bénéficie d'une aide instantanée avec le transfert automatique de ses coordonnées et de sa géolocalisation à Allianz Global Assistance qui l'aide rapidement et efficacement. Ce n'est pas un hasard si cette app a reçu le trophée Decavi de la meilleure initiative digitale pour les particuliers en assurance non-vie.

Autre initiative lauréate du trophée Decavi pour la digitalisation en assurance vie : **ProLink Life Plan**. Cette solution digitale permet aux courtiers d'établir et de gérer en ligne, d'une manière rapide et efficace, les pensions complémentaires de leurs clients ainsi que les garanties assurées en cas de décès et d'incapacité de travail. De plus, grâce à cet outil, il est possible de combiner les avantages pour les particuliers et les indépendants (épargne-pension, épargne à long terme, Pension Libre Complémentaire pour les Indépendants et Engagement Individuel de Pension) dans une solution globale.

En outre, avec la **signature électronique**, l'ère du tout digital est possible depuis décembre dernier chez Allianz pour la majorité des contrats Non-Vie Particuliers. De la recherche d'information à la déclaration de sinistre en passant par la signature du contrat, chaque étape de la relation client peut désormais se faire online.

Fini d'imprimer et de scanner les documents ! Grâce aux applications MyBroker et App4Broker, les courtiers utilisant le logiciel de gestion Brio de Portima peuvent les faire signer électroniquement dans leur bureau ou directement chez le client.

En **IARD**, plus que jamais, l'accent a été porté sur la recherche de la **croissance rentable**.

Concrètement, pour le marché des particuliers, cet objectif a été décliné dans des actions commerciales concomitantes au salon de l'automobile et au salon Batibouw.

Pour le marché des PME et Midcorp, nous avons au cours de l'exercice écoulé adapté notre organisation. Nous avons pu constater après quelques mois que le tandem *account manager-field underwriter* combine idéalement bagage technique et vision commerciale, pour la plus grande satisfaction des courtiers.

En **Vie**, le développement et le maintien de portefeuilles sains ont continué à être à l'ordre du jour.

Cela s'est traduit par une valorisation forte de la **branche 23** et de la **Protection**.

Vu la faiblesse des taux, nous entendons en effet proposer à nos clients des solutions laissant entrevoir un rendement potentiellement plus élevé grâce aux assurances-vie liées à des fonds d'investissement.

A côté de cela, la protection du client en cas de décès et d'incapacité de travail est revenue à l'avant-plan. C'est là le cœur de notre métier d'assureur Vie, mais en raison du succès des produits d'investissement, cela avait été relégué au second plan.

Or nos solutions tant en branche 23 qu'en Protection sont nombreuses et méritent que les courtiers les proposent à la plupart de leurs clients.

A cet égard, que ce soit en Vie individuelle ou en Employee Benefits, dans le respect de la situation personnelle de chaque client, tous les efforts déployés pour encourager le **passage de la branche 21 vers la branche 23** ont été couronnés de succès.

1.1.4.2 Aux Pays-Bas

Sur le marché des particuliers, centré sur les assurances Auto, notre activité de souscription directe Allsecur reste notre fer de lance et notre moteur de croissance. Allianz a poursuivi son

développement en 2016 sous sa marque propre en mettant clairement l'accent sur le marché professionnel, des indépendants sans personnel (ISP) aux grandes sociétés en passant par les petites et moyennes entreprises (PME). Une attention particulière a été accordée au repositionnement de la marque vis-à-vis de ces groupes cibles ainsi qu'au développement de propositions de valeur adaptées à ceux-ci. Des formules ont ainsi été cherchées pour répondre au besoin croissant de solutions « Do-It-Yourself » parmi les ISP et les PME.

Assurance Auto d'Allsecur, un moteur de croissance sur le marché des particuliers

Durant l'exercice sous revue, la marque directe Allsecur a continué sur sa lancée. Sur ce marché très compétitif, l'objectif de croissance rentable s'articule autour de deux piliers : d'une part, un tarif moyen plus élevé basé sur une politique de prix dynamique et techniquement étayée mise en œuvre de manière judicieuse par le biais d'ajustements de prix finement segmentés et, d'autre part, une approche innovante du marché online et offline, comme en témoigne le lancement du concept novateur de dépannage sur demande (« Pechhulp On Demand »). Le niveau de satisfaction des clients reste par ailleurs élevé, une belle performance sur un marché assez agressif. Les prochains objectifs sont le renforcement de la croissance et l'élargissement continu de la gamme de produits. Une assurance Auto peut par ailleurs être directement souscrite via le site internet d'Allianz.

Jouer sur la tendance « Do-It-Yourself » observée chez les ISP

Des études de marché externes et internes révèlent que les ISP sont de plus en plus à la recherche d'outils numériques qui leur permettent d'y voir plus clair dans le domaine des assurances. S'ils sont actuellement surtout à la recherche de conseils pour mieux s'orienter, ils souhaitent être en mesure de souscrire eux-mêmes leurs polices. Afin de répondre à ce besoin, Allianz a décidé en 2016 de s'associer à un courtier en ligne (DatIsHetVerschil.nl) pour développer une offre d'assurance Incapacité de travail. Un outil de calcul des prix en ligne facile à utiliser et rapide a également été mis au point pour les assurances dommage ordinaires. Le client intéressé est ici renvoyé vers un conseiller. Cette manière de procéder permet à Allianz d'accumuler de l'expérience sur le marché en ligne tout en ayant toujours recours aux courtiers, son principal canal de distribution.

Branding

Le repositionnement de la marque s'inscrit dans le cadre de la campagne « Dare to » lancée à l'échelle mondiale par Allianz. Aux Pays-Bas, cette campagne se traduit par la volonté d'Allianz de stimuler les entrepreneurs et de les pousser à prendre les choses en main. « N'hésitez pas à développer votre commerce. Osez entreprendre ! De notre côté, nous sommes là pour vous aider à prendre les bonnes décisions en matière d'assurances. » Allianz veut prendre davantage le leadership sur ce terrain. Du contenu pertinent est créé et partagé, principalement via les médias du groupe (site internet, blog entrepreneurs et réseaux sociaux) et d'autres médias (Public Relation et réseaux sociaux). La campagne est surtout basée sur un marketing dit 'de guérilla', dans le cadre duquel les moyens sont mis en œuvre de manière judicieuse dans le but d'attirer l'attention des ISP et des DGA, tout en continuant à compter sur les courtiers.

Nouvelles propositions pour les groupes cibles professionnels bien accueillies par les partenaires distributeurs

Nos propositions d'assurances Incapacité de travail et assurances Auto professionnelles pour les flottes et les utilitaires ont été améliorées en 2016. L'intermédiaire continue à jouer un rôle important sur le marché des professionnels et nos partenaires de la distribution sont toujours très satisfaits de nos services. Allianz reste un leader en termes de fidélité, mesurée à l'aide du Net Promotor Score, par rapport aux concurrents. Après avoir remporté l'Adfiz Award pour les assurances dommage professionnelles en 2015, Allianz a été élue deuxième meilleur assureur-pension en 2016. Grâce, en outre, à la reprise du portefeuille professionnel d'AEGON, Allianz est devenue un acteur incontournable sur le marché des assurances professionnelles, une évolution particulièrement bien accueillie par les courtiers.

Les partenariats comme levier d'information et de croissance

Un autre levier important dans notre politique commerciale est la recherche de partenariats avec d'autres sociétés, comme notre collaboration avec Yarden dans le domaine des assurances Décès, notre participation dans Bright Pension, la solution d'assurance pour Snappcar (société de l'économie partagée), une carte de paiement pour indépendants avec XximO.

Ces partenariats aident Allianz à attirer l'attention d'autres groupes cibles sur sa gamme de produits et à enrichir sa proposition actuelle.

Stimulation et ancrage du concept de "customer centricity"

Le concept de « *customer centricity* » est l'un des principaux piliers du programme Renewal lancé par Allianz à l'échelle mondiale. Il s'agit d'un concept à dimensions multiples. L'avis du client joue un rôle de plus en plus important pour le développement des propositions et des produits ainsi que pour améliorer les services proposés. Les études de marché, les enquêtes NPS et les analyses de parcours clients nous permettent de mieux comprendre le point de vue de notre clientèle et de prendre des mesures concrètes d'amélioration. En outre, nous investissons beaucoup dans nos collaborateurs et mettons de multiples moyens à disposition afin de stimuler et d'ancrer le principe du service orienté client au sein de l'organisation. Nous organisons entre autres des programmes de formation et de coaching pour les nombreux collaborateurs qui sont en contact direct avec les clients.

Développement de l'espace digital aux Pays-Bas

La communication numérique entre les différents maillons de la chaîne est depuis longtemps devenue la norme dans les faits pour les assurances de particuliers. Parallèlement, des solutions sont également uniformisées pour les assurances d'entreprise en vue de leur numérisation. En 2016, le développement de ces solutions numériques a bien progressé.

Dans le domaine des assurances PME professionnelles, nous sommes aujourd'hui en mesure de communiquer par voie numérique avec les conseillers pour 95 % de nos produits. Pour ce faire, nos collaborateurs et nos conseillers utilisent la même plateforme. Les nouvelles assurances ont en grande partie été traitées par le biais de cette plateforme fin 2016. Le déploiement d'ABS, le nouveau portail pour les intermédiaires destiné avant tout aux produits spécifiques, a en outre été lancé.

Sur le plan opérationnel, les Pays-Bas appliquent une série de normes de marché dans le cadre de la communication avec le logiciel d'entreprise de l'intermédiaire, dont nous faisons un usage intensif depuis des années. En 2016, nous y avons ajouté des polices et des documents financiers numériques, intégrés dans l'organisation administrative de l'intermédiaire via un logiciel standard du marché hollandais.

Acquisition du portefeuille Aegon

En janvier 2016, Allianz Benelux annonçait qu'un accord était intervenu avec Aegon Nederland au sujet de la reprise de son portefeuille d'assurances dommages d'entreprise. Pour Allianz, cette reprise est une belle opportunité de se développer dans le marché des assurances d'entreprise et un point de départ vers une extension future du service et de l'offre de produits dans ce segment aux Pays-Bas, ainsi qu'une intensification de la collaboration avec les intermédiaires actifs sur ce marché.

Après avoir reçu l'approbation officielle des autorités de contrôle (DNB et AFM), le transfert de portefeuille a eu lieu le 1^{er} juillet 2016. Dès ce moment, Allianz Benelux est devenue l'assureur officiel du portefeuille d'entreprise d'Aegon avec un volume de primes de l'ordre de 90 MEUR, ainsi que de deux portefeuilles en run-off. Au total, environ 60.000 entreprises clientes d'Aegon ont été transférées. Il en fut de même des collaborateurs actifs sur ces dossiers qui ont rejoint Allianz. Allianz a tout mis en œuvre pour que l'impact de cette reprise sur les clients et les courtiers soit le plus réduit possible. Les mois qui ont suivi le transfert ont montré que la continuité opérationnelle était garantie et que grâce à cette reprise, notre position sur le marché de l'assurance des entreprises s'est trouvée renforcée.

1.2 Underwriting Performance

1.2.1 Assurances des Particuliers

A.1. Métiers Vie Particuliers

L'année 2016 s'est caractérisée par une baisse de l'encaissement : -40% par rapport à 2015. Le montant total de l'encaissement s'est établi à 383,4 MEUR contre 644,5 MEUR en 2015.

Cette diminution est due à l'arrêt de la commercialisation des produits de la gamme « Invest for Life » (produits de la branche 21 à primes uniques). Cet arrêt s'explique par les faibles taux offerts par les marchés obligataires qui auraient limité fortement les perspectives de rendement pour le client. L'encaissement réalisé en 2015 dans cette gamme s'élevait à un peu plus de 200 MEUR, ce qui représentait pratiquement 1/3 de l'encaissement de l'année.

Contrairement à Allianz, le marché qui avait affiché une décroissance importante en 2015 dans les produits de la branche 21 à primes uniques (-22%) a crû de 25% en 2016.

La production réalisée dans les produits de la branche 23, produits liés à des fonds d'investissement, s'est élevée à 108 MEUR, soit une légère baisse de 5% par rapport à 2015, ce qui est nettement inférieur à la décroissance du marché (-30%). La baisse des taux d'intérêt a incité les investisseurs à se tourner vers des placements avec des niveaux de risque un peu plus élevés.

Enfin, la production réalisée dans les produits de « Prévoyance » à primes périodiques a affiché une légère décroissance (-6%) après avoir affiché une croissance importante en 2015 (+26%).

En revanche, l'encaissement réalisé sur l'ensemble du portefeuille dans les contrats à primes périodiques est supérieur de 5,5% à celui de 2015.

Au service du courtier en assurances

En **Vie Investissements**, Allianz souhaite satisfaire les courtiers qui sont à la recherche de produits d'investissement qui répondent aux besoins diversifiés de leurs clients : un investissement plus dynamique et un rendement potentiel plus élevé. Ceci se fait via Allianz Invest (AI), qui, en combinant la branche 23 et la branche 21, offre aux courtiers une marge d'appréciation et de conseil en adéquation avec la situation personnelle et les souhaits de leurs clients.

Pour la partie branche 23, Allianz maintient son offre avec des fonds profilés d'AGI (Allianz Global Investors) tels que AI Neutral, AI Balanced et AI Dynamic, ainsi que des fonds sélectionnés de Oddo Meriten Asset Management, tels que AI Europe, AI Patrimoine et AI Emergents.

Dès le 1^{er} février 2016, la branche 21 a été représentée par un nouveau fonds : Allianz Safe. Il s'agit d'une solution pour épargnants prudents qui désirent éviter tout risque sur (une partie de) leurs investissements. Vu les taux extrêmement bas, un tel placement sans risque limite le potentiel de participation bénéficiaire.

Le logiciel **ProLink Life Investment** permet au courtier d'introduire toutes les données, y compris les éléments nécessaires pour les contrôles anti-blanchiment, FATCA et CRS, et d'émettre l'offre ou le contrat.

La production de l'année 2016 a été soutenue par deux actions 'taxe' :

- du 1^{er} février au 31 juillet 2016, Allianz a offert la moitié de la taxe sur les primes (1%) ;
- du 1^{er} octobre au 31 décembre 2016, Allianz a offert la taxe sur toutes les primes versées dans la partie branche 23 d'Allianz Invest.

En **Vie Prévoyance**, les consommateurs sont toujours à la recherche de conseils spécialisés et fiables. Le courtier en assurances reste le mieux placé pour offrir sa plus-value dans cette matière. La gamme d'Allianz offre aux courtiers tous les atouts pour répondre à cette demande.

- Le produit **Plan for Life +** offre une solution globale : il est possible de répartir les versements entre la partie branche 21 à taux garanti et différents fonds d'investissement « Unit Linked » tout en regroupant plusieurs statuts fiscaux dans un seul dossier. Pour le client, c'est à la fois plus clair et plus avantageux. Le 1^{er} mars 2016, le taux d'intérêt garanti pour les nouveaux versements en Plan for Life a été adapté. Le taux garanti de 1,25% est passé à 0,50%. Pour les nouveaux contrats d'une durée de 5 à 10 ans, le taux garanti de 0,50% est passé à 0,25%.
- Le logiciel **ProLink Life Plan** permet au courtier d'établir des offres très rapidement et de les transformer ensuite très facilement en contrats. L'approche de cette nouvelle plateforme en Prévoyance a convaincu de plus en plus de courtiers et est disponible aussi bien pour PC que pour iPad. En 2016, ProLink Life Plan a à nouveau remporté le trophée Decavi dans la catégorie 'Digital'.

A.2. Métiers IARD Particuliers

Dans un marché très concurrentiel, l'activité IARD en Belgique en 2016 s'est soldée par une légère augmentation de l'encaissement de 2 MEUR à 464,4 MEUR et par des résultats techniques satisfaisants se traduisant par un profit opérationnel de 58,2 MEUR.

Ce résultat est en baisse par rapport à l'année passée en raison, d'une part, du coût supporté des dramatiques attentats du 22 mars réparti entre les assureurs à travers le pool de coassurance Trip et, d'autre part, du coût des violentes tempêtes de mai et juin 2016.

Faits marquants

En **Auto**, dans un marché très compétitif, le niveau des primes émises s'est tassé légèrement par rapport à celui de 2015. Au niveau tarifaire, nous avons procédé à une augmentation linéaire de 3% en Tourisme & Affaires. Le ratio de sinistre à prime est resté stable. Globalement la branche génère un profit opérationnel supérieur au plan.

En **Dommages**, le niveau des primes émises est resté stable par rapport à l'exercice 2015.

La rentabilité de la branche est bonne mais inférieure à celle de 2015 qui s'était caractérisée par l'absence d'événements significatifs liés à des catastrophes naturelles.

En **Droit Commun**, l'année s'est conclue avec un niveau de prime en hausse de 2% par rapport à 2015.

Les résultats sont nettement supérieurs aux attentes avec un rapport de sinistre à prime de l'année courante très favorable en l'absence de sinistres importants.

A.3. Opérations Vie & Santé

A.3.1. Organisation de la Direction

2016 a été une année de défis pour la Direction Opérations Vie & Santé.

La nouvelle organisation et la nouvelle structure, implémentées fin novembre 2015, ont induit de grands changements tant dans le domaine de l'organisation interne du travail que dans la coopération entre les équipes et la communication avec les courtiers.

Pendant la phase de mise en œuvre, les services ont été mis sous pression. Une opération de clean up des stocks encore à gérer dans toutes les équipes a été nécessaire : ces stocks ont été réduits de 50% en six mois et les délais de traitement ont été respectés durant la deuxième moitié de l'année. Les niveaux de service attendu sont maintenant stabilisés.

La gestion opérationnelle des équipes a été renforcée par le développement d'un reporting hebdomadaire des stocks opérationnels qui permet un suivi au jour le jour.

Le switch stratégique de la branche 21 vers la branche 23 a été un facteur de difficulté supplémentaire pour les services opérationnels en raison de la pression sur les processus de gestion, qui ont entre-temps aussi été soumis à une première révision.

Parallèlement, durant la première année de la réorganisation, les plaintes externes ont également diminué de 20% par rapport à 2015.

A.3.2. Plans d'action

Tous les collaborateurs de la Direction Opérations Vie & Santé ont participé au programme « Customer Focus » visant à accroître l'attitude d'orientation client. Plus de 50 initiatives à travers toutes les équipes y ont été mises en œuvre. La Business Academy d'Opérations Vie & Santé, créée en 2015, a organisé 2.465 heures de formation et écrit ou réécrit 34 procédures de travail. Toutes les recommandations de l'Audit Interne ont été prises en charge par une « Task Force », ce qui a permis la clôture de 100% des recommandations émises avant 2016 et 90% des recommandations émises lors des audits de 2016.

A.3.3. Nouvelle production en Vie

La Direction Opérations Vie & Santé a continué, en 2016, sa croissance en Protection.

Le pic fiscal de fin d'année a été un succès avec un nombre extrêmement élevé de nouveaux contrats conclus en décembre tant en 2^{ième} qu'en 3^{ième} pilier.

La nouvelle production en Investissement a été marquée par le changement de stratégie, basculant de la branche 21 vers la branche 23, et entraînant une baisse de production de 20%.

D'autres facteurs ont également influencé la nouvelle production, comme une moindre participation de la Deutsche Bank, orientée vers la Branche 21, et la cessation d'activités d'Optima.

A.3.4. Projets

Le projet Digital Life a, en outre, été mis en œuvre et a atteint, avec succès, sa deuxième phase de développement, avec l'implémentation du pré-scanning et du workflow dans l'équipe Payout Life

De plus, le déploiement de la digitalisation est prévu en 2017 dans les équipes Underwriting et Policy Management Life.

L'outil de souscription ProLink Invest a été optimisé grâce à l'implémentation des règles « d'anti-blanchiment » dans l'outil afin de mieux aider les courtiers dans le processus de souscription.

Nos services qui opèrent dans le domaine Employee Benefits ont fourni les données de pension requises dans le cadre de Sigedis, qui est accessible aux clients finaux depuis le dernier trimestre 2016.

Une collaboration avec Rehalto a été mise en place dans le domaine de la gestion des sinistres Invalidité des contrats collectifs.

Ce nouveau service, dans le cadre de la couverture « Burn-out », est d'une importance stratégique pour soutenir nos clients dans ce domaine, tout en préservant la rentabilité du portefeuille.

A.4. Opérations IARD

A.4.1. Généralités

La qualité de service, le renforcement des processus opérationnels, leur efficacité et la digitalisation sont restés les mots clés de la stratégie opérationnelle IARD en 2016. De nombreuses initiatives ont été prises dans ces matières en Belgique tout comme aux Pays-Bas, avec une volonté claire d'harmonisation des processus entre les deux pays tout en respectant les pratiques et réglementations locales.

Les investissements au niveau de l'amélioration des systèmes informatiques de gestion existants ont néanmoins été limités étant donné le développement en plusieurs phases, depuis début 2016, de notre système informatique du futur, « ABS » (mainframe et front-end). L'utilisation de ce nouveau système est devenue une réalité en 2016 pour l'assurance Auto Particulier aux Pays-Bas et le premier roll-out en Belgique est prévu pour début 2018. Dans ce contexte et dans la lignée de 2015, un certain nombre de collaborateurs opérationnels ont été sollicités pour participer activement à la description des besoins opérationnels liés à ces nouveaux outils.

Dans toutes les équipes opérationnelles de production IARD, un important chantier s'est concrétisé en 2016 afin de faire évoluer les mentalités et d'insuffler aux gestionnaires le goût de prendre davantage d'initiatives, et de stimuler la volonté de développer ses connaissances. C'est ainsi notamment qu'un certain nombre de collaborateurs volontaires et sans responsabilité hiérarchique ont été positionnés avec succès à la tête de certains projets fort utiles pour le développement des activités.

Le télétravail est également devenu une réalité très appréciée pour la quasi-totalité des fonctions en IARD en 2016, même pour les services de première ligne.

En **Sinistres**, l'accentuation du modèle Benelux s'est poursuivie. La collaboration s'est intensifiée notamment au niveau du management et de l'échange des bonnes pratiques. Ainsi, de nombreux travaux préparatoires ont eu pour objet d'uniformiser, autant que faire se peut, les processus opérationnels, en vue d'une plateforme informatique commune. L'on pense par exemple au combat de la fraude en général ou aux processus d'indemnisation alternatifs dans le produit « Incendie ». De plus en plus, les négociations avec les fournisseurs ou prestataires de services sont conduites par une équipe Benelux forte d'un pouvoir d'achat basé sur les deux marchés générateurs d'économies d'échelle et d'une meilleure offre à nos clients.

En 2016, la mission et la vision de la direction des Sinistres (Claims) ont été fondamentalement repensées. Celles-ci déclinent l'essence de la gestion des sinistres qui connaît de très nombreuses facettes. L'on y développe des projets porteurs d'une diminution du volume de routine et d'une intensification de la digitalisation. A court terme, elles contribuent déjà à aligner notre organisation sur les thèmes importants pour l'entreprise (consistance, prédictibilité, bien-être humain et gestion des coûts). De cette approche découlent sept programmes stratégiques qui seront au centre de nos développements en 2017, allant d'un accroissement du combat contre la fraude à l'implémentation de nouveaux services pour nos assurés.

L'amélioration de la satisfaction de nos courtiers réalisée en 2015 a pu être poursuivie en 2016. Notre département Sinistres continue à occuper la seconde position du marché, avec un résultat (NPS) bien supérieur à la moyenne. Ce résultat n'est pas le fruit du hasard mais d'investissements humains et financiers, alliant une gestion opérationnelle flexible (par exemple pour parer aux catastrophes naturelles comme en juin 2016), formations et sensibilisations poussées de nos collaborateurs, et culture de feedback franche et transparente de nos managers. Cette évolution profonde de mentalité au sein de notre organisation est d'ailleurs reconnue de manière prononcée et explicite dans l'enquête de satisfaction de nos collaborateurs (AES).

Sur le plan de la digitalisation et de la modernisation de notre gestion, des efforts importants ont été délivrés en 2016 et ils continueront de l'être en 2017. Depuis plusieurs mois, une équipe d'experts de la direction Claims s'attèle aux préparatifs liés à l'implémentation d'ABS, le nouvel applicatif de gestion. En parallèle, une application pour smartphone « Allianz Connect » a été mise sur le marché en 2016. Elle soutient notamment nos clients victimes d'un accident de la route ou qui ont besoin d'assistance. Dans le domaine des accidents du travail, une nouvelle version d'« Oasys » a été mise sur le marché. A l'écoute de nos clients, de nouvelles fonctionnalités y ont été développées, remettant

l'outil en position de rencontrer les défis à venir. D'autres améliorations et outils sont d'ailleurs en voie de développement.

En guise de conclusion pour 2016, l'on observe ainsi que le département Sinistres a performé en efficacité et efficacité dans les budgets alloués, tout en investissant, sur le plan de la vision, du développement et de la digitalisation, pour faire face à un avenir en mutation, et tout en consolidant sa position en termes de satisfaction de courtiers.

En **Production**, augmenter la satisfaction des courtiers eu égard aux services offerts, améliorer l'efficacité opérationnelle et booster le volume de nouvelles affaires dans les secteurs d'activités qui nous intéressent le plus restent nos axes de développement stratégiques. Ceci dans un contexte où la concurrence tant en Particuliers qu'en Entreprise est de plus en plus féroce.

L'année 2016 s'est inscrite sous le signe d'un changement de structure important puisque nous avons revu notre organisation afin d'apporter une solution de service appropriée et différenciée à chacun de nos trois segments de clients : le segment des Particuliers, le segment des PME et le segment des grandes entreprises (Midcorp). C'est ainsi que, après la mise en place de notre nouvelle organisation en Particulier fin 2015, l'équipe « ex-Entreprise » a été scindée en deux en juin 2016, avec d'un côté le segment des « PME » et de l'autre côté le segment « Midcorp », en osmose avec les changements également réalisés au niveau des forces commerciales (voir chapitre A.4.2).

La digitalisation est également restée un point d'attention en 2016 avec principalement quelques améliorations effectuées tant au niveau du flux de documents sortants (projet « Paperless in Mind » -PIM- lancé en septembre 2014) qu'en ce qui concerne la gestion des documents entrants (projet « Digital Underwriting » - DUW- lancé en fin novembre 2015).

A.4.2. Par grands secteurs d'activités

En **Assurance de Particuliers**, la réorganisation complète des services mise en place fin novembre 2015 et l'important chantier de formation et de « change management » des collaborateurs a connu un franc succès au niveau de notre qualité de service aux courtiers. Depuis le 2^{ème} semestre, le stock de tâches à traiter a été structurellement inférieur à un jour ouvrable de travail et notre pourcentage d'accessibilité (appels décrochés) a été de façon constante supérieur à 93% depuis le mois de mars 2016.

En **Risques d'Entreprises**, nous avons revu notre organisation en juin 2016 :

- Le segment PME est désormais géré par une équipe de gestionnaires pluridisciplinaires ayant pour vocation à gérer toutes les branches d'assurances concernées et toutes les opérations d'assurance y relatives, de la remise d'une offre à la gestion du portefeuille.
- Le segment Midcorp est quant à lui scindé en deux équipes : une équipe de souscripteurs par branche, sous la responsabilité du département technique, et une équipe de gestionnaires en charge du servicing, sous la responsabilité des Operations.

Alors que l'accent est mis en PME sur une proposition d'assurances et des processus standardisés qui s'articulent autour de notre outil d'offres en ligne, le « Quotation – Prolink PME », mis à disposition de nos courtiers partenaires depuis 2013, la stratégie Midcorp consiste davantage à fournir des solutions d'assurance « taylor made », conformes aux besoins spécifiques de chaque client. Tant pour la PME que pour le Midcorp, un important effort a continué à être déployé en 2016 afin de stimuler la « volonté de faire du business » auprès de tous les collaborateurs impliqués dans le processus de souscription. Autrement dit, mettre davantage l'accent sur la qualité de la prestation fournie et son résultat plutôt que sur les volumes de prestation, et sur le bon respect des délais impartis. Les volumes de demandes d'offres de plus en plus importants en « Entreprises » (+5% en 2016, sans tenir compte des offres faites entièrement par les courtiers via l'outil Prolink PME) se sont révélés encourageants mais une plus grande intégration dans les processus de gestion de notre nouvelle segmentation commerciale de nos courtiers partenaires, le Blue Program, devra nous permettre d'augmenter les niveaux de réalisation.

En **Risques d'entreprises PME** et malgré les différentes initiatives prises en la matière, le taux d'utilisation par les courtiers de notre outil d'offre en ligne « Prolink PME » reste en deçà des attentes

puisque nous tournons à 20% d'offres initiées par le courtier au lieu des 35% escomptés. Des améliorations sont attendues pour 2017 et des pistes de réflexion étaient en cours en fin d'année.

En **Risques d'Entreprise Midcorp**, la mise en place de la nouvelle organisation début juin n'a pas rencontré de problèmes significatifs et nous avons connu un démarrage fluide de ces activités. L'accent a été mis d'entrée sur l'établissement d'une véritable relation entre les souscripteurs et les courtiers les plus actifs sur ce type de business. Cette approche a permis de faire passer le taux d'offres transmises en direct aux souscripteurs de 2 % en juin à plus de 50 % à fin 2016. Cette personnalisation dans la relation a permis également de doper le taux de conversion de nos offres en nouveaux contrats. Sur ce segment très concurrentiel des grandes entreprises nécessitant un haut niveau d'expertise technique au niveau des produits, nous avons atteint un taux de réalisation moyen, toutes lignes de produits confondues, de 21%, ce qui est tout à fait positif pour un premier semestre d'activité. Dès le lancement, nous avons mis en place un ensemble d'indicateurs d'appréciation de l'activité aux plans quantitatif et qualitatif. En fonction de leur nature, ceux-ci font l'objet d'un contrôle hebdomadaire dans différents comités en vue de prendre les mesures correctrices et au-delà, de déterminer les bases d'un nouvel SLA Midcorp qui sera officialisé courant 2017. Enfin, cette nouvelle organisation Midcorp s'accompagne également de l'activation du concept du « Field Underwriting ». Ce support de terrain donné au courtier a été lancé début octobre. Le « Field Underwriting » a connu des débuts plus que prometteurs. Dans le contexte de la « Technical Excellence », nous avons également établi une nouvelle grille des compétences Midcorp associée à une méthode d'analyse permettant d'évaluer chaque souscripteur en fonction de sa maîtrise réelle de chaque produit. Associant avec les pondérations requises les compétences techniques, commerciales, linguistiques, informatiques, opérationnelles et générales, ce « grading » a été intégré dans les nouveaux guides de souscription Midcorp et lié aux capacités de souscription. Chaque souscripteur a fait l'objet d'un positionnement dans cette nouvelle grille et un plan de développement personnel a été établi et communiqué aux intéressés lors de leur entretien d'évolution annuel.

Au niveau de la gestion du portefeuille Midcorp, pris en charge par le département Operations, l'équipe constituée en 2016 a rapidement pris ses marques et 89% des pièces en moyenne (nouvelles affaires et avenants) ont été envoyés dans le respect de nos critères de qualité.

L'observation de ce premier semestre de fonctionnement, tant au niveau de la souscription que du servicing, a été riche en enseignements. Sur ces bases, une vingtaine d'améliorations ont été lancées dont la moitié sous forme de projets confiés aux membres de l'organisation.

Au niveau des **Relations financières**, la charge de travail est restée en ligne avec celle que nous avons en 2015.

Une attente particulière a été portée en 2016 sur le volet digitalisation et automatisation de certains processus. Certaines actions ont ainsi été déployées (automatisation de certains envois de masse, nouvelle procédure allégée en matière de paiements des bonus clients dans le cadre des contrats « packagés », ...). D'autres ont été identifiées pour un développement ultérieur.

1.2.2 Assurance des entreprises

1.2.2.1 Faits marquants 2016

L'activité **Flotte automobile** s'est développée favorablement avec une hausse des primes émises.

La rentabilité de la branche est à l'équilibre. Des mesures ont été poursuivies pour redresser la rentabilité de certains segments du portefeuille.

En **Accident du travail**, le niveau d'encaissement a légèrement diminué par rapport à 2015, avec une pression importante sur les primes des contrats avec une bonne statistique.

Malgré une augmentation de la sinistralité sur le courant, la rentabilité globale de la branche reste satisfaisante.

En **Assurances de dommages (Property)**, le niveau des primes émises a légèrement augmenté.

La rentabilité de la branche s'est dégradée par rapport aux résultats exceptionnels de l'année passée, mais reste positive.

En **Risques techniques**, nous constatons une augmentation significative des primes émises en dépit d'un marché très compétitif. La rentabilité de la branche est très bonne.

En **Assurance de responsabilité (Casualty)**, les primes émises augmentent légèrement.

Les résultats techniques de la branche sont négatifs, affectés par plusieurs sinistres importants sur le courant. Des mesures ont été démarrées pour redresser la rentabilité du portefeuille.

En **Transport**, le niveau des primes émises se tasse par rapport à 2015. La rentabilité de la branche est très bonne.

1.2.2.2 Employee Benefits

1. Assurance de groupe

L'année 2016 s'est caractérisée par une légère croissance de l'encaissement en assurance de groupe de 1,29% par rapport à 2015. Le marché affiche une croissance de 3,47%. Le chiffre d'affaires d'Allianz Benelux s'élève à 235,92 MEUR.

Les primes récurrentes ont diminué légèrement de 0,36% (181,7 MEUR contre 182,4 MEUR en 2015). Cette légère baisse s'explique par l'arrêt de quelques contrats en coassurance et une croissance interne moins élevée, conséquence du saut d'index qui a limité l'augmentation des salaires.

L'implémentation de la base de données relative au 2^{ème} pilier au sein de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale s'est poursuivie en 2016, et s'est ouverte aux citoyens le 6 décembre 2016. Cette ouverture a représenté un défi immense pour les assureurs, et nous avons pu proposer un chargement de données de près de 100%.

La loi dite Partika du 18 décembre 2015 « visant à garantir la pérennité et le caractère social des pensions complémentaires et visant à renforcer le caractère complémentaire par rapport aux pensions de retraite » donne exécution à l'accord intervenu le 16 octobre 2015 entre les partenaires sociaux et diminue enfin la garantie minimale à charge de l'employeur à un niveau raisonnable de 1,75%. Pour ce qui la concerne, notre compagnie pratique des taux oscillant entre 0,50% et 1% afin de tenir compte de la situation inédite des taux bas que nous avons connus en 2016. Les autres dispositions visent à protéger les affiliés dormants en cas de décès après la démission et à aligner la liquidation des prestations de l'assurance de groupe avec la mise à la retraite légale effective.

Cette loi donne une nouvelle impulsion au 2^{ème} pilier mais demande également de nombreuses adaptations des systèmes de gestion de la compagnie. Ces adaptations ont débuté en 2016 et se poursuivront en 2017.

2. Santé

En 2016, nous avons enregistré une augmentation de l'encaissement de 6%. Celle-ci est due à une augmentation de notre participation dans des couvertures indirectes d'assurances collectives.

L'arrêté royal déterminant les indices spécifiques médicaux en branche Santé publié en 2010 devait être adapté suite à un arrêt du Conseil d'Etat du 29 décembre 2011. Depuis le 4^{ème} trimestre 2012, plus aucun indice n'avait été publié. Ce nouvel arrêté du 18 mars 2016 a été publié au Moniteur Belge le 25 mars 2016. Désormais, il n'y aura plus qu'une publication annuelle de l'indice médical et

l'indexation portera à la fois sur les primes, les franchises et les prestations. L'évolution de l'index global spécifique en chambre particulière s'élève à 4,32% en 2016 et sera, à partir du 1^{er} janvier 2017, adapté dans nos contrats d'assurance hospitalisation non professionnelle.

1.2.3 Réassurance cédée

1. Résultats 2016

Le volume global cédé des affaires souscrites Benelux à périmètre constant hors « P&C Pan European QS » est en croissance de 8,8%. Cette croissance s'explique par une augmentation des activités au Pays-Bas. L'année 2016 s'est vue créditée d'un évènement grêle affectant principalement les Pays-Bas et impactant la branche incendie à concurrence de 11,6 MEUR et un peu plus lourdement la branche auto à concurrence de 13,1 MEUR. Malgré quelques sinistres importants, tant en branche Incendie qu'en Engineering, le bénéfice des réassureurs s'élève à 26,6 MEUR.

2. Cessions : marché et renouvellement 2017

Le renouvellement s'est inscrit dans la continuité de ces dernières années, bénéficiant toujours d'un marché soft avec cependant un ralentissement montrant la proximité du niveau le plus bas des prix.

Le placement des traités en 2017 est toujours sujet au maintien de la stratégie « Rio Completion » du Groupe lancée en septembre 2014. Notre réassureur et apériteur reste Allianz Re à 100% et rétrocède 20% des affaires du groupe auprès des 6 grands réassureurs partenaires du groupe. Après 2 années de cession proportionnelle de nos affaires *Marine*, nous avons repris une couverture non proportionnelle offrant une meilleure optimisation tant de notre gestion opérationnelle que financière.

Le volet Vie ne voit pas de changement par rapport à l'année 2016 et la couverture Catastrophe a été renouvelée aux conditions existantes.

Allianz Benelux, soucieuse de maintenir une couverture optimale du terrorisme, a renouvelé ses adhésions aux pools TRIP et NHT respectivement pour la Belgique et les Pays-Bas.

1.2.4 Réassurance acceptée

La poursuite de notre politique proactive en matière de « rachats » et de gestion nous a permis de réduire notre portefeuille de traités de 6 unités. Ce faisant, les réserves restent parfaitement sous contrôle.

1.2.5 Activités des succursales

1.2.5.1 La succursale luxembourgeoise

En 2016, au Grand-Duché de Luxembourg, le secteur des assurances Non-Vie (affaires locales) a progressé de 3,6% pour atteindre 872 MEUR.

Les primes émises d'Allianz Insurance Luxembourg sont en augmentation de 4,8% par rapport à l'année 2015 pour atteindre de 26,8 MEUR (part de Marché de 3,1%). Les efforts continus dans l'amélioration de nos produits et de nos services continuent à être très appréciés par le courtage. Chez Allianz Insurance Life, le portefeuille courtage continue de progresser (+7% par rapport à 2015) pour atteindre 15,9 MEUR de primes émises.

Grâce à une révision du tarif auto et une approche technique en souscription, combinée à une stricte maîtrise de l'évolution des frais généraux, le ratio combiné des coûts de l'exercice nets de réassurance atteint un excellent niveau de 91% (-2% par rapport à 2015).

L'analyse par ligne d'activité confirme une contribution positive de chacune des branches à ce résultat. En 2016, une taxe sur les services de secours de 3% a été mise en oeuvre sur l'encaissement RC auto de chaque compagnie active dans ce domaine.

Pour 2017, la poursuite de la mise en place de synergies avec la maison-mère reste une priorité surtout au niveau de l'expertise technique. Ceci doit nous permettre d'augmenter la qualité de nos produits. En même temps nous continuerons à adapter notre organisation et nos services pour satisfaire le client.

1.2.5.2 La succursale aux Pays-Bas

En 2016, aux Pays-Bas, dans le secteur des assurances Non-Vie (à l'exclusion des frais de soins de santé), le montant des primes émises est resté stable et s'élève à 15,5 Mia EUR.

Le montant des primes émises de la succursale néerlandaise s'élève à 769 MEUR contre 702 MEUR en 2015, une croissance de 9,5%. Cette croissance est due aussi bien au développement autonome (+4,7%) qu'au développement non autonome (+5,6%). La croissance du marché attendue pour 2016 devrait varier entre 1 à 2% (source : Centre des statistiques d'assurances).

La croissance autonome est notamment liée à la croissance de la marque directe Allsecur (segment des particuliers) et des activités commerciales. La croissance non autonome s'est réalisée grâce à l'acquisition du portefeuille d'assurances dommages d'entreprises d'Aegon Schadeverzekeringen Nederland, qui depuis 2016 est consolidé dans le résultat de la succursale néerlandaise. La part du marché Non-Vie d'Allianz aux Pays-Bas devrait être de l'ordre de 5%, une légère augmentation par rapport à 2015.

Le ratio net combiné (charges des sinistres plus coûts/primes acquises) s'élève à 104,5% contre 101,5% en 2015. Des 3 points de détérioration, 1,6 point résulte du coût que les violentes tempêtes ont occasionné durant le second semestre de 2016. Cela a engendré une charge exceptionnelle de dommages de 16 MEUR sur l'exercice sous revue.

En outre, un nombre croissant de sinistres et de lourdes pertes continues dans le canal de distribution des agents sous mandat (gevolmachtigde agenten) ont abouti à un ratio combiné net de plus de 100%. Le ratio des frais s'est détérioré de 1,1% par rapport à 2015.

La branche Auto était notamment sous forte pression suite à une forte concurrence au niveau des prix, ce qui a conduit Allianz Benelux aux Pays-Bas à enregistrer un ratio combiné de 106%.

Le ratio combiné du marché « Auto » aux Pays-Bas devrait se situer en 2016 entre 110 et 115% (source : Centre des statistiques d'assurance). La Banque centrale néerlandaise a demandé officiellement à plusieurs compagnies d'assurances d'atteindre une rentabilité plus saine, notamment au niveau de la responsabilité civile de la branche Auto, qui est obligatoire.

La branche dommages (Property) a également été fort touchée, avec un ratio combiné de 113%. L'impact des dégâts causés par la grêle et les tempêtes fut de +8% par rapport à 2015.

Les autres branches ont réalisé un résultat technique important (ratio combiné en-dessous des 100%), comme en 2015 et sont en ligne avec nos attentes.

Suite à la détérioration du ratio combiné, le bénéfice net de l'exercice en 2016 pour la succursale aux Pays-Bas atteint 3 MEUR contre 14 MEUR un an plus tôt. La situation n'a guère évolué en matière d'investissements.

1.3 Investment Performance

L'année 2016 nous prouvera que les taux "historiquement" bas de 2015 pouvaient encore être requalifiés en 2016 en fixant de nouveaux records notamment avec des parties significatives de la courbe affichant des taux de rendement négatifs. De ce fait, plus encore qu'en 2015, les placements alternatifs ont été à l'ordre du jour avec comme cheval de bataille les prêts hypothécaires hollandais qui représentent l'investissement net le plus élevé sur l'année écoulée devant les dettes finançant l'infrastructure et l'immobilier tant physique que via des fonds et des SIR (Sociétés Immobilières

Réglementées). Ces taux de marché négatifs nous ont amenés à céder de nombreuses positions obligataires au sein de fonds cantonnés dont la commercialisation était rendue caduque du fait de la chute des taux (mode run-off). Ces montants ont été conservés en cash dans le cash pool du Groupe qui a, en 2016, continué à afficher un taux de rendement moyen dérisoire mais positif malgré un taux EONIA (Euro OverNight Index Average) résolument négatif.

Notre exposition cash a donc fortement progressé de 200 MEUR fin 2015 à 938 MEUR fin 2016 et ce quasi entièrement au sein des fonds cantonnés de la gamme Invest For Life (Vie Particuliers).

La taille globale des cantons s'est fortement réduite de 4,3 MiaEUR fin 2015 à 3,7 MiaEUR fin 2016 notamment suite à la baisse des actifs sous gestion dans la gamme Invest For Life d'environ 100 MEUR mais surtout par les efforts consentis en EB (Employee Benefits) pour réaliser soit des rachats de type 'buy out' (sortie des engagements à taux garanti élevé avec une participation à la plus-value latente) soit des transferts vers le portefeuille général.

Nos fonds multi-employeurs ont tous basculé vers le portefeuille général tandis que plusieurs clients ont également fait le choix du buy-out nous permettant de réduire la taille de nos engagements à long terme à des taux garantis élevés (In Force Management). Cet effort fut aussi entrepris dans le segment Vie Particuliers où la Branche 23 a pris le pas de la Branche 21. Nous avons cependant maintenu une offre en Branche 21 via Allianz Safe, un portefeuille dans le fonds général géré distinctement avec une SAA (Strategic Asset Allocation) particulièrement défensive et peu consommatrice de capital. Nous avons réalisé en 2016 une production de 40 MEUR en Allianz Safe qui a offert un rendement net investisseur de 0,75%. Une autre caractéristique de l'année 2016 est le "derisking" lié à l'entrée en vigueur de Solvency II dans un contexte de taux particulièrement bas. Notre choix d'appliquer le modèle standard nous avantage en termes de SCR (Solvency Capital Requirement) sur nos importantes positions en emprunts d'Etat (pas de charge en capital). Par contre, l'évolution du ratio de solvabilité est fonction de l'évolution de la valeur de marché du passif (valorisation en fonction du portefeuille EIOPA de référence) par rapport à la valeur de marché de nos actifs. Cela implique qu'une trop grande distorsion au niveau de la répartition des actifs de l'un par rapport à l'autre peut provoquer une grande volatilité de notre ratio de solvabilité dont le niveau de référence défini par le management est de 140%. Afin de réduire notre sensibilité tant aux emprunts d'Etat trop représentés dans nos actifs plus particulièrement en Belgique et en France, nous avons déjà en 2016 massivement réduit cette exposition à concurrence de plus de 400 MEUR.

1.3.1 D.2.1. Portefeuille général Vie & Santé

La baisse des taux résultant en une hausse de la valeur des actifs obligataires couplée aux opérations de transferts des fonds cantonnés vers le portefeuille général s'est traduite en une hausse du total des actifs sous gestion passant de 7,7 à 8,6 MiaEUR. Une grande partie de cette hausse trouve son origine dans la partie relative aux emprunts gouvernementaux transférée par absorption des positions détenues par les fonds cantonnés.

Elle est aussi liée à notre volonté d'augmenter la durée de nos actifs pour mieux la mettre en adéquation avec celle de notre passif, les placements particulièrement longs étant réalisés en emprunt d'Etat pour des raisons de contrôle à la fois du risque et du coût du capital. Le coût particulièrement élevé lié en modèle standard à des actifs risqués comme les actions nous a conduits, pour conserver un ratio en ligne avec la guidance du management, à réduire la taille de la poche actions dont la taille est passée de 280 à 250 MEUR, soit de 3,5% à 2,9%. La part des placements immobiliers a considérablement crû de 356 à 417 MEUR tant par la part investie directement que via des actions ou des fonds immobiliers.

1.3.2 P&C hors AT

P&C Benelux hors AT a conservé des actifs relativement stables avec une progression de sa part immobilière de 2,5% à 3% essentiellement investie en SIR belges dont la performance a été significative en 2016 (+12% de return de l'indice).

1.3.3 Fonds cantonnés

Comme indiqué précédemment, les fonds cantonnés pour la plupart sont passés en mode "run-off" tant en Vie Particulier qu'en Vie Entreprise avec pour conséquence une montée en puissance du cash visant à rembourser les contrats de notre produit phare Invest For Life arrivant à l'échéance de leur garantie de taux (8 ans). L'objectif est d'offrir à ces investisseurs d'autres alternatives proposant un potentiel de rendement raisonnable par rapport à un risque sous contrôle et surtout à mettre en adéquation leur profil avec leur investissement. Au niveau des contrats de groupe en Entreprise, l'horizon relativement long des placements devrait permettre cette évolution et donc la prise en charge par la société du risque ponctuel de chute des marchés financiers avec l'espoir d'un meilleur rendement à plus long terme.

1.4 Le Crédit hypothécaire

1.4.1 Activité

Les faits marquants du marché des crédits hypothécaires

Au cours de l'année écoulée, 524.893 nouveaux prêts hypothécaires ont été enregistrés, soit 15,5 % de moins qu'en 2015 mais ce pourcentage reste néanmoins plus élevé que celui des années précédentes. Ce phénomène s'explique par les taux d'intérêt particulièrement bas, qui ont amené un grand nombre d'emprunteurs à refinancer leur crédit hypothécaire.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution sur 12 mois pour des emprunts d'une durée de 25 ans.

Dès le début de l'exercice 2016, le taux d'intérêt moyen était de 2,55% et a chuté à 2,05% fin 2016.



Source : Febelfin

1.4.2 Structure, organisation et informatique

La transposition par la loi du 22 avril 2016 de la Directive européenne sur le crédit hypothécaire qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2017 prévoit un profond remaniement du champ d'application de la réglementation sur les prêts aux particuliers.

La nouvelle loi régleme la phase précontractuelle, à savoir la publicité, les ventes conjointes et liées, l'information générale sous forme de prospectus, les demandes d'information du créancier, les informations personnalisées sous forme de fiche d'information standardisée (ESIS), les exigences en matière d'information pour les intermédiaires de crédit, les règles générales de conduite ayant trait à la fois aux conventions hypothécaires et aux services auxiliaires tels que les assurances, le devoir de conseil, le devoir d'examiner attentivement la capacité d'emprunter et de faire appel à des experts-évaluateurs des biens immobiliers.

Une des grandes innovations fut l'introduction d'un taux annuel effectif garanti(TAEG).

La nouvelle réglementation régissant l'accès à l'activité des prêteurs et des intermédiaires de crédit était déjà en vigueur auparavant. Il était entre autres prévu qu'avant le 1^{er} mai 2017, les prêteurs doivent introduire auprès de la FSMA une demande d'autorisation d'agir en tant que prêteur ou intermédiaire de crédit. Notre société a introduit un dossier en février 2017.

Notre sous-traitant de gestion, Stater Belgium SA, confirme la bonne stabilité et la flexibilité du niveau de service. Enfin, l'année 2016 a permis de démontrer à nouveau l'excellente maîtrise des risques de crédit ainsi qu'un LTV¹ remarquable, depuis 11 ans consécutivement.

1.5 L'immobilier

1.5.1 Evolution du marché

Les chiffres-clé se présentent comme suit, en comparant les données du marché bruxellois des bureaux, marché de référence des activités immobilières d'Allianz Benelux :

¹ Loan-to-Value ou rapport prêt-valeur

	2014	2015	2016	Tendance
Stock (en millions de m ²)	13,6	13,0	13,1	Le stock reste stable, l'offre étant limitée à des projets sur mesure.
Taux de vacance locative	10,1%	9,94%	9,4%	Le taux de vacance diminue dans le CBD, sauf dans le quartier Nord où il augmente.
Take-up brut en m2	460.000	304.000	437.760	Le take-up augmente de 44% par rapport à 2015.
CBC loyer au mètre carré (en EUR)	275	275	275	Le loyer <i>prime</i> est inchangé
Prime Yield (durée 3/6/9)	5,0%/4,75%	4,6%/5,0%	4,25%/4,75%	Pour les biens neufs situés à Bruxelles (CBD)

Source : JLL Research 4Q2016

Commentaires principaux :

La demande de surfaces de bureaux en 2016 a augmenté de 44% par rapport à 2015. Il y a eu 9 deals supérieurs à 10.000 m² contre 2 seulement en 2015 et 5 en moyenne les 10 dernières années. Ces 9 grandes transactions se sont toutes réalisées dans le CBD (6) ou dans le quartier européen (3). Ceci dit, seuls deux transactions concernent des *corporates* (Allianz et DKV), les 7 autres ont été réalisées par des institutions publiques belges (4) ou européennes (3).

La vacance locative continue à baisser légèrement étant donné la poursuite des projets de reconversion et le nombre restreint de nouveaux développements.

Avec 1,9 Mia EUR, le volume d'investissement en bureaux a augmenté de 36% par rapport à 2015, largement supérieur de la moyenne à 10 ans à savoir 1,45 Mia EUR. Parallèlement, les taux 'prime' ont encore diminué, sous l'effet de la diminution persistante des taux sur les marchés financiers.

1.5.2 Les activités d'Allianz Benelux (en MEUR)

	2014	2015	2016
Immeubles sociaux			
Valeur comptable	14,9	14,1	13,3
Valeur de marché	52,8	53,0	51,9
Immeubles de placement			
Valeur comptable	218,4	209,1	207,4
Valeur de marché	290,0	287,0	292,2
Total			
Valeur comptable	233,3	223,2	220,7
Valeur de marché	342,8	340,0	344,1
Gains de capitaux non réalisés	109,5	116,8	123,4

Commentaires principaux et faits marquants

L'expertise en valeur de marché (MV) au 30 novembre 2016 montre une valeur totale de 344,1 MEUR, soit une légère augmentation de 1,1% par rapport à 2015.

Le Comité de Direction a décidé en mars 2016 d'accorder une exclusivité de transactions croisées et conditionnées au groupe Immobil/ BPI portant sur l'acquisition d'un immeuble de 26.660 m² à faire construire au Quartier Nord, la livraison de celui-ci en décembre 2019 conditionnant la vente du complexe De Brouckère, à l'exclusion des cinémas.

La politique de commercialisation intensive accompagnée de travaux de rénovation et embellissement dans les immeubles Silver et Laurentide a porté ses fruits. Le Silver est loué à 53% (CPAS, CELSIS, Creative District) et le Laurentide est loué à 95% (Mensura, IVCIE, Interface).

Des ventes de petits actifs non-core sont intervenues en 2016 (immeubles Xavier De Bue, Caporal et Louvain-la-Neuve), toutes 3 au-dessus des valeurs d'expertise, permettant de dégager des plus-values.

Au niveau des acquisitions, Allianz Benelux a participé avec Allianz Luxembourg et Allianz Vie France à l'acquisition d'une société immobilière de droit luxembourgeois, Climmolux, détentrice de l'actif Serenity, sur la route de Strassen, l'immeuble développant 10.485 m². En outre, des parts ont été

prises dans diverses opportunités de co-investissement proposées au sein du groupe Allianz, permettant une diversification à la fois géographique et sectorielle du portefeuille (AEW Logistis Luxembourg Feeder, IPUT, Rheingold-VGP European Logistics).

1.6 Autre information

Toute autre information a été fournie dans les sections précédentes.