

# Klanten- informatie

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

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

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

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

Met vriendelijke groeten,

**Wilfried Neven**

Allianz Benelux

CEO



## Inleidende informatie

Met deze brochure willen we expliciet voldoen aan bepaalde voorschriften voorzien in de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten en in de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

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

De vermelde gegevens stemmen overeen met de situatie op de onderaan op de pagina vermelde datum van uitgifte. Ze vormen een samenvatting van de gedetailleerde informatie die u ook kunt terugvinden op onze website [www.Allianz.be](http://www.Allianz.be). De updates zijn downloadbaar via onze website of verkrijgbaar op aanvraag van uw makelaar of van uzelf, via e-mail of per brief.

### 1. Gegevens van de maatschappij

Allianz Benelux nv is een verzekeringsonderneming met maatschappelijke zetel in de Lakensestraat 35, 1000 Brussel. De Maatschappij is erkend onder codenummer 0097 bij de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.

Allianz Benelux maakt deel uit van de internationale verzekeringsgroep Allianz met hoofdkantoor in de Königinstrasse 28, 80802 München, Duitsland.

**Allianz kan bogen op een geschiedenis van 125 jaar sinds de oprichting van de vennootschap in Berlijn in 1890.** Allianz Benelux nv in België is een dochteronderneming van Allianz, wereldleider op het vlak van verzekeringen en vermogensbeheer.

De geschiedenis van het bedrijf gaat terug tot de eerste Belgische verzekeringsmaatschappij, l'Escaut/de Schelde, opgericht in 1821 en Assubel, opgericht in 1903. Deze maatschappijen gingen aan het einde van de vorige eeuw samen met Allianz.

Onze onderneming stelt momenteel iets meer dan 1 000 personen te werk in België en ongeveer 2 200 in de Benelux.

Voor de volledige historiek verwijzen we naar onze website, [Allianz.be](http://Allianz.be)

### 2. Onze verzekeringsproducten en diensten

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

Allianz biedt een volledige waaier aan producten en diensten

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

aan particulieren, zelfstandigen, kmo's en grote bedrijven.

Allianz heeft ervoor gekozen om zijn producten en diensten **voornamelijk via verzekerings- en kredietmakelaars aan te bieden**. Deze deskundige professionals vormen de schakel tussen onze onderneming en onze klanten.

U vindt hun gegevens via de zoekmachine van onze website.

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

De Maatschappij is erkend voor alle verzekeringstakken beschreven in het KB van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen.

Allianz Benelux nv verdeelt actief verzekeringsproducten die opgenomen zijn in de volgende takken:

- Ziekte en Ongeval (takken 1 en 2)
- Arbeidsongevallen (tak 1)
- Zaakschadeverzekering (takken 3, 8 en 9)
- Transport (takken 4, 5, 6 en 7)
- Burgerlijke aansprakelijkheid (takken 10, 11, 12 en 13)

- Krediet en Borgtocht (takken 14 en 15)
- Diverse geldelijke verliezen (tak 16)
- Rechtsbijstand (tak 17)
- Hulpverlening (tak 18)
- Leven (takken 21, 22 23, 26 en 27).

### 3. Talen en communicatiekanalen

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

In het kader van ons beleid rond duurzame ontwikkeling – een cruciaal aandachtspunt binnen de Allianz-groep – geven we de voorkeur aan digitale communicatiemiddelen en voeren we op dit vlak elke maand nieuwe ontwikkelingen door voor al onze processen. U kunt echter het kanaal kiezen dat u het beste past. Meld dit zeker aan uw verzekerings- of kredietmakelaar, die ons deze informatie dan bezorgt via onze contextuele contacten door middel van onze verschillende tools.

Als maatschappij die haar producten voornamelijk verdeelt via tussenkomst van zelfstandige makelaars worden de communicatiekanalen in de eerste plaats bepaald door uw makelaar en door de communicatiekanalen die u onderhoudt met deze laatste.

Rechtstreeks communicatie met de Maatschappij verloopt standaard via briefwisseling. Als u zich schriftelijk wenst te richten tot de Maatschappij verzoeken wij u het adres van de maatschappelijke zetel te gebruiken (zie hierboven) met vermelding van alle nuttige referenties (contractnummer, nummer van het schadegeval, naam van uw contactpersoon of van de betrokken dienst ...).

Voor telefonische oproepen aan de maatschappij kunt u gebruik maken van het algemene nummer dat onderaan de pagina wordt vermeld, of van eender welk specifiek – persoons- of dienstgebonden – nummer dat u werd meegedeeld in het kader van uw relatie met Allianz Benelux.

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

De maatschappij bezorgt u jaarlijks, ofwel via tussenkomst van uw makelaar ofwel rechtstreeks, een overzicht van de verzekeringspolissen “Leven” en “niet-Leven” waarover u beschikt binnen onze maatschappij. Dit overzicht of het verslag ter zake geeft een samenvatting van uw verzekeringsdekking met het oog op de optimalisering van uw verzekeringsprogramma.

### 4. Onze waarden

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

Deze waarden zijn:

- **Connected:** Samen zijn we sterker.
- **Responsible:** Wij zijn de actoren van ons succes.
- **Caring:** We staan klaar voor onze makelaars, onze klanten en onze collega's
- **Excellent:** We geven het beste van onszelf.

Allianz ondertekende ook een Code van ethiek en deontologie, die door al zijn werknemers moet worden nageleefd.

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

### 5. Ons beleid inzake het beheer van belangenconflicten

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

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

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

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

**Om belangenconflicten te voorkomen heeft de Maatschappij een intern controleorgaan opgericht** dat zich specifiek toelegt op het voorkomen en omgaan met belangenconflicten. Het kreeg de naam **Product Approval & Sales Compliance Committee** (afgekort PASCC) en heeft een driedledige opdracht:

1. bij de creatie van nieuwe producten en op geregelde tijdstippen alle processen van verloning en niet-geldelijke voordelen van alle interveniënten overlopen (makelaar, salesmedewerker, professionele tegenpartij, dienstverlener enz.) om mogelijke belangenconflicten op te sporen en aan te pakken;
2. wat de preventie van belangenconflicten betreft, de adequaatheid valideren van nieuwe producten en van alle bestaande producten die worden gewijzigd, alsook de geplande reclamecampagnes om die producten te verkopen, controleren;
3. de documentatie controleren die werd voorbereid bij elk nieuw product.

U kunt ons algemeen beleid inzake belangenconflicten raadplegen

- op onze website, [www.allianz.be](http://www.allianz.be), onder de rubriek "Consumentenbescherming"
- of u stuurt uw aanvraag via e-mail naar [klachten@allianz.be](mailto:klachten@allianz.be)
- of u neemt telefonisch contact op via het nummer 02/214.77.36, op werkdagen van 9 u tot 17 u.

U kunt elk potentieel belangenconflict melden via e-mail: [complaintscustomer@allianz.be](mailto:complaintscustomer@allianz.be)

## 6. Ons beleid inzake klachtenbeheer

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

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

Uiteraard doet het door Allianz ontwikkelde klachtenbeheer geen afbreuk aan de essentiële rol van de makelaar, die de vertrouwenspersoon is dicht bij elke klant. Zijn tussenkomst laat vaak toe een situatie te verduidelijken, een beslissing in het juiste perspectief te plaatsen en indien nodig kan hij ook zelf tussenkomen in het klachtenbeheer om tot een oplossing te komen.

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

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

## **7. Praktische informatie over Allianz in België**

**Benaming** Allianz Benelux nv - Verzekeringsmaatschappij erkend door de NBB (Nationale Bank van België) onder het nummer 0097 voor de takken "Leven" en "Niet-Leven"

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

**Adres** Lakensestraat 35 – 1000 BRUSSEL - Tel: +32 2 214.61.11 - Fax: +32 2 214.62.74

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

**Btw** BE 0403.258.197 RPR Brussel

### **Informatie over de toezichthoudende autoriteiten voor de verzekeringssector**

#### **Voor de prudentiële aspecten**

NBB (Nationale Bank van België): de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel

Algemeen contactnummer: +32 2 221 21 11

Website: [www.nbb.be](http://www.nbb.be)

#### **Voor de marktpraktijken**

FSMA: Congresstraat 12-14, 1000 Brussel

Algemeen contactnummer: +32 2 220 52 11 - Website: [www.fsma.be](http://www.fsma.be)