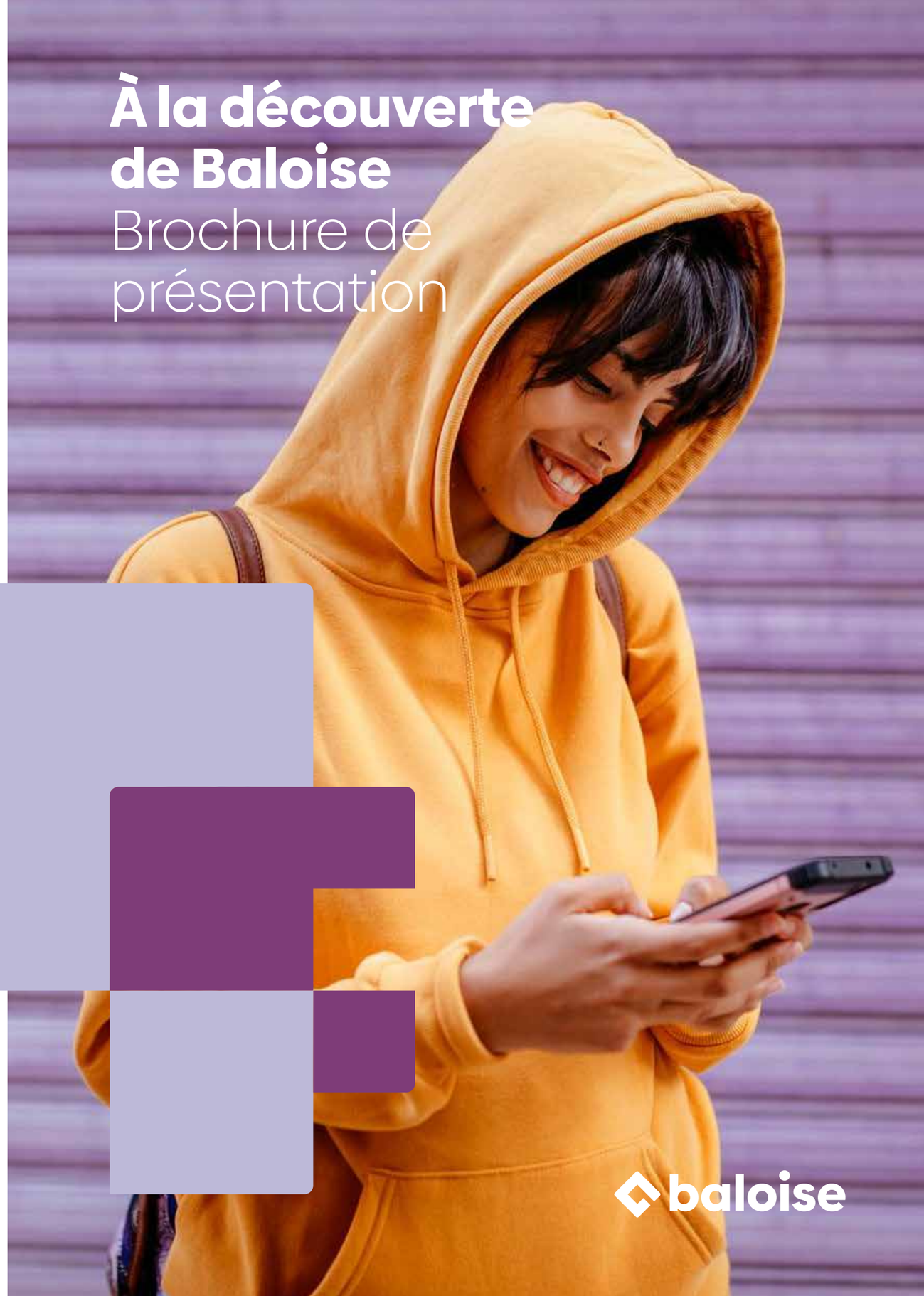
À la découverte de Baloise

Brochure de présentation



baloise

Baloise Belgium SA | Entreprise d'assurances agréée sous le n° de code BNB 0096 | Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA
Siège: City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique | TVA BE 0400.048.883 | RPM Antwerpen, division Antwerpen | Tél.: +32 3 247 21 11
Établissement: Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles, Belgique | Tél.: +32 2 773 03 11 | IBAN: BE31 4100 0007 1155 | BIC: KREDBEBB | info@baloise.be | www.baloise.be
ER: Baloise, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique

B8064.MAR.03.23

Contenu

1. Baloise se présente 3

2. Baloise et les courtiers 5

3. Votre protection légale 7

4. Nos produits et critères de segmentation 10

5. Une plainte? À qui s'adresser? 12

6. Coordonnées 15

Madame,
Monsieur,

Si vous lisez ces lignes, c'est que vous avez choisi Baloise pour votre épargne, vos investissements, pour votre propre protection, celle de votre famille ou celle de vos collaborateurs. Cette brochure se propose de vous présenter Baloise de telle manière que vous ayez une idée claire de qui nous sommes, de nos ambitions et des produits et services que nous offrons.
Vous y découvrirez également les mesures que nous prenons pour garantir au mieux votre sécurité (financière) ainsi que les obligations légales auxquelles nous sommes soumis.
J'espère sincèrement que cette brochure vous apportera toutes les informations dont vous avez besoin pour confier à la protection de Baloise ce qui vous est le plus cher.

Avec mes meilleures salutations.

Christophe Hamal
CEO

1. Baloise se présente

Baloise fait partie du groupe Baloise établi en Suisse. Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA, la compagnie d'assurances qui a vu le jour après la fusion de Mercator, Avéro et Nateus en 2013. En 2020, nous avons repris Fidea et le portefeuille Non-Vie d'Athora. Baloise associe sa riche histoire à l'esprit d'entreprise, à la croissance et à l'innovation.

- En Belgique, Baloise fait partie du top 4 des assureurs Non-Vie.
- Nous sommes leader du marché en Belgique en assurances maritimes et de transport.
- Dans le segment Vie, nous avons une part de marché de 3 % en Belgique.

Avec ses collaborateurs, elle contribue à développer une collaboration performante et durable avec des courtiers indépendants professionnels, dans le but d'offrir aux particuliers et aux entreprises des solutions d'assurances adaptées à leurs besoins.

1.1. Le groupe Baloise

Le groupe Baloise, dont le siège principal se situe à Bâle, est un fournisseur européen de solutions d'assurances et de pension.
En plus de Baloise en Belgique, le groupe a aussi des établissements aux Pays-Bas, en Allemagne, au Luxembourg, en Suisse et au Liechtenstein. Le réseau de ventes se compose tant de sa propre organisation de ventes, que de courtiers et autres partenaires.
Les actions de Bâloise Holding SA sont cotées au SIX Swiss Exchange, Main Market Segment Le groupe Baloise compte environ 8.000 travailleurs. Le groupe Baloise se distingue par un positionnement stratégique autour des valeurs de la "sécurité" et de la "simplicité".

1.2. Notre Comité de direction

Christophe Hamal		Chief Executive Officer
Noël Pauwels	Distribution	Chief Distribution Officer
Kathleen Vergote	Operations	Chief Operations Officer
Marc Wouters	Transformation Integrations	Chief Integrations & Transformations Officer
Wim Kinnet	Finance	Chief Financial Officer
Gert Vernaillen	Risk, Compl. & Act. Function	Chief Risk Officer
Els Overbergh	HR, Corp comm & Sustainability	Chief Human Resources Officer

2. Baloise et les courtiers

Baloise présente ses produits à la vente par le biais d'un réseau étoffé de courtiers professionnels. En tant qu'expert en assurances et intermédiaire indépendant, le courtier constitue en effet la meilleure garantie pour que nos clients reçoivent les meilleurs conseils. D'après plusieurs enquêtes effectuées auprès de courtiers, nos services font partie des meilleurs qui existent sur le marché.
Nous avons développé une politique de rémunération équilibrée, visant une rétribution équitable et correcte de nos courtiers, en contrepartie d'une prestation de services de qualité et professionnelle, où les intérêts du client sont au centre de nos préoccupations. Notre politique se base sur des critères objectifs qui tiennent compte des particularités de cette prestation de services. Concrètement, nous pensons à la complexité des informations à fournir (et à quelle fréquence?), au devoir de diligence, aux contacts qu'il faut entretenir avec le client, à la gestion des polices et des sinistres, au suivi administratif, etc.

3. Votre protection légale

3.1. Généralités: nos produits et le contrôle public

Baloise Belgium SA est une entreprise d'assurances dont le siège est situé à City Link, Posthofbrug 16 à 2600 Antwerpen, RPM Antwerpen, division Antwerpen – BCE (TVA BE) 0400.048.883, agréée sous le n° de code BNB 0096 pour exercer les branches suivantes:

Groupe Non-Vie:

01a Accidents
01b Accidents du travail
02 Maladie
03 Corps de véhicules terrestres
04 Corps de véhicules ferroviaires
05 Corps de véhicules aériens
06 Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
07 Transport de marchandises
08 Incendie
09 Autres dommages aux biens
10a RC Véhicules automoteurs
10b RC Transporteur
11 RC Véhicules aériens
12 RC Véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
13 RC générale
16 Pertes pécuniaires diverses
17 Protection juridique

Groupe Vie:

21 Assurances vie non liées à un fonds d'investissement
22 Assurances de nuptialité et de natalité non liées à un fonds d'investissement
23 Assurances vie, de nuptialité et de natalité liées à un fonds d'investissement
26 Opérations de capitalisation

En vertu du modèle Twin Peaks, le contrôle est exercé tant par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles que par la Banque Nationale de Belgique (BNB), avenue Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles.

Brochure de présentation Baloise

3.2. AssurMiFID

AssurMiFID est le nom de l'ensemble des mesures prises par les pouvoirs publics dans le but de mieux vous protéger en tant que consommateur actif sur le marché des assurances.
Les entreprises et les intermédiaires d'assurances veillent à agir de manière honnête, équitable et professionnelle, servant au mieux vos intérêts et à vous fournir des informations correctes, claires et non trompeuses.
Baloise offre à ses clients le niveau de protection légal le plus élevé selon la catégorie "client non professionnel". Si vous, en tant que client, souhaitez une autre répartition de catégorie et si vous entrez en ligne de compte pour cela, vous pouvez toujours vous adresser à votre courtier.

Avant d'entamer toute relation, vous devez être informé des éléments suivants:
- notre politique en matière de conflits d'intérêts
- notre politique de rémunération
- les langues employées par Baloise dans ses communications
- les méthodes de communication

3.2.1. Notre politique en matière de conflits d'intérêts

Lorsqu'elle propose ou conclut des contrats d'assurance, Baloise suit scrupuleusement les règles de conduite fondamentales prescrites par AssurMiFID, et s'investit de manière honnête, équitable et professionnelle pour défendre les intérêts de ses clients. Mais, à l'instar de toute institution financière, Baloise peut être confrontée à des conflits d'intérêts.
C'est pour cette raison que nous avons développé une politique en matière de conflits d'intérêts conformément aux dispositions légales. Cette politique est axée sur la mise en œuvre de "tout ce qui est raisonnablement possible en vue d'identifier les conflits d'intérêts, de les prévenir et, si cela s'avère impossible, de les gérer d'une manière qui ne mette pas en péril les intérêts des clients".
Les mesures organisationnelles sont mises en pratique grâce à plusieurs procédures spécifiques, entre autres pour notre règlement de procuration concluant la gestion et le contrôle séparés, notre protection des informations, notre politique antifraude, la formation de nos collaborateurs. En plus de cela, Baloise a établi un code comportemental, une sorte de guide destiné à tous les collaborateurs pour qu'ils puissent effectuer leur tâches quotidiennes en toute intégrité et indépendance.
Si malgré tout un conflit d'intérêts se produit en dépit de ces mesures organisationnelles, nous en informons nos clients afin qu'ils puissent prendre une décision en connaissance de cause.
La version complète de la politique en matière de conflits d'intérêts peut être consultée sur www.baloise.be.
Préférez-vous la recevoir dans le format papier ou électronique? Informez-vous auprès de votre courtier ou faites-nous signe (nos coordonnées se trouvent plus loin dans cette brochure).
Si vous avez un conflit d'intérêts à signaler, merci de vous adresser à notre service Compliance à l'adresse courriel compliance@baloise.be.

3.2.2. Notre politique de rémunération

Baloise tient à ce que les rémunérations qu'elle paie et qu'elle reçoit ne portent jamais atteinte aux exigences et besoins de ses clients.

Les rémunérations reçues par Baloise
Lors de la souscription des fonds de placement de la Branche 23, Baloise reçoit des rétrocessions.
Les rétrocessions sont les rémunérations que les gestionnaires de fonds paient à Baloise pour la sélection, la gestion, le suivi, le rapport, la distribution et pour la fourniture de services aux clients pendant la durée totale de placement du fonds de la Branche 23 choisi.

Les rétrocessions reçues par Baloise sont entièrement conformes au marché. Elles sont déjà reprises dans les frais de gestion du gestionnaire de fonds et elles varient en fonction de la nature et de la constitution du fonds.

Les rémunérations payées par Baloise
Quand nous commercialisons nos produits d'assurance, il faut évidemment une rémunération adaptée pour les services d'intermédiation d'assurance fournis par nos courtiers et par nos agents liés.

Nous vous renvoyons à votre courtier pour plus d'informations sur ces rémunérations.

3.2.3. Langues employées par Baloise dans ses communications

En fonction de votre choix, nous communiquons avec vous en français ou en néerlandais.
Toutes les Conditions Générales, tous les contrats ou autres documents sont disponibles dans ces deux langues.

3.2.4. Méthodes de communication

En tant que client, vous avez plusieurs moyens à disposition pour communiquer avec Baloise:
- de préférence en passant par votre courtier
- directement avec Baloise:
  - par courriel: info@baloise.be
  - courrier postal: Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen
  - téléphone: 03 247 21 11
  - fax: 03 247 27 77

3.3. Votre vie privée chez Baloise

Vos données personnelles méritent d'être respectées. C'est pourquoi, chaque jour, nous mettons tout en œuvre pour traiter vos données avec le plus grand soin et en respectant la confidentialité. Vous découvrirez notre approche ici.

Pour quelle raison utilisons-nous vos données personnelles?
En tant qu'assureur, nous traitons vos données personnelles. Les données personnelles sont des données portant sur votre statut personnel, par exemple votre âge, votre adresse, votre date de naissance.
Elles sont nécessaires pour:
- évaluer et analyser le risque;
- traiter vos polices et vos sinistres.

Nous n'utilisons ces données que dans ce but précis ou parce que la loi nous y oblige.
Nous ne traitons vos données médicales que si vous nous donnez explicitement votre autorisation.

Vos droits légaux
Vous pouvez consulter vos données personnelles et les faire corriger, compléter, modifier ou supprimer. Vous avez le droit de retirer votre autorisation

Plus d'informations
Ceci n'est qu'un résumé de notre politique en matière de vie privée. Si vous voulez connaître précisément vos droits et vos obligations, n'hésitez pas à consulter notre politique en matière de vie privée complète sur notre site web (http://www.baloise.be/privacy). Vous avez ainsi toujours accès à la politique actuelle en la matière. Nous pouvons aussi vous remettre une version papier.

Données de contact
Pour toutes vos questions sur la vie privée, n'hésitez pas à vous adresser à notre Data Protection Officer (DPO): privacy@baloise.be

Baloise
Data Protection Officer
City Link
Posthofbrug 16
2600 Antwerpen

Pour des questions d'ordre général et des explications plus détaillées sur la législation en matière de vie privée et sur vos droits, consultez l'Autorité de protection des données

Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles

Tél.: 02 274 48 00
Fax: 02 274 48 35

Courriel: contact@apd-gba.be
Site web:
https://www.autoriteprotectiondonnees.be/

4. Nos produits et critères de segmentation

Baloise dispose de solutions innovantes pour la constitution de pension et pour les investissements. L'accent repose ici clairement sur votre sécurité financière. Outre ces assurances Vie, nous offrons également la possibilité de protéger vos possessions via ce qu'on appelle les assurances Non-Vie. Le tout pour les particuliers et les entreprises.

4.1. Assurances Non-Vie

Pour les particuliers
Nos assurances protègent:
- votre famille: RC familiale, accidents, ...
- votre habitation: assurance incendie, ...
- votre véhicule: RC et omnium, ...

Les preneurs d'assurance qui regroupent leurs assurances dans un Plan Famille gratuit bénéficient de plusieurs avantages que l'on appelle le Safety Pack.

Les critères de segmentation pour nos assurances Non-Vie
En Non-Vie, nous appliquons divers critères de segmentation qui dépendent de la police choisie. Nous tenons compte entre autres des caractéristiques et de l'usage du véhicule, de la valeur de votre habitation, de son état, de l'âge du preneur d'assurance, de son partenaire et de la composition de la famille.
Vous pouvez consulter les critères de segmentation sur notre site web www.baloise.be.

Pour les entreprises
Nos polices spécifiquement dédiées aux grandes entreprises offrent un éventail de solutions pragmatiques et claires, y compris des assurances de pointe. Notre offre en Flottes, Incendie et Engineering, Responsabilité et Accidents du travail est ainsi parfaitement alignée sur les besoins et sur les risques de l'activité professionnelle. Nous appartenons de plus à un réseau international, ce qui nous permet d'élaborer des solutions pour le compte d'activités professionnelles de très grande ampleur, dans l'industrie ou au niveau international.

Les PME peuvent regrouper leurs assurances dans un Plan PME. Une partie de leur prime leur est ainsi remboursée grâce à la participation bénéficiaire.
We koppelen preventie en advies aan onze producten en dragen zo bij aan de veiligheid van het bedrijf.

Assurances Maritime et Transport
En tant qu'un des principaux acteurs sur le marché belge, Baloise offre des solutions parfaitement adaptées au monde des transports, tant pour les assurances Corps que Facultés.
Nous avons développé des conditions standard très accessibles et spécifiques pour le marché des PME en assurances Facultés.
- **Assurances Facultés:** pour les importateurs et exportateurs de toutes sortes de marchandises, dans le monde entier et avec n'importe quel moyen de transport
- **Logistique CMR:** pour le transporteur routier et le prestataire de services logistiques
- **Transport pour compte propre:** pour les PME et les commerçants qui transportent leurs marchandises avec leur propres moyens de transport
- **Expositions et Foires:** pour les participants à des foires commerciales et à des expositions culturelles
- **Navigation de plaisance**

4.2. Assurances Vie

Grâce à notre approche de portefeuille (une combinaison de la Branche 21 et de la Branche 23), vous pouvez composer à tout moment le portefeuille épargne et investissement qui vous convient le mieux, de manière simple et transparente, en concertation avec votre courtier. Ceci bien entendu en fonction de votre profil de risque et de vos besoins concrets.

Ces assurances Vie peuvent être complétées par des garanties de risque qui vous offrent, ainsi qu'aux membres de votre famille ou à vos travailleurs, une protection supplémentaire en cas de décès ou d'incapacité de travail.

Nos garanties de sécurité financière
1. Baloise fait partie du groupe suisse financièrement solide, le groupe Baloise.
2. Toutes nos obligations à l'égard de nos clients sont couvertes à plus de 100 %.
3. Notre stratégie d'investissement vise en premier lieu la sécurité.
4. Nous rendons compte aux services publics de manière ouverte et transparente, ce qui rend possible un contrôle optimal.
5. Les produits Branche 21 pour les particuliers sont également garantis par le Fonds spécial de protection de l'État.

Notre stratégie d'investissement: la sécurité au centre de toutes nos préoccupations

Fonds de la Branche 23
Baloise a fait une sélection de fonds de placement de plusieurs gestionnaires de fonds renommés.

La sécurité a toujours été notre point de départ et c'est aussi le cas lorsque nous avons composé notre gamme de fonds. Nous optons principalement pour des fonds d'actions globaux et des fonds mixtes offrant une répartition poussée des placements en portefeuille. Ces fonds de placement sont des valeurs sûres et sont gérés de manière active par des experts qui suivent de très près la réalité du marché.

En finir avec des produits financiers inutilement complexes
En adhérant au "Moratoire sur la commercialisation de produits structurés particulièrement complexes", Baloise s'est engagée à ne pas proposer à ses clients des produits structurés particulièrement complexes.

Les critères de segmentation de nos assurances Vie
Dans le cas d'assurances vie individuelles où le preneur d'assurance est domicilié en Belgique, nous tenons compte des critères de segmentation suivants:
- l'âge de l'assuré/des assurés

Dans le cas de couverture du risque Décès, nous tenons également compte:
- de la profession de l'assuré/des assurés
- du montant du capital Décès assuré
- de l'état de santé de l'assuré/des assurés
- du style de vie de l'assuré/des assurés

4.3. Besoin de plus d'infos?

Les conditions exactes de nos produits sont reprises dans nos fiches info, nos Conditions Générales et dans la fiche technique Fonds de placement. N'hésitez pas à en faire la demande via votre courtier ou consultez-les en ligne sur notre site web www.baloise.be.

Vous y trouverez également d'autres informations utiles sur l'application de nos critères de segmentation mais aussi sur les fonds de placement.

5. Une plainte? À qui s'adresser?

Chaque jour, nous faisons de notre mieux pour vous offrir un service optimal.
Vous n'êtes pas tout à fait satisfait ou vous avez une remarque? Prenez d'abord contact avec votre courtier.
Il ne peut pas résoudre votre problème?
Transmettez-nous votre plainte. Nous pourrons ainsi vous aider et améliorer nos services. Vous pouvez prendre contact avec nous de différentes façons:

1. Envoyez un courriel à plainte@baloise.be.
2. Via www.baloise.be/plaintes. Vous y trouverez un formulaire à compléter.
3. Envoyez une lettre à notre Service des plaintes, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen.
4. Appelez-nous au numéro 078 15 50 56.

Vous n'êtes pas d'accord avec la réponse de notre Service des plaintes? Dites-le au Complaints Officer à l'adresse complaints@baloise.be.

Aucune solution n'est trouvée? Dans ce cas, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances.
Cela peut se faire de différentes façons:

1. Envoyez un courriel à info@ombudsman-insurance.be.
2. Via www.ombudsman-insurance.be. Vous y trouverez un formulaire à compléter.
3. Envoyez une lettre au Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles.
4. Appelez-les au numéro 02 547 58 71.

Dans le cas d'une plainte concernant un accident du travail, vous prenez contact avec l'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris). Cela peut se faire de différentes façons:

1. Envoyez un courriel à inspect@fedris.be.
2. Via www.fedris.be. Vous y trouverez un formulaire à compléter.
3. Envoyez une lettre à Fedris – Secrétariat Direction Contrôle Entreprises d'assurances – Avenue de l'Astronomie 1, 1210 Bruxelles.
4. Appelez-les au numéro 02 272 22 03.

Vous pouvez également vous adresser à un juge belge.

6. Coordonnées

Siège Anvers

Posthofbrug 16
2600 Antwerpen (Berchem)
Tél.: 03 247 21 11
Fax: 03 247 27 77
info@baloise.be

Établissement Gand

Zuiderpoort Office Park
Gaston Crommenlaan 4 blok A bus 201
9050 Gent (Ledeberg)
Tél.: 03 247 21 11
Fax: 03 247 27 77

Établissement Bruxelles

Boulevard du Roi Albert II, 19
1210 Bruxelles
Tél.: 02 773 03 11
Fax: 02 772 03 45

Établissement Hasselt

Herkenrodesingel 6
3500 Hasselt
Tél.: 011 89 75 11
Fax: 011 89 75 30