

À la découverte de Baloise Insurance

Brochure de présentation

Janvier 2020



Contenu

1. Baloise Insurance se présente.....	p. 5
2. Baloise Insurance et les courtiers.....	p. 7
3. Votre protection légale.....	p. 9
4. Nos produits et critères de segmentation.....	p. 13
5. Une plainte? À qui s'adresser?.....	p. 17
6. Coordonnées.....	p. 18

Madame,
Monsieur,

Si vous lisez ces lignes, c'est que vous avez choisi Baloise Insurance 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 Insurance 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 Insurance ce qui vous est le plus cher.



Henk Janssen
CEO





Applicant's Name: _____
Position Title: _____
Date: _____

INTERVIEW RATING SHEET (Instructions)

Open Interview

Use the sheet, corresponding to the data measured, to rate the candidate's performance on the interview. The sheet should be used to rate the candidate's performance on the interview, not the candidate's overall performance.

ITEM	E	G	A	P
Communication: Fluency				
Communication: Clarity and use of vocabulary				
Communication: Grammar and pronunciation				
Communication: Ability to listen and understand				
Communication: Ability to speak in a clear and concise manner				
Communication: Ability to use appropriate language				
Communication: Ability to use appropriate tone				
Communication: Ability to use appropriate body language				
Communication: Ability to use appropriate facial expressions				
Communication: Ability to use appropriate hand gestures				
Communication: Ability to use appropriate eye contact				
Communication: Ability to use appropriate posture				
Communication: Ability to use appropriate voice volume				
Communication: Ability to use appropriate speech rate				
Communication: Ability to use appropriate intonation				
Communication: Ability to use appropriate pauses				
Communication: Ability to use appropriate filler words				
Communication: Ability to use appropriate transitions				
Communication: Ability to use appropriate signposting				
Communication: Ability to use appropriate summarizing				
Communication: Ability to use appropriate concluding				
Communication: Ability to use appropriate opening				
Communication: Ability to use appropriate closing				
Communication: Ability to use appropriate greetings				
Communication: Ability to use appropriate farewells				
Communication: Ability to use appropriate introductions				
Communication: Ability to use appropriate self-introductions				
Communication: Ability to use appropriate questions				
Communication: Ability to use appropriate answers				
Communication: Ability to use appropriate feedback				
Communication: Ability to use appropriate suggestions				
Communication: Ability to use appropriate recommendations				
Communication: Ability to use appropriate conclusions				
Communication: Ability to use appropriate summaries				
Communication: Ability to use appropriate reports				
Communication: Ability to use appropriate presentations				
Communication: Ability to use appropriate negotiations				
Communication: Ability to use appropriate conflict resolution				
Communication: Ability to use appropriate decision making				
Communication: Ability to use appropriate problem solving				
Communication: Ability to use appropriate creative thinking				
Communication: Ability to use appropriate critical thinking				
Communication: Ability to use appropriate analytical thinking				
Communication: Ability to use appropriate strategic thinking				
Communication: Ability to use appropriate business thinking				
Communication: Ability to use appropriate industry thinking				
Communication: Ability to use appropriate market thinking				
Communication: Ability to use appropriate customer thinking				
Communication: Ability to use appropriate competitor thinking				
Communication: Ability to use appropriate partner thinking				
Communication: Ability to use appropriate stakeholder thinking				
Communication: Ability to use appropriate risk thinking				
Communication: Ability to use appropriate opportunity thinking				
Communication: Ability to use appropriate challenge thinking				
Communication: Ability to use appropriate innovation thinking				
Communication: Ability to use appropriate change thinking				
Communication: Ability to use appropriate growth thinking				
Communication: Ability to use appropriate sustainability thinking				
Communication: Ability to use appropriate social thinking				
Communication: Ability to use appropriate environmental thinking				
Communication: Ability to use appropriate economic thinking				
Communication: Ability to use appropriate political thinking				
Communication: Ability to use appropriate legal thinking				
Communication: Ability to use appropriate ethical thinking				
Communication: Ability to use appropriate moral thinking				
Communication: Ability to use appropriate philosophical thinking				
Communication: Ability to use appropriate scientific thinking				
Communication: Ability to use appropriate technical thinking				
Communication: Ability to use appropriate professional thinking				
Communication: Ability to use appropriate academic thinking				
Communication: Ability to use appropriate research thinking				
Communication: Ability to use appropriate writing thinking				
Communication: Ability to use appropriate speaking thinking				
Communication: Ability to use appropriate listening thinking				
Communication: Ability to use appropriate reading thinking				
Communication: Ability to use appropriate thinking				

Overall Rating: _____

Comments: _____

Date: _____

1. Baloise Insurance se présente

Baloise Insurance 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. Nous sommes donc bel et bien une entreprise récente, mais nous pouvons nous targuer d'avoir un riche passé. Et nous sommes en pleine expansion. Récemment, nous avons repris Fidea et le portefeuille Non-Vie d'Athora Belgium. Baloise Insurance appartient au top 5 des assureurs Non-Vie. Nous sommes le leader sur le marché en Assurances Maritime et Transport. Dans le segment Vie, nous affichons une part de marché de 3 %.

Baloise Insurance associe son riche passé à l'envie d'entreprendre et d'innover. 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. Baloise Insurance fait partie du Baloise Group établi en Suisse.

1.1. Baloise Group

Baloise Group, dont le siège principal est établi à Bâle, est un fournisseur européen de solutions d'assurances et de pension. En Suisse, Baloise Group est un prestataire de services financiers, proposant une offre conjointe en assurances et en produits bancaires.

Outre Baloise Insurance en Belgique, le groupe a d'autres filiales en Allemagne, au Luxembourg, en Suisse et au Liechtenstein. Le réseau de vente se compose, d'une part, d'une organisation commerciale propre et, d'autre part, de courtiers et d'autres partenaires. Baloise Group dispose d'un "competence center" européen établi au Luxembourg, qui est chargé de l'élaboration de plans de pension innovants pour les clients privés. Les actions de Bâloise Holding SA sont cotées sur SIX Swiss Exchange, Main Market Segment.

Baloise Group emploie environ 8.900 travailleurs.

Baloise Group se distingue de par son positionnement axé sur les valeurs de marque que sont la "sécurité" et la "simplicité".

1.2. Notre Comité de direction

- Henk Janssen: CEO
- Gert Vernailen: Membre du Comité de direction/CRO
- Joris Smeulders: Membre du Comité de direction/Administrateur délégué
- Kathleen Vergote: Membre du Comité de direction
- Wim Kinnet: Membre du Comité de direction/CFO
- Marc L'Ortye: Membre du Comité de direction
- Noël Pauwels: Membre du Comité de direction
- Marc Wouters: Membre du Comité de direction



2. Baloise Insurance et les courtiers

Baloise Insurance 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 social 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 0096 pour exercer les branches suivantes:

- **Groupe Non-Vie:**

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

- **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 Berlaumont 14 à 1000 Bruxelles.

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 Insurance 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 Insurance 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 Insurance 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 Insurance 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 Insurance 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 Insurance 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 Insurance

Lors de la souscription des fonds de placement de la Branche 23, Baloise Insurance reçoit des rétrocessions.

Les rétrocessions sont les rémunérations que les gestionnaires de fonds paient à Baloise Insurance 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 Insurance 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 Insurance

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 Insurance 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 Insurance:

- de préférence en passant par votre courtier
- directement avec Baloise Insurance:
 - 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 Insurance

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 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.

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 (www.baloise.be). 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 Insurance
Data Protection Officer
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 Insurance 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.

Dans les produits que nous offrons, nous associons prévention et conseils, ce qui contribue à la sécurité de l'entreprise.

Assurances Maritime et Transport

En tant qu'un des principaux acteurs sur le marché belge, Baloise Insurance 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 Insurance fait partie du groupe suisse financièrement solide, Baloise Group.
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 Insurance 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 Insurance 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. Pour 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? Faites-le-nous savoir. Nous pourrions ainsi vous aider et améliorer encore nos services. Faites-nous part de vos remarques:

- en remplissant un formulaire sur notre site web (voir la rubrique Plaintes)
- en envoyant un courriel à plainte@baloise.be
- en envoyant une lettre adressée au service des Plaintes
- en composant le 078 15 50 56

Si aucune solution n'est trouvée, vous pouvez vous adresser à:

Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles
Tél. 02 547 58 71 - Fax 02 547 59 75
www.ombudsman-insurance.be
info@ombudsman-insurance.be

Dans le cas de plaintes spécifiques en rapport avec un accident du travail, adressez-vous à l'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris),
Avenue de l'Astronomie 1 - 1210 Bruxelles - Tél. 02 226 64 00 - www.fedris.be

6. Coordonnées

Siège social Anvers

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

Siège de Bruxelles

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



Centre de contact Gand

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



Centre de contact Hasselt

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



