

Maak kennis met Baloise Insurance

Kennismakingsbrochure

Juni 2018

A large, semi-transparent watermark of the Baloise Insurance logo is centered on a dark blue background. The logo consists of a stylized diamond icon followed by the word "Baloise" in a large, bold, sans-serif font, and the word "Insurance" in a smaller font below it.

Inhoud

1. Baloise Insurance stelt zich voor	p. 5
2. Baloise Insurance en makelaars	p. 7
3. Uw wettelijke bescherming	p. 9
4. Onze producten en segmentatiecriteria	p. 13
5. Waar kunt u terecht met een klacht?	p. 17
6. Contactgegevens	p. 18

Geachte mevrouw

Geachte heer

Als u dit leest, betekent dit dat u voor Baloise Insurance kiest om te sparen, te beleggen, of uzelf en uw familie, of medewerkers, te verzekeren. In deze brochure stellen we Baloise Insurance aan u voor, zodat u een goed idee hebt van wie we zijn, waar we voor staan en welke producten en diensten we aanbieden. Daarnaast verneemt u welke maatregelen we nemen om uw (financiële) veiligheid optimaal te garanderen en hoe we de wettelijke verplichtingen nakomen. Ik hoop dat u Baloise Insurance na het lezen van deze kennismakingsbrochure voldoende hebt leren kennen om ons met een gerust hart te vertrouwen met hetgeen u het dierbaarst is.



Henk Janssen
CEO





INTERVIEW WAITING SHEET / Interviewees

Applicant's Name: _____ Date Interviewed: _____

Interviewer's Name: _____

Job Title: _____

Job Description: _____

Job Location: _____

Job Start Date: _____

Job Status: _____

Job Type: _____

Job Level: _____

Job Category: _____

Job Function: _____

Job Title: _____

Job Description: _____

Job Location: _____

Job Start Date: _____

Job Status: _____

Job Type: _____

Job Level: _____

Job Category: _____

Job Function: _____

NAME	E	G	A	P
Attentive				
Organized				
Friendly				
Professional				
Communicative				
Team Player				
Detail Oriented				
Adaptable				
Proactive				
Self-Motivated				
Results Driven				
Customer Focused				
Collaborative				
Resilient				
Time Management				
Problem Solving				
Leadership				
Initiative				
Flexibility				
Accountability				
Communication Skills				
Teamwork				
Customer Service				
Conflict Resolution				
Decision Making				
Emotional Stability				
Interpersonal Skills				
Job Knowledge				
Learning Ability				
Logical Thinking				
Mathematical Skills				
Mechanical Aptitude				
Physical Stamina				
Reading Comprehension				
Reasoning Ability				
Self-Motivation				
Stress Tolerance				
Writing Skills				

Comments: _____

Signature: _____

Date: _____

1. Baloise Insurance stelt zich voor

Baloise Insurance is de commerciële benaming van Baloise Belgium nv, de verzekeringsmaatschappij die ontstond uit de fusie van Mercator, Avéro en Nateus. U zou dus kunnen zeggen dat we een recent bedrijf zijn, maar wel met een rijk verleden. En in volle expansie. Baloise Insurance behoort tot de top 5 van de verzekeraars Niet-Leven. In Maritieme en Transportverzekeringen zijn we de marktleider in België. In het segment Leven hebben we een marktaandeel van 3 %.

Baloise Insurance en haar medewerkers bouwen aan een performante en duurzame samenwerking met de professionele onafhankelijke makelaar om particulieren en ondernemingen passende verzekeringsoplossingen aan te bieden. Baloise Insurance maakt deel uit van de Zwitserse Baloise Group.

1.1. Baloise Group

De Baloise Group, met hoofdzetel in Bazel, is een Europese aanbieder van verzekerings- en pensioenoplossingen. De Baloise Group is in Zwitserland een financiële dienstverlener, die een combinatie van verzekeringen en bankproducten aanbiedt.

Naast Baloise Insurance in België, heeft de groep ook vestigingen in Duitsland, Luxemburg, Zwitserland en Liechtenstein. Het verkoopnetwerk bestaat zowel uit een eigen verkooporganisatie, als uit makelaars en andere partners. De Baloise Group heeft een Europees competence center in Luxemburg voor innovatieve pensioenplannen voor privéklanten. De aandelen van Baloise Holding nv worden genoteerd op de SIX Swiss Exchange, Main Market Segment. De Group telt ongeveer 8.900 werknemers.

1.2. Samen gaan we voor een veiligere wereld

Samen met onze moedermaatschappij – de Baloise Group – onderscheidt Baloise Insurance zich door een positionering opgebouwd rond ‘Safety World’, een combinatie van verzekeringen en intelligente preventie. We willen samen met u voor een veiligere wereld gaan. Dit uit zich in preventieadvies en veiligheidstips, maar ook in specifieke dienstverlening of waarborgen.

Elke vrijdag de 13e is het voor ons ‘Safety Day’. Elke dochtermaatschappij van de Baloise Group engageert zich om op die dag een actie rond veiligheid te organiseren. Naast deze Safety Days houdt Baloise Insurance ook nog andere veilige acties in de loop van het jaar.

Kom meer te weten over onze Veilige Wereld via www.baloise.be.

1.3. Ons Directiecomité

- Henk Janssen: CEO
- Gert Vernailen: CFO
- Joris Smeulders: Gedelegeerd Bestuurder
- Patrick Van De Sype: Gedelegeerd Bestuurder
- Wim Kinnet: Gedelegeerd Bestuurder
- Marc L'Ortye: Gedelegeerd Bestuurder
- Noël Pauwels: Gedelegeerd Bestuurder



2. Baloise Insurance en makelaars

Baloise Insurance biedt haar producten aan via een uitgebreid netwerk van professionele makelaars. Als verzekeringsexpert en onafhankelijk tussenpersoon is hij namelijk de beste garantie om onze klanten uitstekend advies te verlenen. Volgens diverse makelaarsenquêtes behoort onze service tot de beste op de markt. We hebben een evenwichtig vergoedingsbeleid uitgewerkt dat voorziet in een faire en correcte verloning van onze makelaars. Dit als tegenprestatie voor een kwaliteitsvolle en professionele dienstverlening, waarbij de behartiging van de belangen van de klant steeds centraal staat. Ons beleid berust op objectieve criteria die rekening houden met de eigenheden van deze dienstverlening. Daarbij denken we aan de complexiteit en de frequentie van de informatieverstrekking, de zorgplicht, het klantencontact, het polis- en schadebeheer, de administratieve opvolging, ...





3. Uw wettelijke bescherming

3.1. Algemeen: onze diensten en overheidstoezicht

Baloise Belgium nv is een verzekeringsonderneming, met maatschappelijke zetel City Link, Posthofbrug 16 in 2600 Antwerpen, RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen – KBO (BTW BE) 0400.048.883, toegelaten onder nummer 0096 om volgende takken uit te oefenen:

- **Groep Niet-Leven:**

01a	Ongevallen	06	Casco zee- en binnenschepen	11	BA Luchtvaartuigen
01b	Arbeidsongevallen	07	Vervoerde goederen	12	BA Zee- en binnenschepen
02	Ziekte	08	Brand	13	Algemene BA
03	Voertuigcasco	09	Andere schade aan goederen	16	Diverse geldelijke verliezen
04	Casco rollend spoorwegmaterieel	10a	BA Motorrijtuigen	17	Rechtsbijstand
05	Luchtvaartcasco	10b	BA Vervoerder		

- **Groep Leven:**

- 21 Levensverzekeringen niet verbonden met een beleggingsfonds
- 22 Bruidsschat- en geboorteverzekeringen niet verbonden met een beleggingsfonds
- 23 Levens-, bruidsschat- en geboorteverzekeringen verbonden met een beleggingsfonds
- 26 Kapitalisatieverrichtingen

Het toezicht wordt, ingevolge het Twin Peaks-model, zowel uitgeoefend door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congresstraat 12-14 in 1000 Brussel, als door de Nationale Bank van België (NBB), Berlaimontlaan 14 in 1000 Brussel.

3.2. AssurMiFID

Dit is het pakket maatregelen dat de overheid heeft genomen om de consument beter te beschermen als hij zich op de verzekeringsmarkt begeeft.

Zo moeten verzekeringsondernemingen en -tussenpersonen zich meer bepaald op een loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van hun klanten en hun correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie verstrekken.

Alvorens u een klantenrelatie aanknoopt, informeren we u alvast over:

- ons belangenconflictenbeleid
- ons vergoedingsbeleid
- de talen waarin we met u communiceren
- de methoden van communicatie

3.2.1. Ons belangenconflictenbeleid

Baloise Insurance eerbiedigt bij het aanbieden of afsluiten van verzekeringsovereenkomsten de fundamentele AssurMiFID-gedragsregel. Dit doen we door ons op loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van onze klanten. Maar, zoals elke financiële instelling, kan ook Baloise Insurance te maken krijgen met belangenconflicten.

Daarom - en in overeenstemming met de wettelijke bepalingen - hebben we een **belangenconflictenbeleid** uitgewerkt. Dit beleid is erop gericht om 'alles wat redelijk mogelijk is in het werk te stellen om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen of indien dit niet lukt, te beheren op een manier die de belangen van de klanten niet schaadt'.

Organisatorische maatregelen worden in de praktijk gebracht door een aantal specifieke procedures o.a. op het vlak van onze volmachtenregeling als sluitstuk van het gescheiden beheer en toezicht, onze informatiebeveiliging, ons antifraudebeleid, de opleiding van onze medewerkers. Daarnaast heeft Baloise Insurance een **gedragscode** opgesteld, een leidraad voor alle medewerkers om hun dagelijkse werkzaamheden uit te oefenen op een integere en onafhankelijke manier.

Mocht er zich toch nog een belangenconflict voordoen dat niet afdoende door de organisatorische maatregelen wordt opgevangen, dan informeren we onze klanten zodat zij met kennis van zaken kunnen beslissen.

U kunt het volledige belangenconflictenbeleid raadplegen via de website www.baloise.be > **Uw wettelijke bescherming**.

Ontvangt u het liever op papier of via elektronische weg? Informeer dan bij uw makelaar of laat het ons weten (voor onze contactgegevens, zie verder in deze brochure).

Voor de melding van een mogelijk belangenconflict kunt u terecht bij de dienst Compliance (compliance@baloise.be).

3.2.2. Ons vergoedingsbeleid

Baloise Insurance draagt er zorg voor dat zowel de vergoedingen die zij betaalt én ontvangt geen afbreuk doen aan de behoeften en de belangen van haar klanten of aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Vergoedingen die Baloise Insurance ontvangt

Bij de onderschrijving van tak23-beleggingsfondsen ontvangt Baloise Insurance retrocessies.

Retrocessies zijn vergoedingen die de fondsbeheerders aan Baloise Insurance betalen voor de selectie, het beheer, de opvolging, de rapportering, de distributie en de dienstverlening aan de klanten tijdens de volledige beleggingsduur van het gekozen tak23-fonds.

De retrocessies die Baloise Insurance ontvangt zijn volledig marktconform. Zij zijn reeds vervat in de beheerskosten van de fondsbeheerder en variëren naargelang de aard en de samenstelling van het fonds.

Vergoedingen die Baloise Insurance betaalt

Bij het commercialiseren van onze verzekeringsproducten hoort uiteraard een gepaste vergoeding voor de verzekeringsbemiddelingsdiensten verstrekt door onze makelaars en verbonden agenten.

Voor meer informatie over deze vergoedingen verwijzen wij u naar uw makelaar.

3.2.3. De talen waarin Baloise Insurance met u communiceert

We communiceren met u in het Nederlands of het Frans, afhankelijk van uw keuze.

Alle Algemene Voorwaarden, overeenkomsten en andere documenten zijn beschikbaar in het Nederlands en het Frans.

3.2.4. Methodes van communicatie

Als klant kunt u met Baloise Insurance communiceren via de volgende methodes:

- Bij voorkeur via uw makelaar
- Rechtstreeks met ons via:
 - e-mail: info@baloise.be
 - post: Posthofbrug 16 in 2600 Antwerpen
 - telefoon: 03 247 21 11
 - fax: 03 247 27 77

3.3. Uw privacy bij Baloise Insurance

Uw persoonsgegevens verdienen privacy. Daarom zetten wij ons dagelijks in om uw gegevens met de grootste zorg en vertrouwelijkheid te behandelen. Hoe wij dat doen, leest u hier.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Als verzekeraar verwerken wij uw persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens over uw persoonlijke situatie bijv. uw leeftijd, adres, geboortedatum.

Zij zijn nodig om:

- het risico te beoordelen;
- om uw polissen en schadegevallen te behandelen.

Wij verwerken die gegevens vooral daarvoor of omdat het moet volgens de wet.

Uw gezondheidsgegevens verwerken wij alleen als u ons daarvoor toestemming geeft.

Uw wettelijke rechten

U kunt uw persoonsgegevens ook inzien en ze laten verbeteren, aanvullen, wijzigen of laten verwijderen.

Meer informatie

Dit is slechts een samenvatting van ons privacybeleid. Om goed te weten wat uw rechten en plichten zijn, raadpleeg zeker ons volledig privacybeleid op onze website (www.baloise.be). U kunt ook gewoon een papieren versie vragen.

Contactgegevens

Voor al uw vragen en informatie over privacy kunt u terecht bij onze Data Protection Officer (DPO): privacy@baloise.be

Baloise Insurance
Data Protection Officer
City Link
Posthofbrug 16
2600 Antwerpen

Voor algemene en uitgebreide informatie over de privacywetgeving en uw rechten kunt u terecht bij de **Gegevensbeschermingsautoriteit**.

Drukpersstraat 35
1000 Brussel

Tel.: 02 274 48 00
Fax: 02 274 48 35

E-mail: contact@apd-gba.be

Website: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>



4. Onze producten en segmentatiecriteria

Baloise Insurance beschikt over innovatieve oplossingen voor pensioenopbouw en beleggingen waarbij de focus ligt op financiële zekerheid en veiligheid. Naast Levensverzekeringen, bieden we ook de mogelijkheid om uw bezittingen te beschermen via de zogenaamde verzekeringen Niet-Leven. En dit alles zowel voor particulieren als voor ondernemingen.

4.1. Verzekeringen Niet-Leven

Voor particulieren

Onze verzekeringen beschermen:

- uw gezin: familiale, ongevallen, ...
- uw woning: brandverzekering, ...
- uw voertuig: BA en omnium, ...

Rode draad hierbij vormt onze benadering Veilige Wereld. Wie zijn verzekeringen bundelt in een gratis Gezinsplan, kan bovendien een aantal extra's en een heus voordelenpakket, het Safety Pack, genieten.

De segmentatiecriteria voor onze verzekeringen Niet-Leven

Voor **Niet-Leven** hanteren we diverse segmentatiecriteria, afhankelijk van de gekozen polis. Hierbij houden we rekening met o.a. de kenmerken en het gebruik van het voertuig, de waarde van uw woning, de staat waarin die zich bevindt, de leeftijd van de verzekeringnemer, diens partner en de samenstelling van het gezin.

U kunt de segmentatiecriteria raadplegen via de website www.baloise.be > Uw wettelijke bescherming.

Voor ondernemingen

Onze bedrijfspolissen voor grote ondernemingen vormen een waaier aan pragmatische en overzichtelijke oplossingen, inclusief spits technologie op verzekeringsgebied. Zo stemmen we ons aanbod in Vloten, Brand en Engineering, Aansprakelijkheid en Arbeidsongevallen perfect af op de noden en de risico's van de bedrijfsactiviteit. We maken deel uit van een internationaal netwerk, wat ons toelaat oplossingen uit te werken voor zeer grote, industriële of internationale bedrijfsactiviteiten.

KMO's kunnen hun verzekeringen bundelen in een KMO-Plan, waardoor ze een deel van hun premie kunnen terugkrijgen via winstdeelname.

We koppelen preventie en advies aan onze producten en dragen zo bij aan de veiligheid van het bedrijf.

Maritieme en Transportverzekeringen

Baloise Insurance biedt, als een van de belangrijkste spelers op de Belgische markt, oplossingen op maat voor de transportwereld en dit zowel voor Casco- als Cargoverzekeringen.

Speciaal voor de KMO-markt hebben we een aantal zeer toegankelijke standaardvoorwaarden voor Cargoverzekeringen ontwikkeld.

- **Cargoverzekeringen:** voor in- en uitvoerders van alle soorten goederen, wereldwijd vervoerd met eender welk transportmiddel
- **CMR-logistiek:** voor de wegvervoerder en de logistieke dienstverlener
- **Vervoer Eigen Rekening:** voor KMO's en handelaars die met eigen vervoermiddelen hun goederen vervoeren
- **Tentoonstellingen en Beurzen:** voor deelnemers aan handelsbeurzen en kunsttentoonstellingen
- **Pleziervaartuigen**

4.2. Levensverzekeringen

Dankzij onze portefeuillebenadering – een combinatie van tak21 en tak23 – kunt u op elk moment in samenspraak met uw makelaar op eenvoudige en transparante wijze de voor u optimale spaar- en beleggingsportefeuille samenstellen. En dit in functie van uw risicoprofiel en uw concrete behoeften.

Deze levensverzekeringen kunt u aanvullen met risicowaarborgen die u en uw gezinsleden – of uw werknemers – een bijkomende bescherming bieden bij overlijden of arbeidsongeschiktheid.

Onze garanties voor financiële zekerheid

1. Baloise Insurance is een onderdeel van de financieel solide Zwitserse Baloise Group.
2. Alle verplichtingen tegenover onze klanten zijn voor meer dan 100 % ingedekt.
3. Onze beleggingsstrategie is gericht op veiligheid.
4. We rapporteren open en transparant naar de overheid, zodat een optimale controle mogelijk is.
5. Het bijzondere beschermingsfonds van de overheid is er ook voor tak21-producten voor particulieren.

Onze beleggingsstrategie: veiligheid staat centraal

Tak23-fondsen

Baloise Insurance selecteerde beleggingsfondsen van verschillende gerenommeerde fondsbeheerders.

Ook bij de samenstelling van ons fondsgamma is veiligheid het uitgangspunt. We opteren voornamelijk voor globale aandelen-, obligatie- en gemengde fondsen met een doorgedreven spreiding van de beleggingen in de portefeuille. Deze beleggingsfondsen zijn gevestigde waarden die actief worden beheerd door experts die de marktsituatie op de voet volgen.

Geen nodeloos complexe financiële producten

Baloise Insurance heeft zich, via het 'Moratorium op de commercialisering van bijzonder ingewikkelde financiële producten', geëngageerd om geen nodeloos ingewikkelde gestructureerde producten aan te bieden aan haar klanten.

De segmentatiecriteria voor onze levensverzekeringen

Bij individuele levensverzekeringen, waarvan de verzekeringnemer zijn woonplaats heeft in België, houden we rekening met volgende segmentatiecriteria:

- de leeftijd van de verzekerde(n)

In geval van een risicodekking Overlijden wordt ook rekening gehouden met:

- het beroep van de verzekerde(n)
- de hoogte van het verzekerde Overlijdenskapitaal
- de gezondheidstoestand van de verzekerde(n)
- de levensstijl van de verzekerde(n)

4.3. Meer info?

Voor de exacte voorwaarden verwijzen we u graag naar onze informatiefiches, Algemene Voorwaarden en de technische fiche Beleggingsfondsen. U kunt ze aanvragen via uw makelaar maar ook online raadplegen op onze website www.baloise.be.

Hier vindt u nog meer nuttige informatie over hoe onze segmentatiecriteria worden toegepast, maar bijv. ook over de beleggingsfondsen.



5. Waar kunt u terecht met een klacht?

We doen elke dag ons best om u een optimale service te bieden. Bent u toch niet helemaal tevreden of hebt u een opmerking? Laat het ons dan weten, zodat we u kunnen helpen en onze diensten verder kunnen verbeteren. U kunt uw ontevredenheid uiten door:

- een formulier in te vullen op onze website (zie rubriek Klachten)
- een mail te sturen naar klacht@baloise.be
- een brief te sturen t.a.v. de Klachtendienst
- te bellen naar 078 15 50 56

Als dit geen oplossing biedt, dan kunt u zich richten tot:

de Ombudsman van de Verzekeringen
de Meeûssquare 35 - 1000 Brussel
Tel. 02 547 58 71 - Fax 02 547 59 75
www.ombudsman.as

Specifiek voor klachten m.b.t. een arbeidsongeval moet u zich evenwel wenden tot het Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris),
Sterrenkundelaan 1 - 1210 Brussel - Tel. 02 226 64 00 - www.fedris.be

6. Contactgegevens

Maatschappelijke zetel Antwerpen

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

Zetel Brussel

Marsveldstraat 23
1050 Brussel
Tel.: 02 773 03 11
Fax: 02 772 03 45



Contact Center Gent

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

**Contact Center Hasselt**

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



