

À la découverte de Baloise Insurance

Brochure de présentation

Février 2017



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 de contact	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 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





1. Baloise Insurance se présente

Baloise Insurance est le nom commercial de Baloise Belgium SA, la compagnie d'assurance qui a vu le jour en 2013 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. Baloise Insurance appartient au top 5 des assureurs en 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 %.

Tous les collaborateurs de Baloise Insurance contribuent 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

Le Baloise Group, dont le siège principal est établi à Bâle, est un fournisseur européen de solutions d'assurance et de pension. En Suisse, le 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. Le 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 Baloise Holding SA sont cotées sur SIX Swiss Exchange, Main Market Segment. Le Groupe emploie environ 8.900 travailleurs.

1.2. Votre sécurité nous tient à cœur.

Baloise Insurance se distingue, tout comme le Baloise Group, sa société mère, par son positionnement qui s'articule autour du "Safety World", une combinaison d'assurances et de prévention intelligente. Nous souhaitons, avec vous, œuvrer à un monde plus sûr, sous la forme de recommandations de prévention et de conseils en sécurité, mais aussi de prestations de services ou de garanties spécifiques.

Nous organisons un "Safety Day" (Journée de la sécurité) chaque vendredi 13. À cette occasion, toutes les filiales du Baloise Group s'engagent à mettre sur pied une action de sensibilisation à la sécurité. Outre ces Safety Days, Baloise Insurance prévoit encore d'autres actions de sécurité dans le courant de l'année.

Pour en savoir plus sur notre Monde de Sécurité, naviguez sur www.baloise.be.

1.3. Notre Comité de direction

- Henk Janssen: CEO
- Gert Vernailen: CFO
- Erik Vanpoucke: Administrateur délégué
- Joris Smeulders: Administrateur délégué
- Patrick Van De Sype: Administrateur délégué
- Wim Kinnet: Administrateur délégué
- Gerdy De Clercq: Administrateur délégué
- Marc L'Ortye: Administrateur délégué



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 - TVA BE 0400.048.883, agréée sous le n° de code 0096 avec n° FSMA 24.941A 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 Berlaimont 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.

Avant d'entamer toute relation, vous devez être informés des éléments suivants:

- notre politique en matière de conflits d'intérêts
- les langues dans lesquelles nous communiquons
- les moyens de communiquer avec vous

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 comportementales 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 > **Votre protection légale**.

Vous préférez la recevoir en version 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. 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.

3.2.3. 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



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, ...

Notre approche Monde de Sécurité forme ici un fil d'Ariane. 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.

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 Auto, Incendie et Engineering, Responsabilité et Accidents du travail est ainsi parfaitement alignée sur les besoins et 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 des expositions culturelles
- **Navigaison 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 une protection supplémentaire en cas de décès ou d'incapacité de travail à vous, aux membres de votre famille ou à vos employés.

Nos garanties de sécurité financière

1. Baloise Insurance fait partie du groupe suisse financièrement solide, le Baloise Group.
2. Toutes nos obligations à l'égard de nos clients sont couvertes à plus de 100 %.
3. Notre stratégie d'investissements 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'investissements: la sécurité au centre de toutes nos préoccupations

Fonds de la Branche 23

Baloise Insurance a fait une sélection de fonds de placements 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'(des) assuré(s)

Dans le cas de couverture du risque Décès, nous tenons également compte:

- de la profession de l'(des) assuré(s)
- du montant du capital Décès assuré
- de l'état de santé de l'(des) assuré(s)
- du style de vie de l'(des) assuré(s)

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.as

Dans le cas de plaintes spécifiques en rapport avec un accident du travail, adressez-vous au Fonds des accident du travail, rue du Trône 100 à 1050 Bruxelles - Tél. 02 506 84 11 - Fax 02 506 84 15 - www.fat.fgov.be

6. Coordonnées de contact

Siège social Anvers

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

Siège de Bruxelles

Rue du Champ de Mars, 23
1050 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



Baloise Belgium SA – Entreprise d’assurances agréée sous le n° de code 0096 avec n° FSMA. 24.941 A
Siège social: City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, Belgique - Tél.: +32 3 247 21 11
Siège: Rue du Champ de Mars 23, 1050 Bruxelles, Belgique - Tél.: +32 2 773 03 11
info@baloise.be – www.baloise.be – RPM Antwerpen– TVA BE 0400.048.883 – IBAN: BE31 4100 0007 1155 – BIC: KREDBEBB
Baloise Insurance est le nom commercial de Baloise Belgium SA.