

Découvrez **B'Cover by Baloise** Brochure de présentation

septembre 2024

b'cover
baloise

Sommaire

1. B'Cover by Baloise se présente	3
1.1. Un peu d'histoire	3
1.2. B'Cover by Baloise – filiale de Baloise Belgium SA	3
1.3. Le groupe Baloise	3
2. Notre équipe	4
3. B'Cover by Baloise et les entreprises d'assurance	5
3.1. Baloise Belgium SA	5
3.2. Euromex SA	6
3.3. Securex Risques divers AAM	6
3.4. Caisse d'Assurance Accidents du Travail Securex	6
4. B'Cover by Baloise et les courtiers	7
5. Votre protection légale	8
5.1. Généralités: nos services et le contrôle public	8
5.2. AssurMiFID - Directive sur la distribution d'assurances	8
6. À qui pouvez-vous adresser une plainte?	11

Cher client,

Si vous lisez ce document, cela signifie que vous avez choisi B'Cover by Baloise pour assurer vos immeubles de bureaux et/ou à appartements. Cette brochure se propose de vous présenter B'Cover by Baloise pour vous donner une idée claire de qui nous sommes, de nos ambitions et des produits et services que nous proposons. 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 vivement qu'après avoir parcouru cette brochure de présentation, vous en aurez appris suffisamment sur B'Cover by Baloise. Si vous avez encore des questions, n'hésitez pas à prendre contact avec l'un de nos collègues, qui se fera un plaisir de vous répondre.



Steven Vanlaer
General Manager B'Cover by Baloise

1. B'Cover by Baloise se présente

B'Cover by Baloise SA est un intermédiaire d'assurances inscrit auprès de la FSMA dans le registre des intermédiaires d'assurances sous le statut de souscripteur mandaté.

B'Cover by Baloise se spécialise dans l'assurance d'immeubles de bureaux et à appartements en copropriété. Pour la distribution de nos polices d'assurance, nous collaborons exclusivement avec des intermédiaires d'assurances spécialisés.

Nos polices d'assurance ont été développées en collaboration avec les entreprises d'assurance ci-dessous (Porteurs de risque ou "Risk Carriers"):

1. Baloise Belgium SA
2. Euromex SA
3. Securex

1.1. Un peu d'histoire

En reprenant le fonds de commerce du courtier d'assurance B'Cover SA de Genk le 1er avril 2022, B'Cover by Baloise a repris intégralement la gestion de toutes les solutions globales d'assurance conclues par l'intermédiaire de B'Cover SA.

B'Cover SA a été fondée en 2008 par Willy et Annemie Bamps pour répondre aux besoins spécifiques des propriétaires et gestionnaires d'immeubles de bureaux et à appartements. Ils ont développé, en étroite collaboration avec plusieurs assureurs réputés, des solutions globales d'assurance s'adressant à ce marché de niche. Dans ce cadre, ils visent une situation gagnant-gagnant pour toutes les parties: le syndic, les copropriétaires et l'association des copropriétaires.

B'Cover by Baloise SA s'engage à optimiser davantage la gestion de ces solutions d'assurance spécialisées et à les adapter aux besoins du groupe cible.

1.2. B'Cover by Baloise – filiale de Baloise Belgium SA

Baloise Belgium SA détient une participation directe ou indirecte de plus de 10 % des droits de vote ou du capital du bureau.

B'Cover by Baloise conserve toutefois son indépendance en tant que filiale et travaillera de manière indépendante sous sa propre marque avec ses propres produits.

Baloise est le nom commercial de Baloise Belgium SA, la compagnie d'assurances qui a vu le jour après la fusion de Mercator, d'Avéro et de Nateus en 2013 et qui, en 2020, a repris Fidea et le portefeuille Non-Vie d'Athora. Elle fait partie du groupe suisse Baloise. Baloise appartient au top 4 des assureurs en Non-Vie. Baloise associe sa riche histoire à l'esprit d'entreprise, à la croissance et à l'innovation.

1.3. Le groupe Baloise

Le groupe Baloise, dont le siège principal est établi à Bâle, est un fournisseur européen de solutions d'assurance et de pension.

Outre Baloise en Belgique, le groupe a d'autres filiales aux Pays-Bas, 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. Les actions de Bâloise Holding SA sont cotées sur SIX Swiss Exchange, Main Market Segment.

Le groupe Baloise emploie environ 8.000 collaborateurs. Le groupe Baloise se démarque grâce à son positionnement stratégique articulé autour des valeurs que sont la "sécurité" et la "simplicité".

B'Cover by Baloise s'inscrit donc parfaitement dans la stratégie du groupe Baloise et de Baloise Belgium SA grâce à ses solutions globales innovantes pour les gestionnaires d'immeubles à appartements et de bureaux.

2. Notre équipe

Steven Vanlaer	General Manager
Bram Schepens	Team leader Operations
Liesje Degraeve	Business Development Manager
Katleen Carmans	Senior Acceptant/Gestionnaire
Elien Winnen	Acceptant/Gestionnaire
Jan Smits	Acceptant/Gestionnaire
Jennifer Schroyen	Acceptant/Gestionnaire
Thomas Beyen	Acceptant/Gestionnaire
Shara-Jane Grosemans	Acceptant/Gestionnaire
Silke Geeraerts	Gestionnaire des risques
Isabeau Haesen	Gestionnaire de sinistres
Julie Mottart	Senior Gestionnaire de sinistres
Julie Machon	Gestionnaire de sinistres
Siemen Cuyvers	Gestionnaire de sinistres
Valerie Broens	Gestionnaire de sinistres
Arthur Tóth	Gestionnaire de sinistres
Chloé Liebens	Acceptant/Gestionnaire

3. B'Cover by Baloise et les entreprises d'assurance

B'Cover by Baloise propose quatre solutions globales d'assurance en collaboration avec quatre entreprises d'assurance en tant que Porteurs de risque ou "Risk Carriers".

B'Cover by Baloise ne perçoit aucune rémunération récurrente des entreprises d'assurance. Sur la base des résultats pour les assureurs, B'Cover by Baloise reçoit éventuellement une redevance annuelle unique basée sur les primes et la charge des sinistres des contrats d'assurance qu'elle souscrit pour le compte des assureurs précités. Cette redevance annuelle unique ne concerne pas les services d'intermédiation en assurances fournis à un client, mais consiste en une intervention dans les frais commerciaux de B'Cover by Baloise qu'elle supporte pour le compte de l'assureur mandant. Elle n'est par conséquent pas contraire à l'obligation du prestataire de services de s'engager de manière honnête, équitable et professionnelle dans l'intérêt de ses clients.

3.1. Baloise Belgium SA

Nos assurances incendie (Property, Home et Business) sont proposées en collaboration avec Baloise Belgium SA en tant que Porteur de risque. En outre, nos solutions optionnelles en matière de responsabilité (B'Liability et B'Profession) sont également assurées par Baloise Belgium SA.

Baloise Belgium SA est une entreprise d'assurance agréée sous le numéro de code BNB 0096, RPM Antwerpen, division Antwerpen, n° d'entreprise 0400.048.883.

Vous avez des questions concernant l'Assurance Incendie ou l'Assurance Responsabilité? Vous pouvez prendre contact avec nous ou vous adresser directement à Baloise Belgium SA par courrier (City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen), par téléphone (02 247 21 11) ou par courriel (info@baloise.be). Pour en savoir plus sur Baloise Belgium SA, cliquez sur www.baloise.be.



3.2. Euromex SA

Notre assurance optionnelle B'Legal – All-in ou Compact – est une Assurance Protection juridique conclue via Euromex SA en tant que porteur de risque.

Depuis 1948, Euromex est spécialisée en assistance juridique et traite des milliers de dossiers chaque année. C'est l'un des assureurs en protection juridique les plus importants en Flandre et, avec une part de marché de 12,2 %, un acteur notable en Belgique. Euromex est une compagnie indépendante, donc tout conflit d'intérêts est exclu. Euromex a ainsi le champ libre pour se concentrer uniquement sur les intérêts de ses clients.

Euromex SA est la dénomination commerciale de la Europese Maatschappij voor Schaderegeling en Expertise nv et fait partie du groupe Baloise. Il s'agit d'une entreprise d'assurance agréée sous le numéro de code BNB 0463, RPM Antwerpen, division Antwerpen, n° d'entreprise 0404.493.859.

Vous avez des questions sur l'assurance Protection juridique? Vous pouvez prendre contact avec Euromex par courrier (Generaal Lemanstraat 82-92, 2600 Berchem), par téléphone (03 451 44 45) ou par courriel (info@euromex.be). Pour en savoir plus sur Euromex: www.euromex.be.

3.3. Securex Risques divers AAM

Notre assurance optionnelle B'Assistant est une assurance collective accidents corporels souscrite via Securex Risques divers AAM en tant que porteur de risque.

Securex Risques divers AAM est une entreprise d'assurance belge agréée sous le numéro de code BNB 805, RPM Bruxelles, n° d'entreprise 0457.955.806.

Vous avez des questions concernant l'Assurance collective Accidents corporels? Vous pouvez prendre contact avec nous ou vous adresser directement à Securex par courrier (avenue de Tervuren 43, 1040 Etterbeek), par téléphone (09 280 40 90) ou par courriel (insurance@securex.be). Pour en savoir plus sur Securex: www.securex.be.

3.4. Caisse d'Assurance Accidents du Travail Securex

Notre assurance optionnelle B'Workman est une Assurance Accidents du Travail conclue via la Caisse d'Assurance Accidents du Travail Securex en tant que porteur de risque.

La Caisse d'Assurance Accidents du Travail Securex est agréée en tant qu'entreprise d'assurance sous le numéro de code BNB 519 pour pratiquer les opérations d'assurance Accidents de travail 1b (AR du 25/01/1905, MB du 05/02/1905), RPM Gand, n° d'entreprise 0400.037.896.

Vous avez des questions à propos de votre police Accidents du Travail? Vous pouvez prendre contact avec nous ou vous adresser directement à Securex Accidents du travail par courrier (Verenigde-Natieslaan 1, 9000 Gent), par téléphone (09 280 40 90) ou par courriel (insurance@securex.be). Pour en savoir plus sur Securex: www.securex.be.

4. B'Cover by Baloise et les courtiers

B'Cover by Baloise propose ses solutions d'assurance par le biais d'un vaste réseau de courtiers professionnels. En tant qu'expert en assurance et intermédiaire indépendant, le courtier constitue en effet la meilleure garantie pour nos clients de recevoir d'excellents conseils.

Notre expérience et notre expertise sur le marché des immeubles à appartements et de bureaux nous permettent d'assister au mieux l'intermédiaire indépendant et notre client dans le choix de leurs assurances.

Les courtiers reçoivent en contrepartie d'un service de qualité et professionnel une rémunération conforme à celle du marché, sur la base des tarifs et/ou des capitaux assurés des contrats d'assurance qu'ils apportent. Le courtier d'assurance concerné informe clairement le client de l'existence et de la nature de cette rémunération dès la phase d'offre et avant que le service d'intermédiation en assurances concerné ne soit fourni.



5. Votre protection légale

5.1. Généralités: nos services et le contrôle public

B'Cover by Baloise SA est un intermédiaire d'assurances inscrit auprès de la FSMA dans le registre des intermédiaires d'assurances sous le statut de souscripteur mandaté ayant, son siège à City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen (Berchem), TVA BE 0437.008.754, RPM Antwerpen, division Antwerpen. B'Cover by Baloise dispose d'une succursale à Herkenrodesingel 6, 3500 Hasselt.

B'Cover by Baloise est un souscripteur mandaté qui vend des produits appartenant aux branches d'assurance suivantes:

- Groupe Non-Vie:

01a	Accidents	13	RC générale
01b	Accidents du travail	17	Protection juridique
08	Incendie		

Le contrôle est exercé par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles.

5.2. AssurMiFID - Directive sur la distribution d'assurances

Il s'agit de l'ensemble des mesures prises par les pouvoirs publics dans le but de mieux protéger le consommateur sur le marché des assurances.

Les entreprises et les intermédiaires d'assurances veillent à agir de manière honnête, équitable et professionnelle, servant au mieux les intérêts de leurs clients et à leur fournir des informations correctes, claires et non trompeuses.

B'Cover by Baloise offre à ses clients le niveau de protection légal le plus élevé selon la catégorie "client non professionnel". Si, en tant que client, vous souhaitez une autre classification et si vous entrez en ligne de compte, vous pouvez vous adresser à B'Cover by Baloise.

Votre courtier professionnel se charge de fournir des informations portant sur les différents produits d'assurance qui peuvent être adaptés à votre situation personnelle. Dans ce cadre, votre courtier doit vous communiquer, entre autres, les documents précontractuels suivants:

- une proposition de contrat d'assurance répondant à vos attentes et à vos besoins;
- le document d'information sur le produit d'assurance (fiche IPID);
- les conditions générales applicables au produit d'assurance proposé;
- la présente brochure de présentation.

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

- notre politique en matière de conflits d'intérêts;
- notre politique de rémunération;
- les langues dans lesquelles nous communiquons;
- les méthodes de communication;
- nos produits.

5.2.1 Notre politique en matière de conflits d'intérêts

Lorsqu'elle propose des contrats d'assurance ou qu'elle en conclut, B'Cover by Baloise suit scrupuleusement les règles de conduite fondamentales prescrites par AssurMiFID, tout en s'investissant de manière loyale, équitable et professionnelle pour défendre les intérêts de ses clients.

Mais, à l'instar de toute institution financière, B'Cover by 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 dans le domaine de notre régime de procurations incluant la gestion et le contrôle séparés, notre protection des informations, notre politique anti-fraude, la formation de nos collaborateurs.

Si 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.

Vous pouvez consulter l'ensemble de la politique en matière de conflits d'intérêts via le site web www.bcover.be. Vous préférez la recevoir en version papier ou par voie électronique? Informez-vous auprès de votre courtier ou faites-nous signe (vous trouverez nos coordonnées dans le cadre à la page 11).

Pour signaler un éventuel conflit d'intérêts, vous pouvez vous adresser à nos services (info@bcover.be).

5.2.2. Notre politique de rémunération

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

Rémunérations perçues par B'Cover by Baloise

Sur la base des résultats pour les assureurs, B'Cover by Baloise reçoit éventuellement une redevance annuelle unique basée sur les primes et la charge des sinistres des contrats d'assurance qu'elle souscrit pour le compte des assureurs précités. Cette redevance annuelle unique ne concerne pas les services d'intermédiation en assurances fournis à un client, mais consiste en une intervention dans les frais commerciaux de B'Cover by Baloise qu'elle supporte pour le compte de l'assureur mandant.

Rémunérations payées par B'Cover by Baloise

La commercialisation de nos produits d'assurance implique bien entendu une rémunération appropriée pour les services d'intermédiation en assurances fournis par les courtiers d'assurance.

B'Cover by Baloise paie également des rémunérations à des tiers pour la fourniture de services nécessaires au bon fonctionnement, soit en raison d'obligations légales, soit pour fonctionner correctement en tant que souscripteur mandaté.

Il s'agit de services fiscaux ou juridiques, de services du commissaire-réviseur, etc.

Ces rémunérations ne concernent pas les services d'intermédiation en assurances fournis à un client. Elles ne sont par conséquent pas contraires à l'obligation du prestataire de services de s'engager de manière honnête, équitable et professionnelle dans l'intérêt de ses clients.

5.2.3. Les langues dans lesquelles B'Cover by Baloise communique

Vous pouvez communiquer avec nous en français ou en néerlandais selon votre choix.

Toutes les Conditions Générales, tous les contrats ou autres documents sont disponibles dans ces deux langues.

5.2.4. Les méthodes de communication

En tant que client, vous avez plusieurs moyens à disposition pour communiquer avec B'Cover by Baloise:

- De préférence en passant par votre courtier
- Directement avec nous:
 - par courrier: notre adresse opérationnelle est B'Cover by Baloise, Herkenrodesingel 6, 3500 Hasselt, Belgique
 - par téléphone: notre numéro de téléphone général est le +32 2 704 49 70
 - par courriel: notre adresse courriel générale est info@bcover.be

La remise d'offres, de documents de police, de documents financiers et fiscaux se fait uniquement par courriel.

5.2.5 Votre vie privée chez B'Cover by Baloise

Vos données à caractère personnel méritent d'être protégées. C'est la raison pour laquelle, chaque jour, nous mettons tout en œuvre pour traiter vos données avec le plus grand soin et dans le respect de la confidentialité. Voici comment nous procédons.

À quelle fin utilisons-nous vos données à caractère personnel?

En tant que souscripteur mandaté, nous traitons des données à caractère personnel vous concernant. Les données à caractère personnel 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 souhaitez 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.bcover.be). Nous pouvons aussi vous remettre une version papier.

Coordonnées

Pour toutes vos questions et pour obtenir des informations en matière de vie privée, vous pouvez vous adresser à notre Data Protection Officer (DPO): info@bcover.be

B'Cover by Baloise Data Protection Officer City Link,
Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen (Berchem)

Pour des informations générales et étendues concernant la législation en matière de vie privée et vos droits, vous pouvez vous adresser à 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>

5.2.6. Nos produits

Vous pouvez consulter ici les Conditions Générales et Particulières ainsi que les fiches d'information des produits d'assurance proposés par B'Cover by Baloise:

- B'COVER Building
- B'COVER Home
- B'COVER Business

6. À qui pouvez-vous adresser une plainte?

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 envoyant un courriel à klacht@bcover.be
- en envoyant un courrier au Service des plaintes: Service des plaintes, B'Cover by Baloise, Herkenrodesingel 6, 3500 Hasselt;
- en composant le 078 15 50 56.

Vous pouvez également prendre contact directement avec l'entreprise d'assurance concernée. Vous trouverez ses coordonnées au point 3.

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.

Pour les plaintes relatives à un accident du travail, vous devez toutefois vous adresser à l'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris), avenue de l'Astronomie 1 - 1210 Bruxelles - Tél. +32 2 272 20 00 - www.fedris.be

Coordonnées

Siège d'Anvers
City Link, Posthofbrug 16,
2600 Antwerpen (Berchem)
Tél.: 03 247 21 11
info@bcover.be

Succursale de Hasselt –
Services opérationnels
Herkenrodesingel 6,
3500 Hasselt
Tél.: 02 704 49 70
info@bcover.be

