



# L'essentiel

de Baloise au Luxembourg

# Introduction



## Faciliter la vie de nos clients

**« Chez Baloise, nous souhaitons avant tout faciliter la vie de nos clients. Je souhaite tout simplement que vous vous sentiez serein à nos côtés ! Pour cela, nous concentrons tous nos efforts à vous offrir la meilleure expérience client possible. »**





# Cela passe par différentes choses

**« Autant de bases fondamentales pour bâtir une relation de confiance et construire ensemble demain ! »**

- Des produits personnalisés,
- Une documentation claire,
- Des parcours clients fluides avec le même niveau de qualité et d'information quel que soit le canal de distribution emprunté,
- Des services novateurs qui répondent à vos exigences,
- Un service client de qualité, réactif et proactif dans les bons moments comme dans les moins bons, avec un conseil adapté - nous avons à cœur de nous améliorer continuellement pour atteindre l'excellence opérationnelle ! C'est d'ailleurs pourquoi nous vous faisons participer le plus possible à notre transformation. Vos ressentis et retours d'expérience nous sont essentiels !

**Nous nous attachons à fluidifier nos processus pour vous faire gagner du temps ; nous nous engageons à analyser votre situation ensemble pour identifier la meilleure solution possible, mais aussi à vous répondre dans les délais fixés, le tout en étant transparent dans nos échanges pour vous assurer et vous rassurer dans vos projets !**

Christine THEODOROVICS | Administratrice – Directrice Générale  
Groupe Baloise Assurances à Luxembourg

# Carte d'identité

Baloise couvre les besoins d'assurance (vie, prévoyance, dommage...) et de prévention de ses clients (responsabilité civile, accidents...) – particuliers et institutionnels.

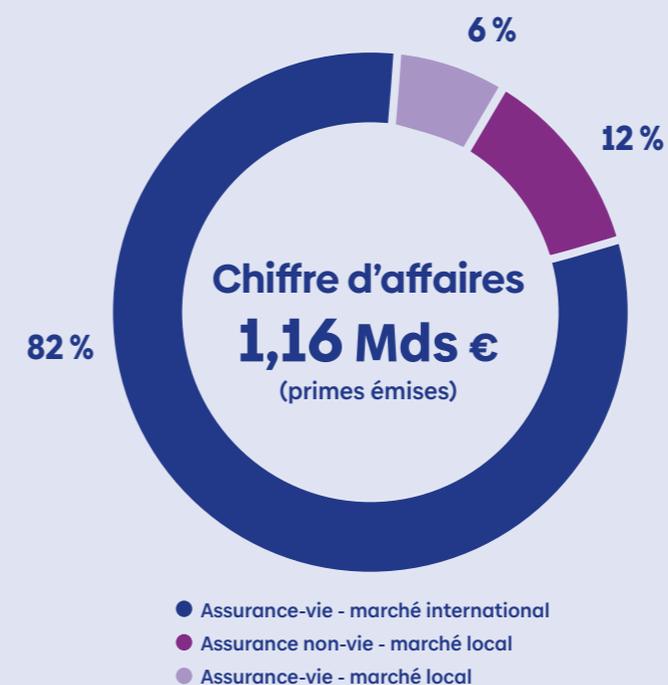
Baloise gère également leurs besoins en termes de placements financiers sur le marché luxembourgeois comme international.

En effet, elle offre des services d'assurances pension et d'investissement dans de nombreux pays de l'Union Européenne.

  
Appartenance  
au groupe suisse Baloise

Au Luxembourg depuis  
**1890**

  
2 métiers :  
l'assurance et la gestion d'actifs



Actifs sous gestion  
**11,3 Mds €**  
(Liechtenstein incl. –  
unités de compte)

Rating S&P  
**A+**

  
plus de **400**  
collaborateurs

près de **70**  
conseillers  




# Notre raison d'être

**« Rendre l'assurance simple, intuitive et humaine pour accompagner nos clients dans les moments clés de leur vie. »**



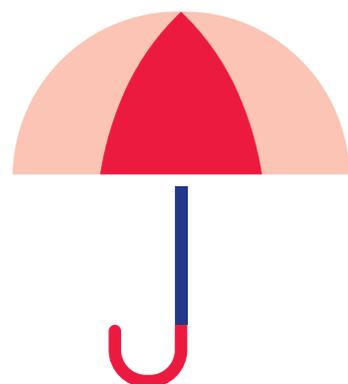
# Notre offre pour nos clients

## Le choix du quoi, du quand et du comment

Parce que le conseil est au cœur de sa mission, Baloise attache beaucoup d'importance à la formation de son réseau d'agents généraux et de ses agences internes.

Elle met à leur disposition **des outils efficaces** (simulateurs, tableaux de bord...) pour leur permettre d'**analyser les besoins de sa clientèle, de promulguer des informations en temps réel et ainsi apporter une plus-value dans le conseil.**

Les clients et prospects de Baloise ont la possibilité de s'adresser à la compagnie par **n'importe quel canal**, internet via des offres en ligne, téléphone, face à face et de passer de l'un à l'autre à tout moment.



**L'objectif :** proposer à ses clients un accès simple et direct à leurs profils et contrats par autant de canaux que nécessaires, via son réseau d'agents, ses partenaires et ses courtiers.

# Baloise...



... révisé et adapte en permanence son offre de produits et de services pour répondre aux exigences de ses clients.



... améliore ses processus en continu pour gagner en qualité et s'attache à développer des partenariats avec des acteurs financiers comme **extra-financiers** (réseaux bancaires, mutuelles, entreprises, start-ups, associations,... parmi lesquels Banque de Luxembourg, Tango, CMCM...) **dans les écosystèmes liés à la mobilité, l'habitation et au confort financier** afin d'offrir des solutions d'assurance intégrées.



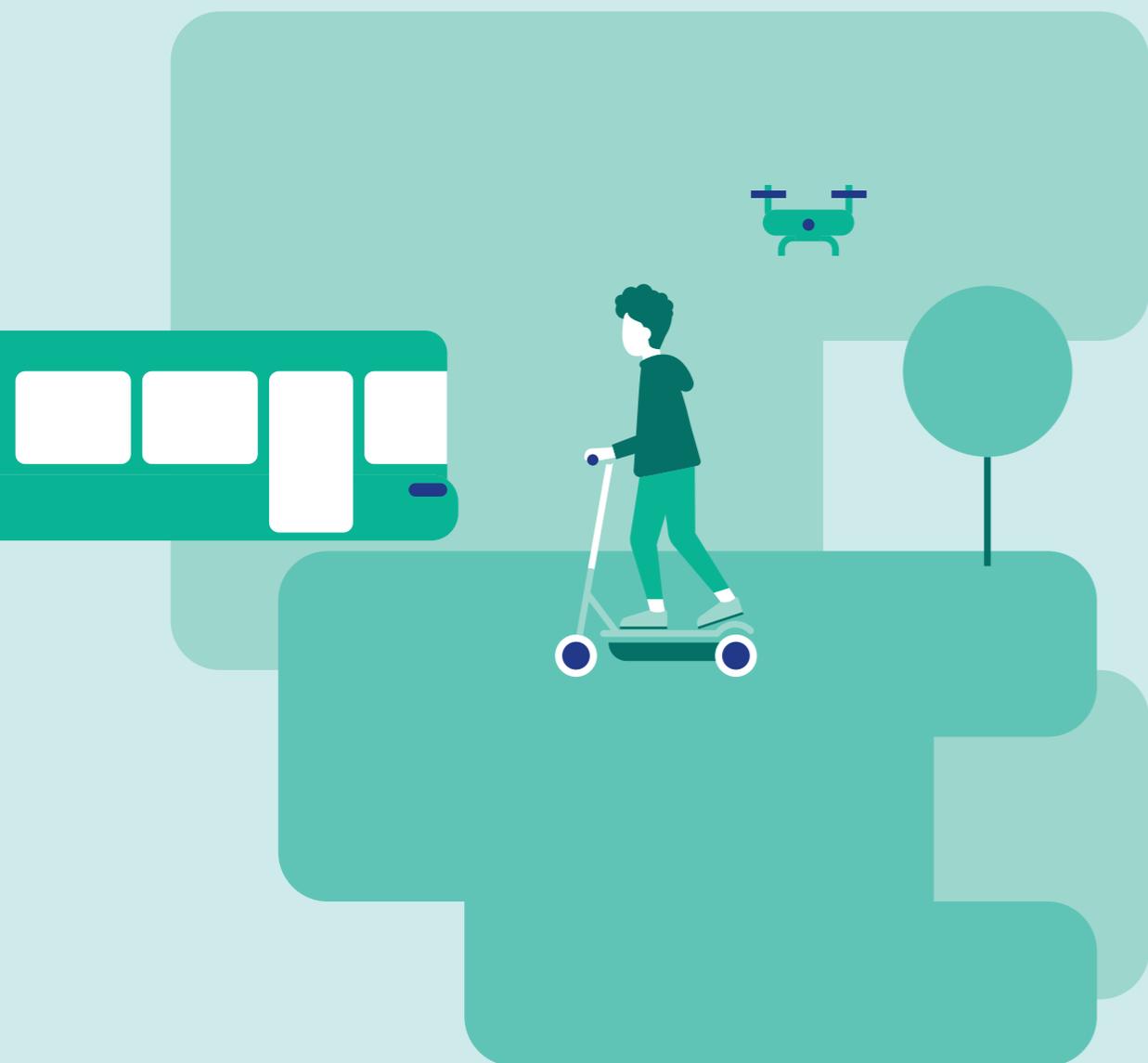
... fait participer activement ses clients à sa démarche de transformation pour tester son approche, résoudre leurs points de frustrations éventuels et façonner des solutions flexibles et adaptées à leurs habitudes de consommation.



... vise à leur offrir des **solutions simples** tout en étant **personnalisées** (ex : avec des fonds adaptés, des outils individualisés, une relation client dédiée...)



**Son laboratoire interne dédié à l'innovation contribue à explorer** et tester de nouvelles idées ainsi qu'à nouer de nouveaux partenariats.



# L'activité assurantielle de Baloise

## Focus métiers

### Sur les particuliers

- Baloise assure **la mobilité** des foyers via des assurances auto totalement personnalisables selon les besoins de ses clients qu'ils optent pour une couverture minimale, totale, et/ou des services de cocooning comme par exemple la prise en charge de la vente de l'épave du véhicule et de la désimmatriculation.
- Elle assure la **responsabilité civile de ses clients ainsi que l'habitation** des propriétaires comme des locataires avec la première offre d'assurance en ligne du pays. Elle propose également des garanties complémentaires sur des biens spécifiques comme les biens nomades.
- **Elle offre des solutions d'épargne et de retraite** pour aider ses clients à financer leurs projets et optimiser leur fiscalité : achat immobilier, études, transmission de patrimoine, retraite...
- **Son entité Baloise Vie International s'adresse également à une clientèle d'investisseurs exigeants pour leur proposer des solutions d'assurance-vie et de wealth planning**, en Libre Prestation de Services, innovantes et sur-mesure pour combiner gestion, préservation et transmission du patrimoine.

### Sur les professionnels

- Baloise se veut **le partenaire privilégié des petites et moyennes entreprises ainsi que des indépendants** via un accompagnement privilégié.

Elle leur offre :

- **Assurance multirisques** pour couvrir leurs locaux professionnels, matériels et marchandises,
- **Responsabilité civile professionnelle** pour les protéger, selon l'activité exercée, contre des dommages potentiels,
- **Des solutions d'épargne retraite et des solutions de prévoyance** pour garantir leur tranquillité tout en mettant leurs proches à l'abri des difficultés financières en cas d'arrêt de travail, d'invalidité ou de décès. **Le tout à destination des dirigeants d'entreprise comme de leurs collaborateurs.**

Baloise a également noué **un partenariat exclusif avec le mutualiste CMCM afin que ses clients puissent profiter de tous les avantages d'une complémentaire santé.**

# Nos engagements

## Penser à demain dès aujourd'hui

« Nous sommes une entreprise fondée sur les valeurs humaines de protection et d'aide. Nous avons construit une politique de responsabilité sociale forte en nous inspirant des objectifs de développement durable des Nations Unies. Notre ambition est triple : nous voulons contribuer à la réussite de nos clients et de nos collaborateurs, participer au développement des économies et anticiper les usages de demain. »



# Devenir un employeur de 1<sup>er</sup> choix

## Sur la place financière et assurantielle

Baloise investit fortement dans la formation et souhaite devenir un employeur de référence sur la place financière.

Elle favorise la **mobilité et le partage d'expérience** ainsi qu'une culture très **forte basée sur l'innovation et le "try, test and learn"**.

Elle développe également pour ses salariés **un programme lié à la santé et au bien-être** et dispose **d'une amicale sportive très engagée**.

**Son siège social « Wooden » est certifié WELL.** C'est un référentiel de bien-être en entreprise avec toute une réflexion autour des espaces de travail et des nouvelles façons de travailler.



# Notre vision de la durabilité

En tant qu'assureur, notre mission est de protéger les personnes qui nous sont chères ainsi que ce qui leur appartient mais plus largement, il s'agit de protéger ce qui compte et d'agir pour le progrès humain. Et c'est sous l'angle de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) que nous pouvons agir !

Baloise s'inspire des objectifs de développement durable des Nations unies pour construire sa politique de durabilité. Des processus de création de valeur adaptés ont donc été attribués à chaque objectif sur lesquels Baloise a le plus d'influence : le bien-être, la formation, l'innovation...

**Notre vision : créer de la valeur auprès de toutes nos parties prenantes !**

Elle est aussi active dans le domaine de la santé via son partenaire exclusif **CMCM, première mutuelle du Luxembourg et avec le laboratoire BioneXT Lab** qui vise, entre autres, à améliorer la vie des souscripteurs d'assurance solde restant dû via un service de prise de sang sans frais sur rendez-vous à l'adresse souhaitée par le client.

Elle s'attache également à **démocratiser l'assurance-vie et les marchés financiers** avec son livre blanc digital - <https://www.life-insurance360.com/fr> - qui décrypte l'assurance-vie luxembourgeoise.



# Soutenir les causes

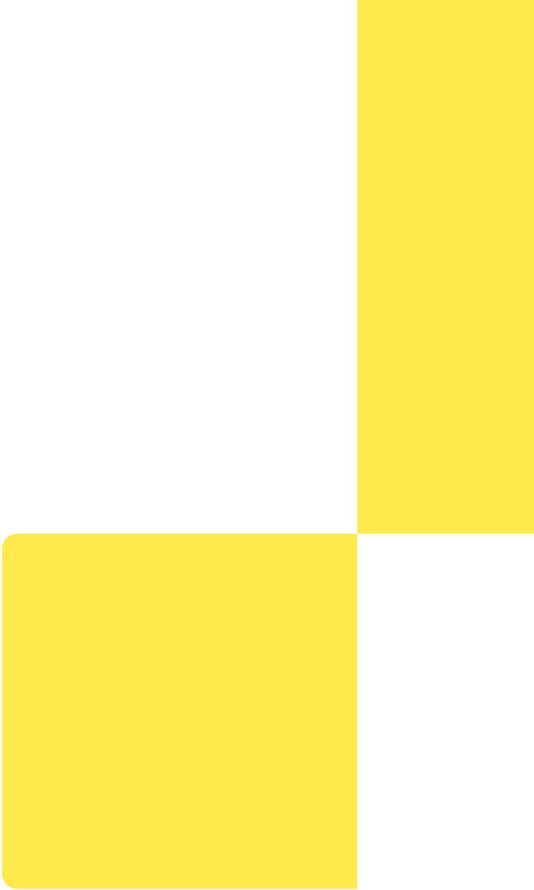
## Qui lui tiennent à cœur



Baloise est très investie dans le tissu local du Grand-Duché via des partenariats :

- **Sportifs** : Elle soutient la Fédération Luxembourgeoise d'Athlétisme et le concours de saut équestre international Réiser Pääerdsdeeg/CSI;
- **Culturel** en soutenant la Rockhal, la plus grande salle de spectacle et de concert du Luxembourg;
- **Autour de la santé et de la prévention** : en soutenant la Fondation contre le Cancer depuis plus de 10 ans ainsi que l'association ALAN qui aide ceux qui sont concernés par une maladie rare ou encore en s'associant avec Vireo pour offrir et mettre à disposition de tous l'outil MyMindScan en vue de sensibiliser chacun aux risques psychosociaux;
- **Autour de la sauvegarde de la biodiversité** en soutenant l'association Natur&ëmwelt.





**Baloise Vie Luxembourg S.A.**  
**Baloise Assurances Luxembourg S.A.**

8, rue du Château d'Eau,  
L-3364 Leudelange  
B.P. 28, L-2010 Luxembourg  
T +352 290 190-777  
info@baloise.lu

**[baloise-life.com](https://baloise-life.com)**  
**[baloise.lu](https://baloise.lu)**