



MAATSCHAPPELIJK VERSLAG 2006

ethias

Inleiding	09
Methodologie en reikwijdte van het verslag	11
Hoofdstuk 1 - Ethias in enkele woorden	13
<i>Profiel van Ethias Verzekering</i>	14
<i>Ethias Verzekering</i>	14
<i>Ethias engageert zich</i>	15
<i>Ethische partnerships</i>	16
<i>Ratings en labels</i>	16
<i>Methodologie</i>	17
Hoofdstuk 2 - Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid	19
Hoofdstuk 3 - Ethias en haar deelnemende partners	23
<i>Ethias en haar leveranciers</i>	24
<i>Ethias en haar medewerkers</i>	24
<i>Ethias en haar aangeslotenen</i>	24
<i>Een Kwaliteitsrelatie</i>	24
1) <i>De nieuwe technologieën voor een grotere snelheid en een grotere efficiëntie</i>	25
2) <i>Metten van de cliënttevredenheid ...</i>	26
3) <i>... en optimaal beheren van hun klachten: een doelstelling voor 2006-2008!</i>	26
4) <i>Kwalitatieve diensten</i>	26
<i>Sociale Cel Arbeidsongevallen</i>	27
<i>Ethias-waarden en verzekeringsproducten</i>	28
<i>Ethias en de maatschappij</i>	28
Hoofdstuk 4 - Beheersmethode	31
<i>Voorkoming van risico's</i>	32
<i>Compliance</i>	32
<i>Interne Audit</i>	33
<i>Corporate Governance</i>	33
<i>De Algemene Ledenvergadering</i>	34
<i>De Raad van Bestuur</i>	34
<i>Het Administratief Comité</i>	34
<i>Het Directiecomité</i>	34
<i>De Toezichtcomités</i>	34
<i>Interne democratie via de sociale dialoog: een dagelijkse doelstelling</i>	35

Hoofdstuk 5 - Maatschappelijke waarden en economische prestaties	37
BOOST Invest	38
FIRST Pensioensparen	38
Ethias Global 21 Ethical	38
LIFT Multisecurity	38
Participaties met toegevoegde maatschappelijke waarde	39
Impulse Microfinance Investment Fund	40
Trividend	40
De Investeringscode	40
Ethias Bank: een bank betrokken in de sociale economie	41
Hoofdstuk 6 - Het sociale beleid van Ethias	43
De medewerkers	44
Diversiteit	44
Werkstabiliteit en interne mobiliteit	46
Opleiding en competentiebeheer	47
Loonbeleid	50
Evaluatiesysteem	50
Optimale werkomstandigheden: permanente zorg en inspanningen	50
Procedure tegen pesten op het werk	50
Harmonie tussen beroepsleven en privéleven	51
Medewerkers in goede gezondheid	51
Een aangename en veilige werkruimte	51
Een zeer laag absentieïsme	52
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	52
Interne tevredenheidsonderzoeken	52
Hoofdstuk 7 - Aandacht voor de ecologische uitdagingen	55
Mobiliteitsplan	56
Ecologisch verantwoorde aankopen	56
Water-, energie- en papierverbruik	56
Energie	57
Water	57
Papier	57



Inleiding

Dit is het eerste Maatschappelijk Verslag van Ethias, opgesteld volgens het Global Reporting Initiative. U vindt er de economische, maatschappelijke, sociale en ecologische resultaten van 2006.

Met dit Verslag wil Ethias een eerste belangrijke communicatie uitbrengen over haar beleid inzake Maatschappelijke Verantwoordelijkheid, een beleid dat zij sedert haar oprichting voert en dat een wezenlijk onderdeel van een Onderlinge Verzekeringsonderneming vormt. Wij beschouwen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dan ook niet als een te volgen trend, maar als een verbeterde manier om onze waarden te definiëren en te belichten.

In dat opzicht werd in 2003 een paritair **Ethisch Comité** opgericht tussen vertegenwoordigers van de Directie en vertegenwoordigers van het personeel. Onder toezicht van dit Comité werd een Meerjarenplan voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen uitgewerkt. De publicatie van dit Maatschappelijk Verslag vormt hierin een nieuwe fase.

De vier waarden van Ethias – **Ethiek, Humanisme, Engagement en Nabijheid** – zijn bijgevolg nauw verbonden met het Maatschappelijk Verantwoordelijkheidsbesef. Ethias wil deze waarden op verschillende manieren concretiseren en in de eerste plaats via de uitoefening van haar activiteiten.

Het commercialiseren van verzekeringsproducten betekent immers het verkopen van zekerheid, met andere woorden het vermogen zich in te dekken tegen de risico's van het leven in een wereld waar niets nog zeker is. Die zekerheid wil ook een gevoel van sereniteit bieden: zonder die rust is er geen toekomstgerichtheid mogelijk.

Die zekerheid is echter pas compleet zijn wanneer zij is gestoeld op solidariteit binnen een onderneming en niet op een individuele en zelfzuchtige basis.

Daarom vormt het onderlinge statuut van onze onderneming ook voor onze deelnemende partners een garantie dat onze waarden worden geconcretiseerd. Het ontbreken van maatschappelijk kapitaal betekent dat de onderneming uitsluitend naar winst streeft in het belang van haar aangeslotenen, van haar personeel en van de gemeenschap waarin zij werkt.

Toch kan een onderlinge verzekeraar haar sociale en maatschappelijke doelen enkel nastreven indien zij efficiënt en rendabel is. Daarom wil Ethias een economisch performante onderneming zijn.

De solidariteit, die de eigenlijke basis van het onderlinge ondernemingsmodel vormt, past niet bij een exclusief winstbejag maar wil voorrang geven aan dienstverlening.

Het begrip « Maatschappelijke Verantwoordelijkheid » omvat voor ons tevens het verantwoordelijkheidsbesef ten aanzien van al onze deelnemende partners.

- In de eerste plaats ten aanzien van onze aangeslotenen, aan wie wij performante verzekeringsproducten tegen een correcte prijs willen bieden. Het is onze overtuiging dat het onderlinge ondernemingsmodel enkel zin heeft wanneer dit model van zekerheid en solidariteit toegankelijk is voor een zo groot mogelijk publiek. Bovendien willen wij voor onze aangeslotenen een financieel solide en duurzame partner zijn.
- Vervolgens ten aanzien van onze medewerkers, aan wie wij optimale werkomstandigheden willen bieden door middel van een vooruitstrevend sociaal beleid.
- Ten slotte ten aanzien van de maatschappij in haar geheel. Het is vanuit dit verantwoordelijkheidsbesef dat wij binnen onze activiteiten ethiek en economie willen verzoenen.

In 2006 nam de onderneming een groot aantal initiatieven in die richting, met name inzake Diversiteit: de ondertekening van een Diversiteitscharter, het behalen van het « Diversiteitslabel » ... De maatschappelijk verantwoorde productie van ons verzekeringsproduct Woning werd opnieuw verzekerd door de hernieuwing van het Sociaal Label voor een periode van 3 jaar.

De toetreding tot de tien principes van het « Global Compact » of « Mondiaal Pact van de Verenigde Naties » is een bijkomend engagement van de onderneming voor een maatschappij die de rechten van de Mens, het arbeidsrecht en het milieu respecteert.

In overeenstemming met de vereisten van het « Global Compact » bevat dit Maatschappelijk Verslag tevens de eerste « Communicatie over de vooruitgang » van de onderneming.

De lezer van ons Maatschappelijk Verslag zal dus vaststellen dat de onderlinge waarden een volwaardig bestanddeel van onze ondernemingsstrategie zijn. Al onze acties zijn erop gericht het vertrouwen van onze deelnemende partners te krijgen en te behouden. Wij hopen dat de publicatie van ons eerste Maatschappelijk Verslag – dat een belangrijk initiatief is - hiertoe zal bijdragen.

Tot slot willen wij de leden van het Ethisch Comité bedanken voor hun inzet ten gunste van een onderlinge onderneming die steeds meer maatschappelijke verantwoordelijkheden neemt en dus steeds sterker presteert.

Steve Stevaert
Voorzitter
van de Raad van Bestuur

Guy Burton
Voorzitter
van het Directiecomité

METHODOLOGIE EN REIKWIJDTE VAN HET VERSLAG

- Het Maatschappelijk Verslag 2006 is een stap in de verwezenlijking van het Meerjarenplan voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen van Ethias. Dit project wordt door de leiders van de onderneming, alsook door de vertegenwoordigers van het personeel, beschouwd als een **beheersinstrument**, veel meer dan een communicatiemiddel, dat in staat is om de waarden van de onderneming (Ethiek, Humanisme, Engagement en Nabijheid) concreet te vertalen.
- Het Maatschappelijk Verslag is hoofdzakelijk gebaseerd op de G3-richtlijnen van het Global Reporting Initiative¹ (GRI). Ethias liet haar keuze vallen op dit model na het vergelijken van de verschillende bestaande rapporteringsmodellen voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid. Het Global Reporting Initiative (GRI) is een organisatie die samenwerkt met CERES² (Coalition for Environmentally Responsible Economies), het Programma van de Verenigde Naties voor het Milieu, alsook met internationale vakbondsorganisaties, met grote NGO's voor mensenrechten en het milieu, en met boekhoudkundige organisaties. Sinds 1997 stelt zij aan de ondernemingen richtlijnen inzake rapportering voor. Dit model, dat steeds op een vrijwillige basis is gestoeld, geniet trouwens een groeiende internationale verspreiding. In dat opzicht moet de onderneming blijf geven van transparantie door meetbare en/of beschrijvende gegevens te verschaffen over specifieke en vooraf vastgelegde punten op economisch, sociaal, maatschappelijk en ecologisch vlak. Ook de bestuurswijze, de strategie en het profiel van de onderneming moeten worden uitgelegd. Jaar na jaar bieden deze Maatschappelijke Balansen de kans om de geboekte vooruitgang - of achteruitgang - beter te meten, maar ook om zich te oriënteren ten opzichte van de ondernemingen binnen dezelfde sector. Op termijn zal dit ongetwijfeld een stimulansfactor zijn.
- Dit Verslag is de eerste formele publicatie van Ethias Verzekering inzake de rapportering over haar Maatschappelijke Verantwoordelijkheid. Voortaan zal ieder jaar een Maatschappelijk Verslag worden verspreid. Het is de bedoeling om voortdurend vorderingen te boeken, zowel in het aantal behandelde criteria als in het uitdiepen van de analyses. Er wordt ook getracht om jaar na jaar een zelfde globale structuur te behouden.
- In deze eerste editie van het Maatschappelijk Verslag konden niet alle G3-richtlijnen worden behandeld, andere worden gedeeltelijk behandeld. De richtlijnen betreffende de sociale en maatschappelijke domeinen worden grondig geanalyseerd. De reikwijdte van de economische, sociale en maatschappelijke gegevens strekt zich uit tot alle zetels, d.w.z. 100 % van de werknemers. Dat is niet het geval bij alle milieugebonden gegevens: deze hebben enkel betrekking op de nationale zetel van Ethias Verzekering in Luik alsook op de exploitatiezetels van Hasselt en Brussel, d.w.z. 91 % van de werknemers.
- Hoewel het Maatschappelijk Verslag 2006 enkel rapporteert over de gegevens van Ethias Verzekering, zal ook het kredietbeleid van Ethias Bank (een 100 % filiaal) worden belicht in het hoofdstuk «Maatschappelijke waarden en economische prestaties».
- In het kader van een dialoog werd een panel met vertegenwoordigers van de deelnemende partners samengebracht om advies uit te brengen over deze Balans.
- Binnen de blauwe kaders in het Maatschappelijk Verslag staan citaten van personeelsleden uit de onderneming.

INTERNE ORGANISATIE VAN HET PROJECT

- Sinds 2002 ontwikkelt en actualiseert Ethias een Meerjarenplan voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. De strategie en de inhoud van het plan werden goedgekeurd door het Directiecomité op voorstel van het Ethisch Comité.
- Het Ethisch Comité coördineert en stuurt het project.
- Voor dit eerste project kon Ethias een beroep doen op de ervaring van Erik de Smedt, consultant van de maatschappij «In Society».

Contact: maatschappelijk.verslag@ethias.be

¹ www.globalreporting.org

² www.ceres.org



Ethias in enkele woorden

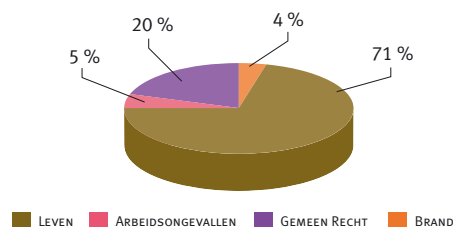
PROFIEL VAN ETHIAS VERZEKERING

1919. Een groep van gemeente- en provinciebesturen gaat over tot de oprichting van de Onderlinge maatschappij der openbare besturen voor verzekering tegen brand, bliksem en ontploffingen, met hoofdzetel in Luik. «Omob» is geboren en wordt Ethias in 2003.

ETHIAS VERZEKERING...

- Is een groep van vier afzonderlijke onderlinge verzekeringsverenigingen naar Belgisch recht: Ethias Brand, Ethias Gemeen Recht, Ethias Arbeidsongevallen en Ethias Leven.
- Is de derde verzekeraar van België voor alle takken samen, met 13,1 % marktaandeel.
- Biedt (op 31/12/2006) werkgelegenheid aan een totaal van 1 753 VTE-personeel (VTE = Voltijdse Equivalenten).
- Is aanwezig in heel België.
- Heeft een zetel in elke regio en/of gemeenschap (Luik, Hasselt, Brussel en Eupen).
- Heeft een netwerk van 39 regionale kantoren.
- Geeft de voorrang aan een rechtstreeks contact met haar aangeslotenen en cliënten, via een netwerk van inspecteurs, call-centers en een interactieve internetsite.
- Behaalde in 2006 een incasso van meer dan € 3 792 000 000, als volgt verdeeld over de 4 verenigingen:

Incassoverdeling tussen de 4 verenigingen



Er is gekozen voor de juridische vorm van een onderlinge verzekeringsvereniging. Dat is m.a.w. een vereniging van personen die overeenkomen om zich onderling te verzekeren en de last van de geleden schade onder elkaar te verdelen. Daartoe vormen ze een fonds dat wordt gespijsd door hun bijdragen. In die formule is ieder zowel verzekeraar als verzekerde. Bijgevolg is er geen maatschappelijk kapitaal en zijn er geen aandeelhouders die moeten worden vergoed. Zich verzekeren bij Ethias betekent dus niet alleen dat men voor zichzelf de nodige zekerheid koopt, maar ook dat men zijn steentje bijdraagt tot het scheppen van die zekerheid voor anderen en dus tot de onderlinge verankering in een doorgedreven systeem van solidariteit.

Ethias wil deze solidariteit op verschillende manieren concretiseren: niet alleen door de toegang tot de verzekering voor een zo ruim mogelijk publiek te bevorderen, maar ook door ieder jaar, naargelang de behaalde resultaten, tientallen miljoenen euro's terug te betalen aan de verzekerden in de vorm van teruggaven of winstdeelnames. Zo beschouwt Ethias haar verzekerden als volwaardige partners en niet enkel als cliënten.

In 2006 kende Ethias meer dan 131,8 miljoen euro aan teruggaven toe (tegenover meer dan 98,7 miljoen in 2005).

Door haar onderlinge statuut behoort Ethias tot de sociale economie waartoe, naast de onderlinge maatschappijen, ook de coöperatieven en de verenigingen behoren. Het ethische aspect ervan vertaalt zich in de volgende principes:

- Dienstverlening aan leden en aan de gemeenschap veeleer dan winstbejag
- Zelfbeheer
- Democratische besluitvorming
- Voorrang aan personen en aan arbeid veeleer dan aan kapitaal bij de inkomensverdeling

Ethias, opgericht door vertegenwoordigers van de openbare besturen, is steeds trouw gebleven aan haar roeping als verzekeraar van de openbare sector en zijn personeel. Vandaag telt zij onder haar aangeslotenen:

- De Federale Staat, de Gewesten en Gemeenschappen
- De gestelde staatslichamen (Kamer, Senaat, parlementen van Gewesten en Gemeenschappen...)
- De 10 provincies
- Meer dan 540 steden en gemeenten
- Honderden OCMW's en sociale huisvestingsmaatschappijen
- Duizenden intercommunales, parastaten, diensten van algemeen nut en verenigingen allerhande (culturele centra, jeugdhuizen, schoolcomités, personeelsverenigingen...).

Sinds 1 januari 2000 heeft Ethias zich officieel opgesteld voor iedereen. Zij telt nu ook een groot aantal particulieren en private ondernemingen onder haar aangeslotenen.

Ethias is ervan overtuigd dat een juist evenwicht tussen de 3 P's (People, Planet, Profit) een te bereiken doelstelling is die de basis vormt voor haar beleid inzake Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

ETHIAS ENGAGEERT ZICH OP VERSCHILLENDE NIVEAUS

Ethias geeft blijk van haar waarden via haar diverse engagementen zowel op nationaal als op Europees en internationaal vlak.

1. Op de vergadering van het Ethisch Comité van 30 maart 2006 werd de toetreding van de onderneming tot het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties ("Global Compact") goedgekeurd. Dit initiatief werd in 2000 gelanceerd door Kofi Annan, de toenmalige Secretaris-generaal van de Verenigde Naties. Het heeft als doel de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid binnen de ondernemingen te bevorderen rond 10 universele principes betreffende de Rechten van de Mens, de werknormen, het milieu en de strijd tegen corruptie.

2. Ethias heeft een versterkend partnership aangeknoopt met de Franse onderlinge verzekeringsmaatschappij **GMF**. Gegroeid uit de onderlinge verzekeringstraditie heeft ook AZUR-GMF een natuurlijke band met waarden als «solidariteit», «kwaliteit» en «respect voor de anderen»; waarden die aan haar basis liggen. Beide maatschappijen richtten samen de **Onderlinge Verzekeringen van Europa (OVE)** op, met e-gezondheid¹ als filiaal.



3. Vanuit haar aandacht voor verkeerspreventie is Ethias sinds eind 2004 aangesloten bij het **Europees Handvest over de Verkeersveiligheid**². Het charter is een van de maatregelen genomen door de Europese Commissie om tegen 2010 het aantal dodelijke verkeersslachtoffers met de helft terug te dringen. Via die aansluiting verbindt Ethias zich ertoe vrijwillig maatregelen te treffen om de ontwikkelingen op het gebied van verkeersveiligheid te versnellen. De aangegane verbintenissen betreffen partnerships met de **Responsible Young Drivers (RYD)**, het **Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIV)**, en de **Federatie van Belgische Instituten voor Rijvaardigheid (FEBIC-FEBIR)**. Ethias is de eerste en tot op heden de enige Belgische verzekeringsmaatschappij die zich bij dit Europees Handvest heeft aangesloten.

4. Vanuit het respect voor haar onderlinge waarden volgt Ethias ook de regels en principes van **AISAM**³ (Internationale Vereniging van Onderlinge Verzekeringverenigingen), waarvan zij actief lid is.

5. Zo werd Ethias dit jaar actief lid van de vzw **BELSIF**, het "Belgisch Forum voor Duurzaam en Maatschappelijk Verantwoord Investeren". BELSIF past in een beweging van soortgelijke verenigingen in Nederland, het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Italië, Duitsland en Zweden, met als Europees orgaan het European Social Investment Forum (**EUROSIF**). Op die manier wil Ethias zich engageren voor de promotie en de ondersteuning van duurzaam en maatschappelijk verantwoord investeren.

6. Ethias is lid van het **VVOV** (Verbond van de Verenigingen van Onderlinge Verzekeringen). Het VVOV is samengesteld uit privéorganismen die als onderlinge of coöperatieve onderneming het verzekeringsberoep uitoefenen en de privéondernemingen die de onderlinge filosofie toepassen.

7. Als lid van **Assuralia**, de beroepsvereniging van Belgische verzekeringsondernemingen⁴, sluit Ethias zich aan bij de aanbevelingen die deze organisatie formuleert inzake **klachtenonthaal** en **schaderegeling**.

² www.europa.eu.int/comm/transport

³ www.aisam.org

⁴ www.assuralia.be

ETHISCHE PARTNERSHIPS

Ethias heeft bevoorrechte relaties aangeknoopt met diverse ethische verenigingen of organisaties via BOOST Ethico, het financiële product van tak 23 (voor meer details: zie pagina 36), of via financiële participaties.

Via BOOST Ethico:

- **Oxfam – Magasins du Monde**¹
- **Het Réseau Financement Alternatif**², een vzw die geld, ethiek en solidariteit wil verzoenen.
- **« Pour la Solidarité »**³, (Voor de Solidariteit), een Europese denktank met als hoofddambitie de Solidariteit in al haar vormen te promoten.
- De NGO **Netwerk Vlaanderen**, die opkomt voor een ethische aanpak in financiële beleggingen.

Via financiële participaties, bijvoorbeeld:

- **Netwerk Rentevrij**, een coöperatieve vennootschap die bij leningen voorkeurstarieven toekent aan organisaties die werken volgens de principes van de sociale economie.
- **Impulse Microfinance Investment Fund**, het eerste Belgische, private beleggingsfonds gespecialiseerd in microfinanciering.



RATINGS EN LABELS

Verschillende producten van Ethias kregen een onderscheiding voor hun ethische waarde en/of hun kwaliteit:

- In 2005 en 2006 ontvingen Ethias Leven en Ethias Gemeen Recht van het ratingbureau Fitch de financiële notering A+ voor hun financiële soliditeit en transparantie. Ook aan Bel Ré, de herverzekeringsmaatschappij van de Groep, gaf Fitch de notering A+ voor financiële soliditeit. Ethias vroeg de ratings zelf aan. Deze noteringen leveren het bewijs dat de onderneming financieel sterk staat en laten toe om betere voorwaarden te bekomen op de kapitaalmarkten.
- De eerste stap in het Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid was het behalen van het Belgische **Sociaal Label**⁴. Dat label biedt de garantie voor een maatschappelijk verantwoorde totstandkoming van een product of dienst, d.w.z. in overeenstemming met de basisprincipes van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO). Het **Sociaal Label** werd toegekend aan de verzekering « Ethias Woning ».
- Ook andere producten van Ethias werden onderscheiden voor hun kwaliteit, zoals Ethias Assistance dat het **ISO-certificaat 9001:2000** kreeg. De familiale verzekering (BA Privéleven) en HomeComfort Plus ontvingen het **label van Test-Aankoop**, dat de garantie biedt voor de beste prijs-kwaliteitverhouding in een reeks van soortgelijke producten.
- In maart 2007 ontving Ethias als enige onderneming in de bankverzekeringssector het « Diversiteitslabel » uit handen van de Ministers van Werk en van Ambtenarenzaken.

COMMUNICATIE OVER DE VOORUITGANG VAN HET MONDIAAL PACT

Zoals vereist door de bepalingen van het Mondiaal Pact moeten de deelnemende maatschappijen hun deelnemende partners jaarlijks inlichten over de vooruitgang die werd geboekt in de integratie van de principes uit het Mondiaal Pact. Het Verslag van Duurzame ontwikkeling, of het Maatschappelijk Verslag, is dan ook een geprivilegieerde communicatiemethode.

De tabel op pagina 15 geeft een beknopt overzicht van de Ethias-acties volgens de 10 principes van het « Global Compact ».



⁴ www.label-social.be

¹ www.madeindignity.be

² www.rfa.be

³ www.fondation-solidarite.be

Principes van het Mondiaal Pact		Ethias acties
Mensenrechten		
Principe 1	Ondernemingen moeten binnen hun invloedssfeer de mensenrechten naleven en bevorderen	<ul style="list-style-type: none"> - Sociaal Label - Engagement van Ethias in de sociale economie
Principe 2	En ervoor zorgen dat ze zich niet schuldig maken aan schendingen van de mensenrechten	<ul style="list-style-type: none"> - Sociaal Label - Opleiding over het ethisch aspect van de aankopen - Investeringscode - Ethische en verantwoorde financiële producten - Engagement van Ethias in de sociale economie
Arbeid		
Principe 3	Ondernemingen moeten de vrijheid van vereniging in acht nemen en het recht op sociaal overleg erkennen	<ul style="list-style-type: none"> - Sociaal Label - Investeringscode - Solidariteitspremie - Paritaire functionering van verschillende instanties - Gedragscode voor alle medewerkers
Principe 4	Alle vormen van verplichte of gedwongen arbeid moeten verdwijnen	<ul style="list-style-type: none"> - Sociaal Label - Investeringscode - Gedragscode voor alle medewerkers
Principe 5	Kinderarbeid moet worden afgeschaft	<ul style="list-style-type: none"> - Sociaal Label - Investeringscode - Gedragscode voor alle medewerkers
Principe 6	Discriminatie inzake werkgelegenheid en beroep moet worden weggewerkt	<ul style="list-style-type: none"> - Diversiteitslabel - Diversiteitscharter - Gedragscode voor alle medewerkers - Investeringscode
Milieu		
Principe 7	Ondernemingen moeten milieuproblemen preventief aanpakken	Milieupolitiek
Principe 8	Ze moeten initiatieven nemen die tot een groter milieubewustzijn kunnen leiden	Milieupolitiek
Principe 9	Ze moeten de ontwikkeling en verspreiding van milieuvriendelijke technologie aanmoedigen	Autoverzekering voor bestuurders met minder dan 10 000 afgelegde km per jaar
Strijd tegen de corruptie		
Principe 10	De ondernemingen worden verzocht om te reageren tegen iedere vorm van corruptie, met inbegrip van afpersing en smeergeld	<ul style="list-style-type: none"> - Compliancedienst & Compliance-charter - Gedragscode van de Directie Financiën - Gedragscode voor alle medewerkers



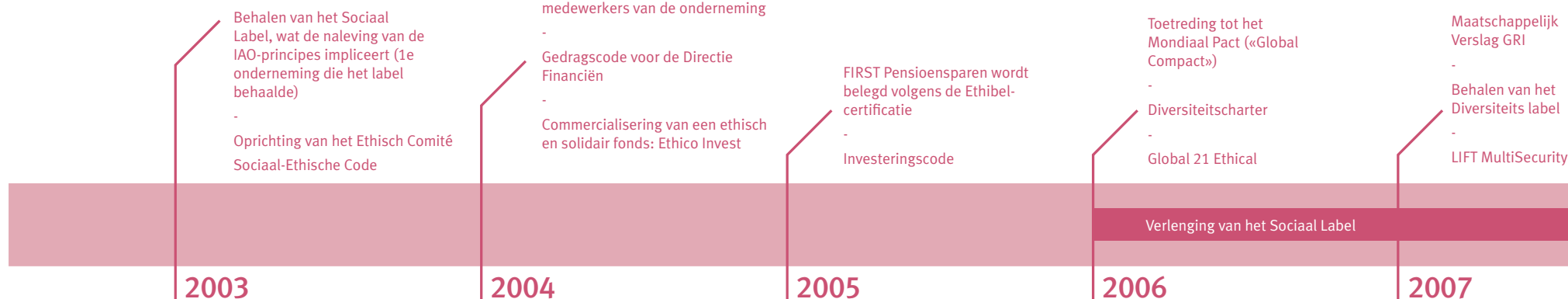
Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid

Als onderlinge maatschappij wil Ethias een volwaardige speler in de sociale economie zijn. Zij is zich dus ten zeerste bewust van de uitdagingen op het vlak van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). In dat opzicht werkt Ethias sinds 2002 aan een Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid. Voortaan zullen de Maatschappelijke Verslagen de kans bieden om de verschillende onderdelen van het Meerjarenplan voor MVO te synthetiseren en de evolutie ervan op te volgen. Dit Meerjarenplan werd uitgewerkt op initiatief van de Algemene Directie en voorgesteld aan alle personeelsleden via onder meer de Ondernemingsraden, de vakbonden, de internetsite, het intranet, enz. Sinds zijn oprichting in 2003 volgt het Ethisch Comité de uitwerking van het Meerjarenplan op. Het Ethisch Comité is belast met het ontwikkelen van nieuwe MVO-projecten.

Voor het welslagen van dit Plan is de volledige medewerking én betrokkenheid van het personeel nodig. Er werden bijgevolg verschillende interne gedragscodes opgesteld. Deze leidden onrechtstreeks tot een grotere, sociale cohesie binnen de onderneming.

De ethische, financiële producten alsook de Investeringscode zullen aan bod komen in het hoofdstuk «Maatschappelijke waarden en economische prestaties».

HET MEERJARENPLAN VOOR MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID



HET BELGISCHE SOCIAAL LABEL

In 2003 behaalde Ethias het Sociaal Label. Dit label, ingevoerd door de wet van 27 februari 2002 en gewaarborgd door de Belgische overheid, wordt toegekend aan producten of diensten die zijn tot stand gekomen volgens een «sociaal verantwoorde productie». Deze producten of diensten respecteren in hun gehele fabricageproces (zowel intern als bij de leveranciers en de directe onderaannemers) de principes uit de basisconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO¹).

Het Label werd toegekend voor een periode van 3 jaar nadat een externe audit, uitgevoerd door SGS in juni 2003, resulteerde in een gunstig advies. Overeenkomstig de voorwaarden wordt het productieproces van de brandverzekering jaarlijks onderworpen aan een toezichtsaudit.

Via dit proces kon de gehele onderneming (directie, werknemers, vakbonden) worden betrokken binnen een sterke sociale dialoog, wat positieve gevolgen had op de interne cohesie.

Sommigen binnen de onderneming vinden het enigszins jammer dat de externe erkenning van het Label, zowel bij de cliënten als bij de Belgische samenleving in het algemeen, beperkt blijft.

In 2006 vroeg en behaalde Ethias de hernieuwing van het Sociaal Label tot in 2009. Voor de hernieuwingsprocedure was de realisatie van een nieuwe externe audit nodig.

¹ www.ilo.org

De Basisprincipes van de IAO:

- Recht op vakbondsvrijheid en collectief overleg
- Verbod op discriminatie inzake tewerkstelling en lonen
- Kansengelijkheid tussen mannen en vrouwen
- Verbod op kinderarbeid
- Verbod op dwangarbeid

HET ETHISCH COMITE

Ethias heeft sinds 2003 een paritair samengesteld Ethisch Comité met 26 leden: 12 vertegenwoordigers van het personeel, 12 vertegenwoordigers van de directie, de Compliance Officer en de verantwoordelijke van de interne audit. Het Ethisch Comité werd aanvankelijk opgericht om toe te zien op de naleving van de toekenningsvoorwaarden van het Sociaal Label. Nu volgt dit Comité de uitvoering van het meerjarenplan voor MVO op.

Om ook op het vlak van Ethiek en Maatschappelijke Verantwoordelijkheid een eenheid voor de Ethias Groep te waarborgen, organiseert Ethias Verzekering geregeld een aantal vergaderingen van het Ethisch Comité op groepsniveau. Op die manier kunnen met de vertegenwoordigers van de voornaamste filialen (Ethias Bank, Nateus, Belré, NRB) knowhow, adviezen en ideeën worden uitgewisseld en parallelle initiatieven worden geïnitieerd.

SOCIAAL-ETHISCHE CODE EN DE GEDRAGSCODES

Met de **Sociaal-Ethische Code** wil de onderneming herinneren aan haar fundamentele waarden en engagementen, waaronder de basisprincipes van de IAO. Deze Code bevat tevens een herbevestiging van haar verbondenheid met een ambitieus opleidingsbeleid en het verbod op iedere vorm van pesten of geweld. De Sociaal-Ethische Code werd verspreid onder de leveranciers en directe onderaannemers van Ethias Verzekering en kan worden geraadpleegd op www.ethias.be.

De **Gedragscode** omschrijft een beroepsdeontologie die is gebaseerd op de wetten, reglementen en omzendbrieven van de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen (CBFA¹).

Er werd een specifieke **gedragscode voor de financiële Directie** opgesteld. Deze omvat ook een **Investeringscode**, die wordt toegelicht in het gedeelte «Maatschappelijke waarden en economische prestaties».

¹ www.cbfa.be

“ Ik werk niet in een dienst maar in een kleine, solidaire familie. ”

VERWEZENLIJINGEN 2006

In 2006 werd de Diversiteit een hoofdthema in het Meerjarenplan voor MVO: de interne verspreiding van een **Diversiteitscharter** en de kandidaatstelling voor het **Diversiteitslabel** (zie pagina 42).

Eveneens in 2006 ondertekende Ethias het **Mondiaal Pact van de Verenigde Naties** (“Global Compact”). Dit initiatief werd in 2000 gelanceerd door Kofi Annan, de toenmalige Secretaris-generaal van de Verenigde Naties, met als doel het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen te promoten en de ondernemingen wereldwijd te verenigen rond **10 universele principes** betreffende de Rechten van de Mens, het arbeidsrecht, het milieu en de strijd tegen corruptie. Op pagina 15 staat de eerste “Communicatie over de vooruitgang” (« Communication on Progress », kortweg COP).

Op het vlak van financiële producten lanceerde Ethias in 2006 een ethisch product in tak 21 bestemd voor de Collectiviteiten: **Global 21 Ethical**.

PROJECT 2007-2008

- Het opstarten van een Diversiteitsplan, overeenkomstig de toekenningsvoorwaarden van het Diversiteitslabel.

De te realiseren projecten die het Ethisch Comité zich initieel had vooropgesteld, werden alle uitgevoerd of staan in de steigers.

2008

2009



Ethias en haar deelnemende partners

Een van de belangrijkste doelstellingen van Ethias is de realisatie van een Duurzame Ontwikkeling voor al haar deelnemende partners of belanghebbenden. Voor hen wil Ethias een koploper in sociale en maatschappelijke vooruitgang zijn alsook een betrouwbare, financiële partner.

Onder Duurzame Ontwikkeling verstaat de onderneming: « een ontwikkeling die tegemoetkomt aan de noden van het heden zonder de behoeftevoorziening van de toekomstige generaties in het gedrang te brengen ». Dat is de definitie opgesteld in 1987 door de Wereldcommissie voor Milieu en Ontwikkeling (Brundtland-Commissie).

De deelnemende partners van de onderneming zijn in de eerste plaats, naast de aangeslotenen, de personeelsleden en de leveranciers. Ethias beschouwt ook de spelers op het vlak van MVO en de leden van de mutualistische netwerken als deelnemende partners. Vanuit die invalshoek wenste Ethias haar Maatschappelijk Verslag voor te leggen aan een deelnemend partnerspanel, waarin ook MVO-deskundigen zitten.

Met de media streeft Ethias naar het onderhouden van dagelijkse contacten. Naast de verspreiding van specifieke perscommuniqués organiseert de onderneming regelmatig persconferenties.

ETHIAS EN HAAR LEVERANCIERS

Ethias hecht veel belang aan de keuze van haar leveranciers. De prijs-kwaliteitverhouding is daarbij niet het enige criterium. Het behalen van het Sociaal Label had onder meer gevolgen voor de relaties die Ethias met hen onderhoudt. Het bestek van het Sociaal Label bepaalt dat de leveranciers die rechtstreeks betrokken zijn in het productieproces van de betreffende verzekering zich eveneens engageren tot het respecteren van de basisprincipes van de IAO. Er werd hen een overeenkomst voorgelegd om dit engagement te formaliseren.

Verder bevatten alle bestelbonnen van de onderneming in hun algemene voorwaarden een artikel over de «Ethische criteria», als volgt opgesteld:

«De leverancier verbindt zich tot het naleven en doen naleven door zijn eventuele onderaannemers en fabrikanten, van de basisprincipes van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO), in het bijzonder deze betreffende de syndicale vrijheid van vereniging en het recht op collectieve onderhandelingen, geen discriminatie bij aanwerving en tewerkstelling, geen dwangarbeid en geen kinderarbeid.»

De medewerkers die instaan voor het bestellen van kantoorbenodigdheden kregen in 2006 een opleiding over dit ethische aspect van de aankopen. Ongeveer 80 personeelsleden namen deel aan deze opleiding.

Anderzijds zijn bepaalde producten, zoals koffie, uitsluitend afkomstig uit de eerlijke handel en dragen het keurmerk van **Max Havelaar**¹. Het restaurant van de zetel in Luik werkt met ingrediënten die voor 85 % van biologische oorsprong zijn en geeft in de mate van het mogelijke de voorrang aan kleine, lokale producenten (soms gegroepeerd in platforms) en aan voedingswaren uit de eerlijke handel.

Op informaticavlak werkt Ethias met een Directie Informatica en doet zij een beroep op externe dienstverstrekkers die uitsluitend in België operationeel zijn, zoals de maatschappij NRB (Network Research Belgium), waarvan Ethias voor 68 % aandeelhouder is.

Het hoofdaandeelhouderschap van Ethias in NRB draagt ertoe bij dat NRB haar activiteiten in België kan behouden, zonder te moeten overgaan tot delocalisatie, wat nadelig zou zijn voor de kwaliteit van het maatschappelijke weefsel in België.

Wat uitzendwerk betreft, heeft Ethias aandacht voor een samenwerking met bedrijven die de diversiteit wensen te promoten, waaronder Randstad en Trace! die het Diversiteitslabel en het SA 8000-certificaat ontvingen. Een garantie voor niet-discriminatie. Randstad was tevens de tweede onderneming in België die het Sociaal Label behaalde.

¹ www.maxhavelaar.be

ETHIAS EN HAAR MEDEWERKERS

De verschillende aspecten van het beleid dat Ethias voert ten aanzien van haar medewerkers, worden toegelicht in het hoofdstuk «Het sociale beleid van Ethias» (vanaf pagina 42).

ETHIAS EN HAAR AANGESLOTENEN

Als onderlinge verzekeraar heeft Ethias de roeping om een nabijheidsrelatie te onderhouden met haar aangesloten. Maar omdat haar aangesloten ook cliënten zijn, wil Ethias hen tevens een commerciële Kwaliteitsrelatie aanbieden.

EEN KWALITEITSRELATIE

Als noodzakelijke voorwaarde voor de Duurzame Ontwikkeling van de onderneming wil Ethias een Kwaliteitsrelatie onderhouden met haar cliënten. Om die reden werden verschillende instrumenten ontwikkeld op uiteenlopende vlakken.

1) De nieuwe technologieën voor meer snelheid en efficiëntie

Vanuit het streven naar een voortdurende optimalisatie van de dienstverlening aan haar cliënten is Ethias steeds een koploper geweest in «Web-enabled interaction» (interactie via het internet).

De internetsite van Ethias Verzekering is tevens een informatie- en documentatiemiddel voor de aangesloten. Het bevat onder meer gegevens over wetteksten, en adviezen op het gebied van veiligheid en preventie. Ethias ontwikkelt reeds meerdere jaren een actief preventiebeleid voor de Collectiviteiten. In 2005 werd een nieuw preventiebeleid voor de particulieren ingevoerd met als doel de nabijheid tot de aangesloten nog meer te versterken. Via brochures, affiches, films en de internetsite wordt gratis raad gegeven in verschillende domeinen.

Sinds 1997 stelt Ethias een EXTRANET ter beschikking van de cliënten « Collectiviteiten en Ondernemingen ». Dit extranet bestaat uit een informatief gedeelte, opgenomen in de internetsite, en een beveiligd beheersinstrument. Met dit instrument kunnen de aangesloten organisaties niet alleen hun verzekeringsportefeuille (contracten en schadegevallen) raadplegen, maar ook schadeaangiften doen en rechtstreeks met de dossierbeheerder communiceren. Deze tool zal in de toekomst, omwille van de veiligheid van de transacties, gebruikt worden om de briefwisseling tussen Ethias en zijn aangeslotenen elektronisch te laten verlopen en zo een onderdeel te vormen van het elektronisch documentenbeheer. De 10 000 aangeslotenen kunnen dan volledig elektronisch met ons communiceren. Dat het gebruik van het extranet reeds goed is ingeburgerd, kan worden afgeleid uit het feit dat in het beveiligde gedeelte alleen al 900 000 pagina's per maand geopend worden.

Maar ook de internetsite van Ethias is een instrument om de deelnemende partners van de onderneming te informeren over de onderlinge waarden en het gevoerde beleid inzake MVO. Online zijn een groot aantal rubrieken te vinden met informatie over het Meerjarenplan inzake MVO, over de sociale economie en haar definitie, en over de interne democratie. In 2007 worden de structuur en de inhoud van deze webpagina's herzien met het oog op een betere visibiliteit en meer overzichtelijkheid.

In 2006 :

- 2 800 000 bekeken pagina's per maand op de internetsite
- 57 000 bekeken pagina's per maand voor de internetrubriek «Over Ethias «(MVO)
- 90 % van de aangiften in arbeidsongevallen online
- 45 % van de aangiften in lichamelijke ongevallen online
- Beveiligde, rechtstreekse verbinding
- Online informatie over de verzekeringsportefeuille

In de volgende Maatschappelijke Verslagen zullen dan ook meer gedetailleerde statistieken worden opgenomen. Zo zal men kunnen nagaan of de reorganisatie van deze rubrieken een invloed heeft gehad op hun bezoekersaantal.

In 2000 werd het online afsluiten van contracten een realiteit. Het aantal contracten afgesloten via internet blijft stijgen en stond in 2006 op 39 000. Het aantal online-offertes bedroeg bijna een miljoen in 2006.

De hoogtechnologische ontwikkelingen hebben hun nut bewezen in het verminderen van de papierberg en hebben dus een impact op het milieu.

In 2002 werd « My Omob » gelanceerd (vandaag: « My Ethias »). Deze beveiligde ruimte biedt de verzekerden een grotere interactie onder meer via:

- het onlinebeheer van een verzekeringsrekening (bijvoorbeeld: het bekijken van de portefeuille en het saldo van de FIRST Rekening);
- het beheer van de contracten, de wijziging van waarborgen...;
- de visualisering van de schadegevallen.

Ook voor « My Ethias » blijven de bezoekersaantallen stijgen. In 2005 openden meer dan 573 000 verschillende bezoekers een sessie in « My Ethias » op een totaal van 2 000 000 bezoeken. In 2006 steeg dat cijfer tot 1 100 000 bezoekers op een totaal van meer dan 2 850 000.

In 2005 pakte Ethias uit met een innovatieve en interactieve dienst: **de onlineaangifte van een autoschadegeval**. Een bijkomende stap in de interactie tussen cliënt en onderneming.

Het gaat hier om het effectief openen, in real time, van een dossier voor een autoschadegeval. Het dossier zal vervolgens worden behandeld door een beheerder van de schadediensten en de verzekerde zal de evolutie van het schadegeval kunnen volgen in « My Ethias ».

Eind 2005 zag de **nieuwe internetsite** het daglicht **onder de noemer « 4 in 1 »**. Op dat vlak werd diepgaand werk verricht: alle bestaande sites werden daarbij onder de loep genomen om te komen tot een attractieve website die is opgebouwd volgens de wensen van de cliënt.

Via het internet vergemakkelijkt Ethias niet alleen voor iedereen de toegang tot de informatie en diensten van de onderneming, maar biedt zij haar cliënten ook een echte vrijheid en een verhoogd comfort.

« My Ethias » stelt voortdurend nieuwe performante en interessante middelen voor: gemakkelijke online-offertes en -contractafsluitingen; de simulatie van een geldopname voor de FIRST Rekening; de presentatie van het vereenvoudigde expertiseverslag voor de schadegevallen auto, foto's van het voertuig.

De onlineaangifte van een brandschadegeval wordt voorzien voor 2007.



2) De tevredenheidsenquêtes

Een belangrijk leidmotief van Ethias is het luisteren naar haar cliënten opdat zij hen verzekeringsproducten kan aanbieden die in alle omstandigheden voldoen aan hun verwachtingen en behoeften. Om de twee jaar organiseert Ethias een onderzoek bij een 600-tal cliënten om te peilen naar hun tevredenheid over de geleverde diensten van de regionale kantoren, de callcenters, de internetsite, de productie- en de schadediensten.

Eind 2006 werd de nadruk vooral gelegd op het telefonische onthaal en op de dienstverlening in de kantoren.

Uit de resultaten van het recente tevredenheidsonderzoek blijkt dat **82 % van de ondervraagden «heel tevreden» zijn over hun bezoek aan de kantoren van Ethias**. Vooral de menselijke kwaliteiten en het professionalisme van het personeel dat in contact staat met de cliënten werden geapprecieerd (90 % van de cliënten zijn hierover zeer tevreden). Ook al is er een hoge tevredenheidsgraad voor de duur van de wachttijd (81 %), toch kan deze verder worden verbeterd. Diverse middelen worden aangewend om dit probleem te verhelpen: naast de verbetering van het wachtrijbeheer zullen ook de aangifte van schadegevallen via het internet en het gebruik van de helpdesknummers worden gepromoot.

De resultaten voor het onthaal bij de callcenters zijn min of meer identiek: de globale tevredenheidsgraad voor deze dienst bedraagt 83 %. De kwaliteit van de gesprekspartners behaalt 88 %, maar de tevredenheidsgraad voor de wachttijd is gedaald en bedraagt 57 %.

Uit de onderzoeken blijkt ook dat de cliënten van mening zijn dat er nog inspanningen moeten worden geleverd op het vlak van de schadeaangifte via «My Ethias» en bij de verwerking van de schadeaanvragen in de kantoren. Kwamen eveneens aan bod: de te lange wachttijden voor expertises en de moeilijkheden voor het bekomen van een vervangwagen.

Bij deze tevredenheidsonderzoeken bestaan er momenteel geen minimale tevredenheidsnormen die moeten worden bereikt. Het debat over de verdeling van commerciële doelstellingen (eventueel uit te breiden met kwalitatieve elementen) per kantoor zal worden aangevat in het kader van het project «Nieuwe structuur van de regionale kantoren».

3) Het klachtenbeheer

In zijn verslag 2006 stelt de Ombudsman van de Verzekeringen een lichte daling van het aantal klachten tegen de ondernemingen van de sector vast. Zo waren er 2311 klachten in 2006, tegenover 2330 in 2005, en dit voor de hele sector.

Wat Ethias betreft, ging het aantal klachten van 226 (2005) naar 183 (2006), wat een daling met 20 % is.

Hoewel Ethias een marktaandeel van 13,1 % bereikt, had slechts 7,91 % van de klachten, die in 2006 door de Ombudsman werden geregistreerd, betrekking op Ethias. In 2005 bedroeg dit cijfer 9,69 %. Zo is het aantal geregistreerde klachten zeer laag in verhouding tot ons marktaandeel in termen van incasso.

Het lage aantal geregistreerde klachten getuigt van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Tot slot: het Actieplan rond Kwaliteit heeft de verbetering van het klachtenbeheer als doelstelling voor 2007.

4) Kwalitatieve diensten

Het ISO-certificaat



Teneinde haar verzekerden nog beter van dienst te kunnen zijn, zorgde Ethias voor de vereiste structuur om het ISO-certificaat voor het product «Ethias Assistance» te bekomen. Dit internationale label legt de toepassing van strenge regels en van de **«Beginselen van het kwaliteitsmanagement»** op. Verschillende van deze beginselen - zoals de actieve betrokkenheid van het personeel, het streven naar de tevredenheid van de cliënt en een voortdurende verbetering - stemmen overeen met de waarden van een onderlinge onderneming. De opvolging wordt verzekerd door een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij 2 % van de cliënten, die willekeurig worden gekozen. Gesterkt door de bemoedigende resultaten van het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij onze verzekerden in 2006 (beantwoord door 60 % van de ondervraagden, waarvan 80 % zijn tevredenheid uitdrukten), heeft Ethias Assistance de wens uitgedrukt om het in 2003 verworven ISO-9001 certificaat te hernieuwen.

In het kader van het ISO-certificaat werd ook een gecentraliseerd systeem voor klachtenbehandeling ingevoerd. Twee types van klachten worden onderscheiden: de schriftelijke klacht die schriftelijk wordt beantwoord en de mondelinge klacht. De klachten worden genoteerd op een ISO-steekkaart. Deze steekkaarten worden overgemaakt aan de kwaliteitsverantwoordelijke die ze registreert en de nodige maatregelen treft. Elke klacht zet aan tot overleg en draagt zo bij tot het proces van voortdurende verbetering.

De voornaamste doelstelling voor 2007 bestaat uit het verzekeren van een actieve en dynamische opvolging van het werk geleverd door onze hulpverleners, om hen zodoende bewust te maken van onze verwachtingen met betrekking tot de kwaliteit van hun prestaties.

Omwille van de ingewikkelde verwervingsprocedure overweegt Ethias momenteel niet om het ISO-certificaat voor andere producten aan te vragen.

Het label «Test-Aankoop»

Reeds sinds 2000 draagt de Ethias-woningverzekering het Kwaliteitslabel van Test-Aankoop¹. **Deze hernieuwde certificering is de erkenning dat onze woningverzekering beantwoordt aan de steeds striktere vereisten van Test-Aankoop.**



In dat opzicht hebben wij onlangs onze algemene voorwaarden aangepast om de voordelen van onze dekkingen te optimaliseren en om onze verzekerden een nog betere bescherming van het patrimonium te bieden.

Ook al hebben sommige concurrenten nu ook het kwaliteitslabel van Test-Aankoop voor hun woningverzekering, Ethias blijft de enige maatschappij met dit label voor haar familiale verzekering (Burgerlijke Aansprakelijkheid Privéleven). Een blijvende kwaliteitsgarantie sinds 2002.

Het Actieplan «Kwaliteit»

In 2006 bleef de Kwaliteit een van de voornaamste bekommernissen van het Ethias-management.

Aan de hand van het thema voor 2006 - de verbetering van het telefonische onthaal - konden verschillende procedures worden ingevoerd die de organisatie en de communicatie tussen de telefonische dienstverlening en de operationele directies verbeterden. Anderzijds werden de “10 verbintenissen voor een kwaliteitsvol telefonisch onthaal” meegedeeld aan het personeel.

Er werd een nieuw thema voor 2007 goedgekeurd: het Klachtenbeheer. Deze keuze is ingegeven vanuit de overtuiging dat klachten een belangrijke bron van informatie vormen voor de verbetering van onze dienstverlening. Anderzijds moeten wij op steeds professionelere wijze een antwoord geven op de gerechtvaardigde kritieken die onze cliënten tot ons richten.

DE SOCIALE CEL ARBEIDSONGEVALLEN

Ethias beschikt over een Sociale Cel Arbeidsongevallen, samengesteld uit drie beheerders, om de slachtoffers van arbeidsongevallen een luisterend oor te bieden, hen te informeren en bijstand te verlenen. Naast de administratieve hulpverlening, die de basis van de slachtofferhulp vormt, regelt de Cel ook specifieke tussenkomsten (gezinshulp, verplaatsingen, woningaanpassing, psychologische bijstand...). In 2006 waren er meer dan 200 tussenkomsten.

“ Als werknemer bij Ethias, is mijn doel het ontvangen van cliënten en er eenvoudigweg te zijn om een antwoord te geven op hun vragen. ”

¹ www.test-aankoop.be

ETHIAS-WAARDEN EN VERZEKERINGSPRODUCTEN

Sommige verzekeringsproducten zijn, nog meer dan andere, een bundeling van het streven naar rentabiliteit en de Ethias-waarden. Om in alle omstandigheden een optimale bestaanszekerheid voor haar aangeslotenen te garanderen biedt Ethias de verzekering “Levensongevallen” aan die tussenkomt in de privésfeer. Ook de herstelling in natura bij de brandverzekering “Ethias Woning” en het derdebetaalerssysteem “Assurcard” in gezondheidszorg passen binnen dit kader om het leven van de verzekerde zoveel mogelijk te vereenvoudigen.

Ethias heeft er steeds naar gestreefd de toegankelijkheid tot verzekeringen te bevorderen, veeleer dan het uitsluiten van dekkingen. Ze wil met andere woorden de verzekering toepassen in haar meest oorspronkelijke betekenis, namelijk die van de solidariteit.

Vanuit de wens om ecologisch verantwoord gedrag te promoten belooft Ethias, in het kader van haar autoverzekering, de bestuurders die weinig rijden. De bestuurders met minder dan 10 000 afgelegde km per jaar én met een bonus-malusgraad tussen 0 en 2 genieten een nog voordeliger tarief voor hun autoverzekering.

Om een verantwoord rijgedrag te stimuleren biedt Ethias de voorzichtige bestuurders (met opeenvolgende jaren zonder ongevallen in fout) een systeem van premieverminderingen en jokers aan. Vanuit eenzelfde streven ontwikkelde zij een voordelig systeem voor de bestuurders jonger dan 26 jaar: het “Contract Starter 29/29” dat de meest voorzichtige bestuurders belooft. Om van dergelijke voorwaarden te kunnen genieten, moeten uiteraard meerdere rij- en gedragsregels worden nageleefd.

ETHIAS EN DE MAATSCHAPPIJ

De originele sportwaarden - solidariteit, teamgeest, respect voor de anderen... - vormen een inspiratiebron voor de waarden van Ethias en de cultuur draagt bij tot het scheppen van een gemeenschappelijke identiteit en zorgt voor sociale samenhang. Vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid wil Ethias dan ook beide domeinen ondersteunen.

De bekendste voorbeelden zijn: Boodschap zonder Naam (met de campagnes «Geef eens een compliment op een onverwacht moment» en «Met je oren zie je meer») en Olyfran in Vlaanderen; de Ethias Trophy¹ en de Ethias SportsDay in Wallonië.

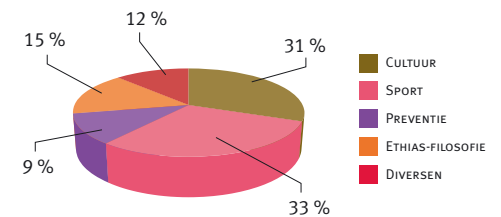
De onderneming wil tevens bijdragen tot verschillende projecten die de burgerzin promoten. Deze acties zijn terug te vinden onder de noemer «Ethias-filosofie». Zo ondersteunt Ethias actief «Les Territoires de la Mémoire»² en C.R.E.C.Cl.DE³, het Regionaal en Communautair Kruispunt van Burgerschap en Democratie.

Als onderlinge verzekeraar wil Ethias elke vorm van risicogedrag voorkomen. Preventie is dan ook een belangrijke pijler in het sponsoringbeleid van de onderneming.

Ethias steunt op actieve wijze de Responsible Young Drivers⁴, de vereniging van jongeren die andere jongeren sensibiliseren en hen wijzen op het belang van een verantwoord rijgedrag. Het hele jaar door worden sensibiliseringsacties georganiseerd op grote evenementen, in discotheken, in scholen en via spectaculaire themacampagnes in de media.

In 2006 sponsorde Ethias de RYD voor een bedrag van € 125 000.

In 2006 waren er 152 financiële steunverleningen, verdeeld over de volgende domeinen (aantal projecten):



Vanaf 1990 tot nu organiseerde de RYD meer dan 1 000 lokale initiatieven en 25 nationale acties. Bij de leeftijdscategorie van 18 tot 26 jaar genieten zij een bekendheid van 86 %. Vanuit de Ethias-website is er een directe link naar de site www.ryd.be.

Ethias associeert zich ook met FEBIC/FEBIR⁵ (Federatie van Belgische Instituten voor Rijvaardigheid) voor de organisatie van rijvaardigheids cursussen. Via het Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV⁶) worden ook vormingscursussen aangeboden in het kader van «Driver Improvement» als alternatieve maatregel voor zware verkeersovertreders.

Tot slot sponsorde Ethias in 2006 de vzw Fedemot (een vereniging met als doel de verdediging van de belangen van de gemotoriseerde tweewielers) voor een bedrag van € 15 000 en biedt zij jongeren tussen 18 en 26 jaar nog steeds de mogelijkheid om een rijstage te volgen bij een erkende rijsschool.

In samenwerking met GMF ontwikkelde Ethias een gratis internetsite rond gezondheid: www.e-gezondheid.be. Deze website, boordevol advies en informatieve rubrieken, wil ook een preventie-instrument zijn zowel voor de Ethias-aangeslotenen als de niet-aangeslotenen.

¹ www.ethiastrophy.be

² www.territoires-memoire.be

³ www.creccide.org

⁴ www.ryd.be

⁵ www.febic-febir.be

⁶ www.bivv.be

DE VERSPREIDING VAN ONZE WAARDEN AANMOEDIGEN

VIA AISAM...

Ethias is ervan overtuigd dat de onderlinge maatschappijen, met hun waarden van solidariteit en verantwoordelijkheid, een ontegensprekelijke meerwaarde geven aan de bouw van een competitief en maatschappelijk verantwoord Europa. Daarom engageert zij zich actief binnen AISAM om het onderlinge statuut op Europees niveau te verdedigen. Ethias telt niet enkel vertegenwoordigers in nagenoeg alle Werkgroepen van AISAM, maar zij is ook een effectief lid van de Raad van bestuur van deze organisatie.

Samen met ACME (Vereniging van de Europese Onderlinge en Coöperatieve Verzekeraars) en AIM (Internationale Vereniging van Zorgverzekeraars) werkt AISAM (Internationale Vereniging van Onderlinge Verzekeringsmaatschappijen) sinds vele jaren aan de creatie van een Europees statuut eigen aan de onderlinge maatschappijen. Deze drie organisaties krijgen de steun van het Europees Parlement. Zij ondernemen stappen bij de Europese Commissie en bij de regeringen van de Europese Unie opdat deze instanties de economische, sociale en competitieve inzet van het dossier zouden begrijpen en alzo met het project instemmen. Dit statuut zou de erkenning van de onderlinge maatschappijen op Europees vlak bevestigen. Het zou ook grensoverschrijdende samenwerkingsverbanden en groeperingen tussen onderlingen mogelijk maken en opnieuw billijke voorwaarden instellen voor de concurrentie met de kapitaalvennootschappen en de coöperatieven, die reeds over een dergelijk statuut beschikken.

Ethias zit meerdere werkgroepen van AISAM voor, waaronder deze rond maatschappelijke verantwoordelijkheid. De werkzaamheden van deze groep resulteerden in de publicatie van het boek "Maatschappelijke verantwoordelijkheid: het onontbeerlijke werkterrein van de onderlinge verzekeringsondernemingen".

De onderlinge verzekeraars vragen tevens dat het Europese "Solvency II"-project (afroning gepland in de loop van 2007) rekening houdt met de eigenheden van de onderlinge, onder meer wat de ondergeschikte leningen betreft. Dat zijn immers essentiële middelen voor de onderlingen om hun kapitaal te verhogen. Zonder dit aspect zou "Solvency II" enkel nadelig kunnen zijn voor de ontwikkeling van de onderlingen.

www.aisam.org
www.acme-eu.org
www.gema.fr
www.belsif.be
www.eurosif.org



... EN VIA BELSIF

Ethias is sinds 2005 aangesloten bij **BELSIF**, het «Belgisch Forum voor Duurzaam en Maatschappelijk Verantwoord Investeren». Deze organisatie wil de publieke opinie sensibiliseren voor deze problematiek via de organisatie van acties voor verschillende doelgroepen: particuliere, institutionele en publieke beleggers alsook professionals in de investeringswereld en academici. Anderzijds vertegenwoordigt BELSIF de Belgische sector van het duurzaam investeren in Europa ten overstaan van de Europese overheid en binnen, met of naast Eurosif (European Social Investment Forum). BELSIF vertegenwoordigt de sector binnen alle relevante nationale en internationale overheden, reguleringsorganismen, koepelinitiatieven en platformen. Tot slot treedt BELSIF adviserend op bij overheden en andere openbare instanties. Zij beschouwt het als haar taak het ideeëngoed rond duurzaam investeren kenbaar te maken en te verdedigen.



Beheersmethode

VOORKOMING VAN RISICO'S

COMPLIANCE

Compliance is een onafhankelijke controlefunctie binnen de organisatie. In die hoedanigheid geeft zij antwoord aan het Directiecomité en aan de Raad van bestuur voor wie compliance een beheersinstrument is.

Haar statuut, haar doelstellingen, haar opdrachten alsook de organisatie van haar activiteit zijn vastgelegd in een charter dat aan alle medewerkers werd meegedeeld.

Haar fundamentele opdracht is het preventief handelen om de entiteiten van de Ethias Groep te vrijwaren tegen de risico's van aantasting van de integriteit en om het reputatierisico te beheersen. Deze preventieve activiteit berust op een continu analyseproces van de compliance-risico's. Deze risico's bestaan voornamelijk in de niet-naleving van verplichtingen of de schending van wettelijke, reglementaire of prudentiële verbodsbepalingen. Het integriteitsbeleid van Ethias is gestoeld op deze risicoanalyse.

Het integriteitsbeleid, algemeen kader van de compliance-activiteit, wordt vastgelegd door het Directiecomité, op voorstel van de Compliance Officer.

Het integriteitsbeleid richt zich prioritair tot de volgende domeinen:

- de beroepsdeontologie;
- het voorkomen van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of het financieren van terrorisme;
- het voorkomen van bijzondere mechanismen met als doel of gevolg fiscale fraude door derden te bevorderen;

- de naleving van de bepalingen inzake consumentbescherming en -voorlichting in de wetgeving op de verzekeringen, het consumentenkrediet en het hypothecair krediet;
- de naleving van de wetgeving ter bestrijding van discriminatie;
- de naleving van de mededingingsregels;
- de bemiddeling in en de distributie van bank- en verzekeringsproducten/-diensten;
- de handelspraktijken;
- de beheerspraktijken inzake uitbesteding;
- de naleving van de wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- de belangenconflicten;
- de domeinen aangeduid door de respectievelijke directiecomités.

Het integriteitsbeleid wordt geactualiseerd rekening houdend met de ontwikkeling en de evolutie van de activiteiten alsook van de risico's waaraan deze activiteiten zijn blootgesteld. De Compliance Officer verzekert de effectieve invoering ervan door middel van onder meer de uitwerking van deontologische procedures en codes, de opstelling van richtlijnen, de beoordeling van de toepassing van de interne richtlijnen en procedures inzake compliance, de sensibilisering en de permanente vorming van de medewerkers, het onderzoek van de compliance-aspecten in het kader van de uitwerking van nieuwe producten alsook van promoties en commerciële acties ... Hij heeft een coördinerende en initiatiefnemende rol.

Bij Ethias Verzekering is de Compliance-structuur een functionele structuur die op drie niveaus werkt:

1. Een centrale Compliance-dienst (7 medewerkers), geleid door een Compliance Officer. De Compliance Officer van Ethias Verzekering, tevens Compliance Officer van de Ethias Groep, is naast zijn opdrachten voor Ethias Verzekering belast met het toezicht op de uniforme invoering van de compliance-functie binnen de Ethias Groep en op de kwaliteit van de werking ervan.
2. De Compliance-Correspondenten (11) aangesteld in de operationele directies van de onderneming en bepaalde departementen van een zekere omvang of met risicovolle activiteiten. Zij zijn de koppeling tussen hun directie of departement waaraan zij hiërarchisch verbonden zijn en de Compliance Officer aan wie zij functioneel verslag uitbrengen.
3. De Compliance-Tussenpersonen (52), tussenschakels tussen hun Compliance-Correspondent en de beheerders.

“
*We passen ons
aan de Cliënt aan,
en aan de relatie die
hij wenst.*
”

INTERNE AUDIT

De Ethias Groep volgt strikte en transparante procedures inzake risicobeheersing. De Interne Audit maakt dan ook integraal deel uit van het managementbeleid van Ethias. **Het betreft een onafhankelijke en permanente beoordelingsfunctie van de activiteiten, van de kwaliteit en de doeltreffendheid van internecontroleprocedures en -methoden.** De Interne Audit is rechtstreeks verbonden aan het Directiecomité en meer bepaald aan zijn Voorzitter. De auditfunctie binnen Ethias is georganiseerd overeenkomstig de normen en standaarden van het *Instituut van Interne Auditoren*¹ (IIA).

De hoofdpdracht van de Interne Audit bestaat erin de leidinggevende en verantwoordelijke personen van de Ethias Groep te assisteren bij het beheersen van de belangrijkste risico's die een invloed kunnen hebben op de realisatie van doelstellingen. **Elk jaar wordt een auditplan opgesteld op basis van de risicoanalyse voor het geheel van de activiteiten van de Ethias Groep, met inbegrip van de filialen.** De jaarlijkse audit wordt eerst gevalideerd door het Directiecomité en vervolgens door de Raad van Bestuur.

De interne audit werkt aan de ontwikkeling van een proactieve aanpak ten aanzien van mogelijke fraudes. De filosofie achter de acties van de auditverantwoordelijken is het aanreiken van instrumenten die de managers toelaten om eenvoudigere en meer performante processen in te voeren ter beperking van de risico's op fraude en de menselijke drama's die eruit voortvloeien. Er zijn tien medewerkers die zich bezighouden met de interne audit.

In 2006 werd er binnen de Raad van Bestuur een Auditcomité opgericht. Datzelfde jaar verspreidde Ethias een Auditcharter waarin de organisatie en de opdracht van de interne audit worden gepreciseerd.

Het Auditcomité beraadslaagt regelmatig over:

- *De stand van zaken in de interne controle*
- *De werking van de dienst interne audit*
- *De externe financiële informatie, met inbegrip van de naleving van de wettelijke, reglementaire en statutaire bepalingen, alsook de overeenstemming met de regels opgesteld door de Raad van Bestuur*

CORPORATE GOVERNANCE

Ethias is samengesteld uit vier onderlinge verzekeringsverenigingen: Ethias Brand, Ethias Gemeen Recht, Ethias Arbeidsongevallen en Ethias Leven. De statutaire organen van iedere vereniging zijn de Algemene Ledenvergadering, de Raad van Bestuur en het Administratief Comité, het Toezichtcomité en het Directiecomité. De leden van de Raden van Bestuur en van de Toezichtcomités zijn vermeld in het Jaarverslag van Ethias (pagina's 1 tot 5), dat beschikbaar is op de internetsite (www.ethias.be).

¹ www.theiia.org

ALGEMENE LEDENVERGADERING

De Algemene Vergadering is bevoegd om de rekeningen te bespreken en goed te keuren, decharge te verlenen aan de Raad van Bestuur, de leden van de Raad van Bestuur en van het Toezichtcomité te benoemen en af te zetten alsook het bedrag van het presentiegeld te bepalen. Zij beslist eveneens over de voorstellen tot verdeling van de teruggaven.

Democratie is het sleutelement in de corporate governance van een onderlinge verzekeringsonderneming.

Het toekennen van het lidmaatschap verschilt van vereniging tot vereniging. In Brand en in Gemeen Recht zijn de leden: de openbare of "semi-openbare" rechtspersonen die een verzekeringscontract afsluiten. In Leven en Arbeidsongevallen verwerft iedere ondertekenaar van een contract de hoedanigheid van lid.



DE RAAD VAN BESTUUR

Elke onderlinge verzekeringsvereniging die deel uitmaakt van Ethias heeft haar eigen Raad van Bestuur, samengesteld uit leden aangesteld door de Algemene Vergadering onder de leden van de vereniging of diegenen die hen vertegenwoordigen. De leden van het Directiecomité zijn van rechtswege bestuurders.

De Raden van Bestuur van de vier entiteiten houden gemeenschappelijke vergaderingen. Zij vergaderen één keer per maand.

De Raad van Bestuur is bevoegd om de balans en de resultatenrekening voorlopig af te sluiten, het algemene beleid van Ethias te bepalen alsook het investeringsbeleid. Hij benoemt tevens de leden van het Directiecomité en bepaalt het bedrag van hun bezoldiging.

In de Raad van Bestuur zetelen tevens onafhankelijke bestuurders. Het betreft een vrijwillig initiatief dat past in het kader van de naleving van de principes inzake Corporate Governance.

In mei 2006 werd er binnen de Raden van Bestuur een Auditcomité opgericht teneinde de interne controle en de interne audit verder te versterken.

Het Auditcomité is samengesteld uit vier bestuurders die geen lid zijn van het Directiecomité, waaronder twee onafhankelijke bestuurders. Nemen eveneens deel aan de vergaderingen, zonder er evenwel lid van te zijn: de voorzitter van het Directiecomité, de interne auditor en, in voorkomend geval, de erkende commissaris.

Het Auditcomité vergadert ten minste vier keer per jaar.

HET ADMINISTRATIEF COMITÉ

Het Administratief Comité is samengesteld uit de Voorzitter en de Ondervoorzitters van de Raden van Bestuur. Het bereidt de vergaderingen van de Raden van Bestuur voor en bepaalt de agenda ervan. De Voorzitter van de Raden van bestuur zit het Comité voor. De leden van het Directiecomité zijn stemgerechtigde leden.

HET DIRECTIECOMITÉ

Het Directiecomité staat onder het toezicht van de Raad van Bestuur en is belast met het beheer en de effectieve leiding van de maatschappij. In 2006 bestaat het Directiecomité uit vier leden: de Directeur-generaal, die het Directiecomité voorziet, de Adjunct-Directeur-Generaal en twee andere Directeurs.

DE TOEZICHTCOMITÉS

De Toezichtcomités van de vier entiteiten van Ethias zijn samengesteld uit leden benoemd door de Algemene Vergaderingen onder de aangeslotenen of hun vertegenwoordigers, buiten de Raden van Bestuur. Zij houden, net zoals de raden, een keer per maand gemeenschappelijke vergaderingen.

Het Toezichtcomité voert de opdracht uit waarmee de Raad van Bestuur het heeft belast.

INTERNE DEMOCRATIE VIA DE SOCIALE DIALOOG: EEN DAGELIJKSE DOELSTELLING

Uit de samenstelling van diverse beslissingsorganen blijkt het belang dat Ethias hecht aan de sociale dialoog.

Dat is het geval voor het **Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk** (CPBW), bestaande uit afgevaardigden van de werkgever en afgevaardigden van het personeel.

De totaliteit van de personeelsleden bij Ethias, met inbegrip van de uitzendkrachten, de studenten en stagiairs, zijn gedekt door het CPBW.

De paritaire samenstelling van het in september 2003 opgerichte **Ethisch Comité** illustreert de aandacht die wordt geschonken aan de betrokkenheid van het personeel in de analyse van de uitdagingen op het vlak van Duurzame Ontwikkeling, bovenop het belang van de sociale dialoog.

De **Ondernemingsraad** telt (voor alle zetels samen) meer vertegenwoordigers van het personeel dan vertegenwoordigers van de directie. Net als voor het CPBW worden de vertegenwoordigers van het personeel in de Ondernemingsraad verkozen via sociale verkiezingen.

Tijdens de vergaderingen van de Ondernemingsraad worden alle punten aangekaart die de personeelsafgevaardigden op de agenda wensten te plaatsen.

Bovendien **streeft Ethias ernaar de vertegenwoordigers van het personeel op regelmatige basis te betrekken in de verschillende aspecten van het bedrijfsleven**. Dat gebeurt onder meer via de oprichting van Werkgroepen of Commissies. Een van de recente voorbeelden is de Commissie Functiebeschrijvingen. De rol van deze laatste Commissie, actief sedert enkele jaren, is het goedkeuren van de opgestelde functiebeschrijvingen en het toezien op de billijkheid ervan. In 2002-2003 werd een andere Werkgroep belast met de problematiek rond pesten. **Een positief uitvloeisel van deze beheersmethode is de bottom-up voorkoming van elke sociaal conflict.**

Ethias geniet een uitzonderlijke sociale vrede: al sinds vele jaren is er geen enkele stakingsdag geweest omwille van interne bedrijfsredenen.

De vakbondsdeelname is bijzonder groot: net als in 2005 was ook in 2006 **69 % van de medewerkers binnen Ethias Verzekering is aangesloten bij een vakbondsorganisatie**. Bij het ondernemingsakkoord 2005-2007 bekrachtigde Ethias de toekenning van een jaarlijkse solidariteitspremie van € 50. Dit bedrag zal door Ethias worden gestort aan elke werknemer die is aangesloten bij een officiële vakbondsorganisatie (BBTK-SETca, LBC-CNE, ACLVB-CGSLB).



“ *Ethias is een kameleon die voor elke situatie een oplossing zoekt en zich aanpast.* ”



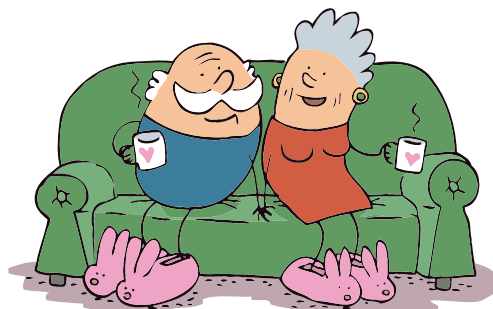
Maatschappelijke waarden en economische prestaties

BOOST ETHICO

Ethias commercialiseert sinds oktober 2004 Ethico Invest - ondertussen BOOST Ethico geworden - een financieel product van tak 23. De cliënt belegt uitsluitend in een gemengd fonds dat bestaat uit aandelen en obligaties van ondernemingen die hun groei richten op ethische welvaart, zoals gecertificeerd door Ethibel en Triodos. Daarboven heeft de cliënt de mogelijkheid om desgewenst de gehele of een deel van de gerealiseerde meerwaarde af te staan aan een panel van instellingen geselecteerd door het Ethisch Comité – Oxfam Magasins du Monde, Netwerk Vlaanderen, le Réseau de Financement Alternatif en Pour la Solidarité.

Eind 2006 werd, zoals gepland, het product volledig herbekeken. De partnerorganisaties werden samengebracht voor een evaluatie van hun samenwerking met Ethias.

Naar aanleiding van deze evaluatie werd er beslist de samenstelling van het fonds te wijzigen om te blijven voldoen aan de normen van Ethibel en Triodos. Anderzijds werd een project voor de herdynamisering van het product voorgesteld. Dit project zal worden uitgevoerd in het kader van de actieplannen 2007.



FIRST PENSIOENSPIAREN

In het kader van het Meerjarenplan voor MVO behaalde Ethias een certificatie van Ethibel voor het product FIRST Pensioensparen.

Sinds eind 2005 worden alle nieuwe contracten of stortingen in het kader van FIRST Pensioensparen belegd volgens het Europese kwaliteitskeurmerk van Ethibel¹.

Hoewel Ethias reeds investeringen uitsloot in ondernemingen uit de controversiële wapenindustrie of die de rechten van de mens niet respecteren, **heeft de cliënt voortaan de garantie dat hij/zij enkel belegt in aandelen en obligaties met een ethisch en duurzaam karakter.**

Dankzij de samenwerking met Ethibel, het onafhankelijke adviesbureau gespecialiseerd in ethische en duurzame beleggingen, is Ethias de enige Belgische verzekeringsmaatschappij met een pensioenspaarformule die algemene, ethische criteria bevat. De certificatieprocedure van FIRST Pensioensparen hield voor Ethias in dat zij zich van niet-goedgekeurde waarden moest ontdoen.

¹ www.ethibel.org

ETHIAS GLOBAL 21 ETHICAL

Dit product van tak 21² werd in 2006 gefinaliseerd. Het is bestemd voor de Collectiviteiten en **beantwoordt voor 100 % aan de ethische labelling van Ethibel.** De volledige ontwikkeling van Global 21 Ethical gebeurde met andere woorden in samenwerking met Ethibel. Met de lancering van dit product wil Ethias een concreet antwoord geven op de steeds groeiende vraag naar ethische financiële producten bij de Belgische instellingen.

Jaar na jaar kan men vaststellen dat Ethias haar aanbod van ethische en verantwoorde financiële producten blijft uitbreiden, met inbegrip van haar meest populaire producten.

LIFT MULTISECURITY

In oktober 2007 ontving LIFT MultiSecurity (10/2007) voor de eerste keer het Ethibel-label. Daartoe werden de 20 internationale aandelen van de korf geselecteerd op basis van duurzaamheidscriteria, overeenkomstig het lastenboek van Ethibel.

Bovendien kwam het ethische karakter van het product specifiek aan bod in de reclamecampagnes.

² In tegenstelling tot de producten van tak 23 wordt het gewaarborgd rendement bepaald bij aanvang van het contract voor de producten van tak 21.

PARTICIPATIES MET TOEGEVOEGDE MAATSCHAPPELIJKE WAARDE

Ethias benadrukt haar verbondenheid met de sociale economie: de ondernemingen uit deze sector zijn dan ook cliënten die zij actief wenst te ondersteunen. Naast participaties in sectoren zoals verzekeringen, financiën, informatica en industrie heeft Ethias ook financiële participaties in de sociaaleconomische sector. Deze term heeft zowel betrekking op sociaaleconomische fondsen, instellingen voor microfinanciering, sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale kredietinstellingen. Ook ziekenhuizen en zorgcentra, zoals psychiatrische centra en revalidatiecentra voor bejaarden, alsook onderzoekscentra worden door Ethias ondersteund.

Via de aankoop van financiële participaties wil Ethias het wetenschappelijk onderzoek ondersteunen.

Zo bezit Ethias meer dan 11 % van het fonds "Theodorus II", dat de financiering toelaat in (semi-)eigen middelen van de maatschappijen gegroeid uit de valorisatie van het wetenschappelijk onderzoek van de ULB.

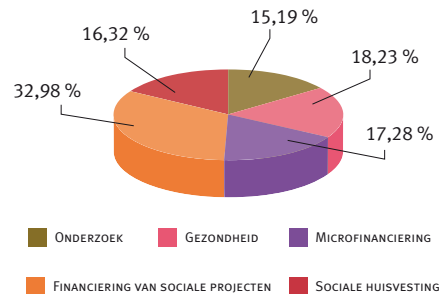
Het Brussels I3 Fund NV, waarvan Ethias 18 % aandelen bezit, wordt beschouwd als een raakvlak van de drie elementen: Imaginatie, Innovatie en Incubatie.

Zoals voor Theodorus II heeft het Brussels I3 Fund als doel kapitaal ter beschikking te stellen van de spin-offs, maar hier van de VUB. Via de participatie in het kapitaal van het Brussels I3 Fund draagt Ethias bij tot de realisatie van een innoverend valorisatiebeleid van het onderzoek en de ondernemingsgeest bij de VUB.

Een voorbeeld: het BI³ Fund participeerde in BruCells, de spin-off die de VUB en de ULB samen oprichtten in 2001. BruCells is actief op het vlak van kankerbestrijding.

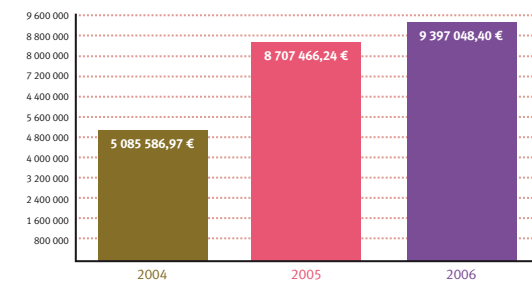
Het aantal aandelen in de sociaaleconomische sector in de globale participatieportefeuille stijgt ieder jaar en bereikte 39 % in 2006.

Participaties met toegevoegde maatschappelijke waarde per domein



In 2006 bedroeg het kapitaal onderschreven voor participaties met een toegevoegde maatschappelijke waarde € 9 397 048, tegenover € 8 707 466 in 2005 en € 5 085 587 in 2004.

Evolutie van het ingetekende kapitaal



Dit bedrag werd in 2006 als volgt verdeeld over de verschillende domeinen:

- Wetenschappelijk onderzoek : € 1 427 102,99
- Gezondheid: € 1 713 088,23
- Financiering van sociale projecten: € 3 098 877,76
- Sociale huisvesting en sociale kredietinstellingen: € 1 533 903,42
- Microfinanciering: € 1 624 056

IMPULSE MICROFINANCE INVESTMENT FUND

Ethias is aandeelhouder van Impulse, het grootste Belgische private microfinancieringsfonds. Deze maatschappij investeert in instellingen voor micro-financiering (IMF) actief in de ontwikkelingslanden. Met 15 % van de uitgegeven aandelen is Ethias de tweede grootste aandeelhouder van Impulse.

TRIVIDEND

Deze coöperatieve vennootschap ondersteunt op actieve wijze de ontwikkeling van de sociale economie in Vlaanderen via participaties en leningen aan ondernemingen in deze sector.

Ethias bezit 3,2 % van de aandelen van Trividend.



DE INVESTERINGSCODE EN DE GEDRAGSCODE VOOR DE DIRECTIE FINANCIËN

Als actor in de sociale economie achtte Ethias Verzekering het nuttig en nodig om een strikte, ethische en transparante aanpak te voorzien in haar beheer van de financiële transacties.

In 2005 keurde het Ethisch Comité de verspreiding van een Investeringscode en van een Gedragscode voor de Directie Financiën goed.

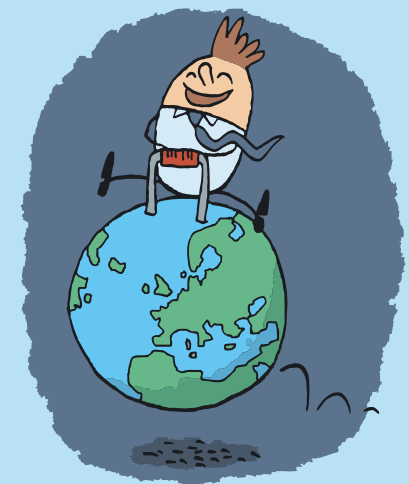
De Investeringscode werd in 2006 herzien. Met het oog op de naleving van de waarden die de onderneming nastreeft, bepaalt zij dat bij elke financiële verrichting, uitgevoerd door of voor de Ethias Groep, de basisprincipes van de IAO nauwgezet moeten worden gerespecteerd en men zich ertoe verbindt niet te investeren in ondernemingen betrokken bij de productie of de verkoop van controversiële wapens (clusterbommen, antipersoonsmijnen, wapens met verarmd uranium ...).

De Investeringscode werd verstuurd naar alle tussenpersonen en tegenpartijen van de Directie Financiën van Ethias voor onmiddellijke toepassing. Er werden sancties voorzien in geval van niet-naleving.

De Investeringscode van Ethias Verzekering maakt integraal deel uit van de Gedragscode van de Directie Financiën en derhalve van het Arbeidsreglement.

De **Gedragscode** bepaalt een geheel van professionele, deontologische regels en specifieke procedures die toelaten zich ervan te verzekeren dat de personeelsleden van de Directie Financiën van de onderneming hun opdracht uitoefenen met respect voor de waarden van Ethias Verzekering.

“ De
vertrouwensrelatie
tussen beheerder
en cliënt is een
kostbaar iets en is
niet terug te vinden
in alle beroepen. ”

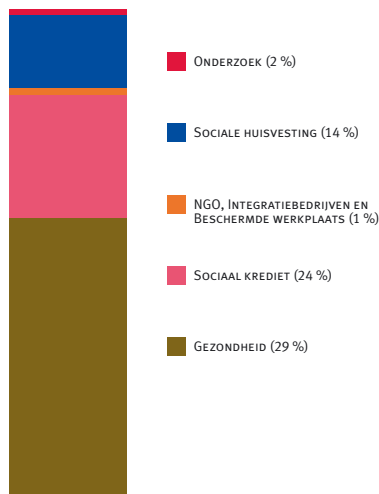


ETHIAS BANK: EEN BANK BETROKKEN IN DE SOCIALE ECONOMIE

Ethias Bank, een 100 % filiaal van Ethias Verzekering, streeft naar de ontwikkeling van een strategie die overeenstemt met de doelstellingen en de waarden van Ethias Verzekering. Deze waarden vertalen zich in eerste instantie in de wens om sociaaleconomische acties te promoten, maar ook in nabijheidsrelaties met andere spelers op dat vlak, zoals Credal of Hefboom.

Op 31 december 2006 had Ethias Bank voor meer dan € 76 900 000 aan kredieten verleend binnen de sociaaleconomische sector, met de volgende verdeling:

Kredieten verleend door Ethias aan de sociaaleconomische sector



Enkele voorbeelden van cliënten bij Ethias Bank die actief zijn in de sociale economie:

Algemeen Stedelijk Ziekenhuis Aalst - Autonome Verzorginginstelling	Aalst
Association Intercommunale d'Œuvres Médico-Sociales	Arlon
Aremis asbl	Brussel
Association Intercommunale de Soins et d'Hospitalisation scrl	Seraing
Atelier Mosan asbl	Huy
Carrefour Régional et Communautaire de la Citoyenneté et de la Démocratie	Fosses-la-Ville
Carte senior asbl	Brussel
Eigen Gift Eigen Hulp cv	Kuurne
Elk Zijn Huis n.v.	Kortrijk
IMABO - Intercommunale Maatschappij voor Bouwkrediet en SOKREMA n.v.	Antwerpen
Institut Médico-Pédagogique Le Relais asbl	Herve-Battise
Kempische Heerd n.v.	Turnhout
Le Foyer Jambois et Extensions scrl	Jambes
Le Métropole - Maison du Peuple de Hesbaye	Waremmé
Sint-Jozefskredietmaatschappij n.v.	Beringen
Sociale Werkplaats De Kringwinkel Antwerpen vzw	Merksem

In 2005 sloot Ethias Bank een akkoord met de Sint-Jozefskredietmaatschappij voor de toekenning door deze laatste van hypothecaire kredieten «Ethias Bank» die beantwoorden aan de definitie van sociale kredieten in Vlaanderen.

Bovendien beleggen een groot aantal sociale spelers, zowel op lokaal en regionaal als op communautair en federaal vlak, hun fondsen bij Ethias Bank.



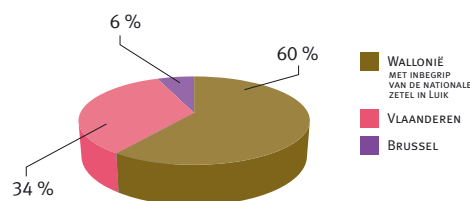
Het sociale beleid van Ethias

Dit deel van het Maatschappelijke Verslag belicht de resultaten van het beleid dat Ethias Verzekering voert ten aanzien van haar medewerkers. Het leidmotief van het humanresourcesbeleid van Ethias is te beschikken over competent en gemotiveerd personeel om het voortbestaan van een maatschappelijk verantwoordelijke onderneming te verzekeren en dit in het kader van een permanente dialoog.

DE MEDEWERKERS

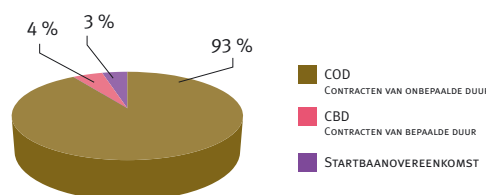
Ethias is een Belgische maatschappij verankerd in de drie regio's van het land. Van de 1 843 werknemers (1 775 VTE) ingeschreven in het personeelsregister van Ethias zijn er 1 100 werkzaam op de nationale zetel in Luik en in de Franstalige kantoren, 629 in Hasselt en in de Nederlandstalige kantoren, en 114 in Brussel.

Verdeling van de personeelsleden per regio



Het belang dat wordt gehecht aan de werkstabiliteit komt onder meer tot uiting in het grote aantal contracten van onbepaalde duur onder het totale aantal werknemers.

Verdeling van de personeelsleden volgens contracttype



Bij Ethias Verzekering is de gemiddelde leeftijd van een medewerker 40 jaar en 2 maanden. De gemiddelde anciënniteit bedraagt 14 jaren.

DIVERSITEIT

De Diversiteit was een belangrijk werkterrein van het Ethisch Comité in 2006 en in 2007. Zo werd in maart een intern Diversiteitscharter goedgekeurd.

Met dit charter bevestigt Ethias haar overtuiging dat pluralisme en Diversiteit factoren van vooruitgang vormen voor de onderneming en dat een pro-diversiteitsinitiatief bijdraagt tot haar doeltreffendheid en tot de kwaliteit van haar imago ten opzichte van haar verschillende deelnemende partners (cliënten, aangeslotenen, enz.).

Het Diversiteitscharter legt de nadruk op de sociale dialoog door te stellen dat: "het ook de verantwoordelijkheid van de sociale partners (is) om zich te engageren en jaarlijks de verschillende overleg- en verbeteringspistes vast te leggen met betrekking tot de strijd tegen discriminaties op het werk."

In oktober 2006 stelde Ethias zich kandidaat voor het Diversiteitslabel, ingevoerd door de Ministers van Werk en van Ambtenarenzaken. Op 22 maart 2007 werd het Diversiteitslabel officieel aan de onderneming toegekend voor een periode van 3 jaar.

Hiertoe moest Ethias aan de volgende vereisten voldoen:

- Naleving van de antidiscriminatiegeving
- Interne verspreiding van een vragenlijst over de perceptie van de niet-discriminatie en van de Diversiteit in de onderneming
- De oprichting van een Werkgroep rond Diversiteit, in overleg met de vakbondsorganisaties
- De goedkeuring van een Driejarenplan voor Diversiteit

De enquête die begin januari 2007 onder de medewerkers werd gehouden in het kader van de kandidaatstelling voor het Diversiteitslabel was een succes. Meer dan 23 % van de medewerkers hebben hierop geantwoord in een tijdsduur van één week.

De enquête bevatte meerdere delen: zij wilde immers niet enkel de sensibiliteit van de werknemers meten en een stand van zaken opstellen over de Diversiteit in de onderneming, maar ook de verwachtingen van de medewerkers ter zake vaststellen.

Gelet op de lengte van de enquête is het niet mogelijk om de resultaten hier in hun geheel uiteen te zetten. Een aantal resultaten willen we evenwel benadrukken:

- Voor 68 % van de respondenten zijn "de cultuur en de waarden van Ethias doeltreffend om de diversiteit te bevorderen en de discriminaties te bestrijden."
- Voor een grote meerderheid van de medewerkers vormt de aanwezigheid van medewerkers van vreemde origine of met een handicap een toegevoegde waarde voor de onderneming.

- “Privéleven en beroepsleven zijn gemakkelijk te verzoenen voor de Ethias-medewerkers” denkt 72 % van de respondenten.
- 21 % van de medewerkers zeggen van vreemde nationaliteit of origine te zijn.

Bovendien bleek uit de enquête dat 83 % van de respondenten, tijdens de laatste 5 jaar, nooit getuige waren van seksistische uitlatingen of gedragingen. Dit cijfer stijgt tot 88 % voor racistische uitlatingen of gedragingen en tot 95 % voor homofobe uitlatingen of gedragingen.

Deze verschillende elementen tonen aan dat het algemene klimaat in de onderneming meer dan gunstig is voor een concreet beheersbeleid inzake Diversiteit.

Voortaan neemt Ethias ook deel aan interculturele jobbeurzen, zoals deze georganiseerd door het jongerenplatform Kif Kif¹.

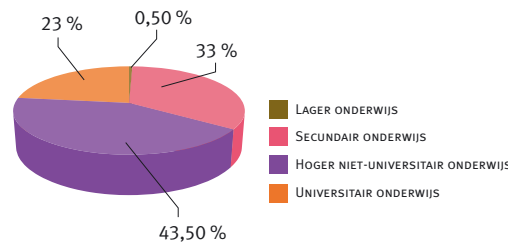
Het Maatschappelijk Verslag 2007 zal de ontwikkelingen m.b.t. de implementatie van het Diversiteitsplan in de onderneming belichten.

De voornaamste doelstelling voor 2007, 2008 en 2009 zal bijgevolg de realisatie van het Diversiteitsplan zijn volgens de vastgelegde actiepunten.

In het personeelsbestand van Ethias is 23 % houder van een universitair diploma en 43,5 % houder van een hoger niet-universitair onderwijs. De meeste academici zijn houder van een diploma rechten of economie, maar ook andere profielen hebben hun plaats binnen de maatschappij gevonden.

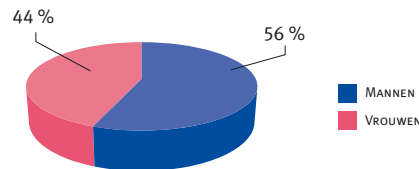
¹ www.site.kifkif.be/jobbeurs

Verdeling van het personeel volgens studieniveau



Deze diversiteit geeft blijk van een reële openheid van geest in het aanwervingsbeleid.

Mannen en vrouwen in de onderneming



Het percentage van deeltijdse werknemers bij Ethias Verzekering is laag (11,5 %). Vermoedelijk om twee redenen: een werkweek bij Ethias bedraagt 34.30 uur. Anderzijds kan het merendeel van de werknemers zijn uren van aankomst en vertrek (voor 9 u. en na 16.00 u.) zelf kiezen. Dit bevordert de harmonie tussen het beroeps- en het gezinsleven. De deeltijdse arbeid daarentegen is zowel hier als elders voornamelijk een vrouwenaangelegenheid (3 % van de medewerkers tegenover 21 % van de medewerkers van Ethias Verzekering werken deeltijds).

Het 4/5e arbeidsstelsel heeft het meeste succes: 59 % van de deeltijdse medewerkers hebben immers gekozen voor dit arbeidsstelsel tegenover 31 % voor het halftijdse.

Wat het aanwervingsbeleid betreft, was er in 2006 geen enkel incident op het vlak van discriminatie.



Sinds 2003 werft Ethias iedere zomer meerdere studenten aan in het kader van de operatie «Vakantiejobs» die wordt georganiseerd door de Buurtraad van Bressoux-Droixhe. Dit initiatief wil de jongeren uit deze multiculturele wijk van Luik de kans bieden een baan als jobstudent te vinden, en dus een eerste beroepservaring op te doen binnen een bestuur, een instelling of een bedrijf uit het Luikse. Ook al was de balans voor 2003 veeleer negatief, toch werden er zeer positieve resultaten geboekt met de studenten aangeworven in de volgende jaren. Ethias zal deze voor iedereen verrijkende ervaring nog verlengen.

WERKSTABILITEIT EN INTERNE MOBILITEIT

De bekommernis om de motivatie van het personeel verlaagt zich eveneens in de wil om het werk op lange termijn te verzekeren. **Het humanresourcesbeleid geeft immers blijk van de overtuiging dat er geen sociale cohesie is binnen de onderneming zonder duurzaam werk en dat de motivatie van het personeel onvermijdelijk gepaard gaat met een gevoel van zekerheid.**

Precies om die werkstabiliteit te kunnen waarborgen, wil Ethias de evolutie van haar loonmassa strikt omkaderen. Over de twee laatste jaren kon zij de stijging van de loonmassa op minder dan 10 % handhaven, waarbij het personeelsbestand steeg met 3,1 %.

Behalve het einde van contracten, de pensioneringen en bruggenpensioneringen waren er in 2005 slechts 12 vertrekkende medewerkers, met andere woorden een turnover van 0,6 %. Voor de ontslagnemende personen of de ontslagen in onderling akkoord bedraagt deze 0,5 %: een dergelijk percentage wijst niet alleen op goede arbeidsvoorwaarden maar ook op een actief maatschappelijk beleid. Tegenover zulke lage cijfers zou een verdeling per groep en per leeftijd, zoals door de GRI wordt aanbevolen, geen relevante resultaten geven.

Ethias ontslaat haar medewerkers niet lichtzinnig maar enkel wanneer zij door ernstige redenen hiertoe wordt gedwongen. Ook al worden de medewerkers die de onderneming verlaten niet systematisch aan een «exit interview» onderworpen, toch wordt er overwogen om deze procedure te ontwikkelen en systematisch toe te passen.

Het merendeel van de Contracten van Bepaalde Duur wordt verlengd of omgezet in Contracten van Onbepaalde Duur.

In 2006 waren er bij Ethias, behalve de vervangingen van de 86 vertrekkende medewerkers, ook 6 nieuwe aanwervingen.

Om de zekerheid te hebben dat zij duurzame arbeidsrelaties met haar medewerkers kan aanknopen, verkiest Ethias deze personen te laten beginnen met een CBD (in het algemeen twee contracten van één jaar). Het merendeel van deze contracten wordt omgezet in contracten van onbepaalde duur.

Deze werkstabiliteit is een troef voor het concurrentievermogen van de maatschappij op voorwaarde dat zij gepaard gaat met maatregelen ter verbetering van het competentiebeheer en de interne mobiliteit. Een grotere mobiliteit en van de werknemers is een hoofddoelstelling van het humanresourcesbeleid voor de komende jaren. Hiertoe werden reeds - en zullen er ook de volgende jaren - middelen worden ontwikkeld.

- **Het publiceren van de vacatures op het intranet** is een eerste factor in de sensibilisering van de medewerkers. Het merendeel van deze mededelingen betreffen functies voor bedienden en inspecteurs. Iedere vacaturemelding is vergezeld van een functiebeschrijving waarin de doelstellingen, taken en vereiste competenties per functie worden verduidelijkt. Deze functiebeschrijving geldt als referentiedocument, onder meer voor de evaluatie.
- Ook **het Mobility Team** wil inspelen op dit mobiliteitsstreven. Het Mobility Team heeft als doel de mobiliteit te omkaderen door de medewerkers, die het wensen, competenties te laten opdoen in verschillende domeinen. Zo zullen zij specifieke hulptaken kunnen krijgen in de diensten waarin de vraag ernaar zich stelt. **De Pluridisciplinaire Cel** (een integratie- en vormingsstructuur voor pas afgestudeerde academici die starten bij Ethias) maakt eveneens deel uit van het Mobility Team. Deze structuren zullen worden versterkt.

Eind 2006 en begin 2007 werden de activiteiten van Ethias Bank, een 100 % filiaal van Ethias Verzekering, gereorganiseerd om hun toekomst op lange termijn te vrijwaren. Hiervoor waren structurele wijzigingen nodig, met name in termen van personeel. Ethias hield er evenwel aan om deze reorganisatie uit te voeren rekening houdend met haar waarden en haar streven naar sociaal overleg.

Zo kwam de wil om een maximum aantal betrekkingen te behouden duidelijk tot uiting tijdens de onderhandelingen. Er werd bovendien een collectieve arbeidsovereenkomst ondertekend. Een groot aantal medewerkers van Ethias Bank werden via Ethias Synergy opgenomen in de Verzekering.

“ De mensen denken steeds dat zij door de verzekering zullen worden bedrogen terwijl wij er zijn om hen zo goed mogelijk te helpen. ”

OPLEIDING EN COMPETENTIEBEHEER

Een efficiënt beheer van de competenties is een conditio sine qua non voor ieder efficiënt beleid inzake interne mobiliteit. In dat opzicht biedt Ethias haar medewerkers opleidingen aan, waardoor de onderneming zich aan de fluctuerende marktvereisten kan aanpassen.

De permanente opleiding draagt actief bij tot de professionele en sociale ontplooiing van iedere medewerker.

Ethias richtte tijdens het eerste semester van 2005 het Ethias Competence Center (ECC) op om de opleiding te integreren in een bredere dynamiek die is gebaseerd op de ontwikkeling en het beheer van de technische of gedragscompetenties. In de nieuwe structuur worden alle departementen van de ondernemingen betrokken zodat de Directeurs hun strategische visie en hun verwachtingen kunnen uitdrukken, en dit onder meer via de «ECC correspondent» van elke directie. Het ECC is opgebouwd als een universiteit, met verschillende faculteiten, teneinde het opleidingsprogramma vast te leggen en te actualiseren ten opzichte van de strategische doelstellingen, de Actieplannen en de wettelijke evoluties en/of de actualiteit.

De eerste opleidingen die werden georganiseerd in het kader van het ECC, zowel in 2005 als in 2006, hadden voornamelijk betrekking op het topmanagement. De doelstelling voor 2007 is opleidingen voor te stellen aan de inspecteur en aan de sectieverantwoordelijken. Ethias zal zich de komende jaren ook richten op de commerciële opleidingen, onder meer voor de medewerkers van de regionale kantoren.

Gedurende het hele jaar 2006 werd specifieke aandacht geschonken aan de technische en juridische evoluties van de verschillende beroepen met het oog op het organiseren van opleidingen op maat.

Voor Ethias is haar opleidingsbeleid nauw verbonden met de interne mobiliteit, waardoor duurzaam werk zal kunnen worden verzekerd voor iedereen. Bovendien wil zij alle medewerkers bijkomende middelen aanreiken voor hun persoonlijke en professionele ontplooiing.

Ethias wil in de toekomst het ECC gebruiken als een kanaal om de waarden van de groep bij het geheel van de medewerkers te verspreiden, bijvoorbeeld door het organiseren van sessies gewijd aan de Kwaliteit, de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid of de Diversiteit.

●●● Ethiascompetencecenter

De opdrachten van het Ethias Competence Center (ECC) zijn:

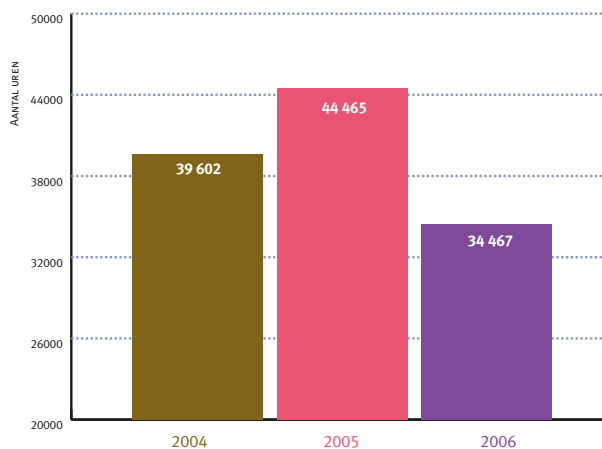
- De verschillende competenties voor elk van de bestaande beroepen binnen de Ethias Groep ontwikkelen aan de hand van een specifiek opleidingsprogramma voor elke medewerker, ongeacht zijn/haar initiële opleiding, leeftijd of functie. Ook de permutatiefuncties worden hierbij betrokken.
- De voorgestelde opleidingsprogramma's afstemmen op de evolutie van de verschillende beroepen.
- Een programma aanbieden voor de managementfuncties.

Als Belgische maatschappij is Ethias van nature tweetalig en wil zij iedereen de mogelijkheid bieden om zijn/haar talenkennis bij te werken. Sinds meerdere jaren worden er opleidingen Frans, Nederlands en in mindere mate Duits en Engels aangeboden tijdens de werkuren.

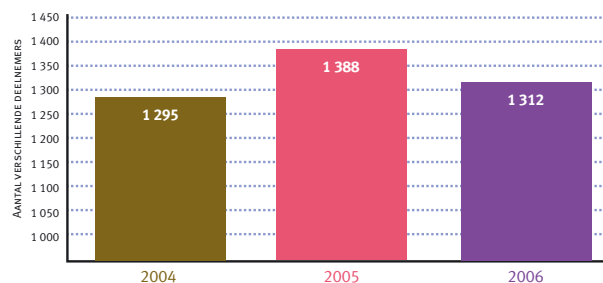
In het kader van de nieuwe ECC-opleidingen worden bij de deelnemers tevredenheidsonderzoeken gehouden. Deze enquêtes hebben betrekking op zowel kwantitatieve gegevens als kwalitatieve beoordelingen.

Terwijl 1 388 personen, d.i. 75,5 % van de medewerkers, een of meerdere opleidingen volgden in 2005, was dit in 2006 nog 71,2 %. Het aantal aanwervingen is immers gedaald.

Tijdsbesteding



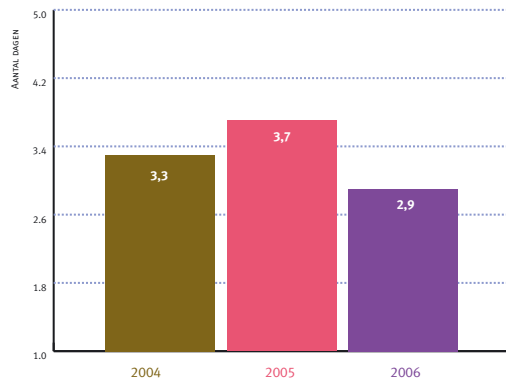
Menselijke investering



“ De sociale economie is een goede dosering van financiële belangstelling, belangstelling voor het cliënteel en belangstelling voor het personeel. Zij staan allen op gelijke voet. ”

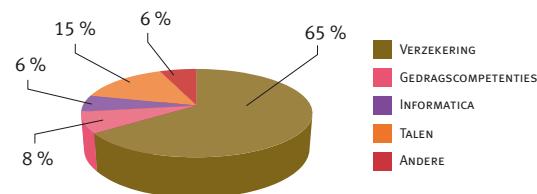
In 2006 werd meer dan € 2 126 063,10 besteed aan opleidingen, d.i. 1,37 % van de loonmassa. Gemiddeld kreeg iedere VTE (Voltijdse Equivalent) 2,9 opleidingsdagen over het jaar, d.i. 19,72 uren.

Gemiddelde opleidingsduur per werknemer



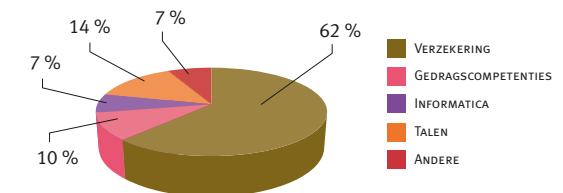
Ethias ontvangt subsidies voor bepaalde opleidingsprogramma's, zoals bijvoorbeeld het programma «Een tweede taal verzekerd».

Verdeling van de opleidingen in verhouding tot het aantal uren



Alle medewerkers van Ethias krijgen, zonder uitzondering, opleidingsuren. Toch stelt men vast dat de academici in verhouding meer opleidingsuren krijgen. Dat wordt verklaard door het feit dat de pasafgestudeerde academici die bij Ethias beginnen, worden geïntegreerd in de Pluridisciplinaire Cel, waar zij een groot aantal theorie- en praktijken krijgen.

Verdeling van de opleidingen in verhouding tot de kostprijs



Op het vlak van opleidingen zijn de doelstellingen voor 2006 en de volgende jaren:

- *De toename van het aantal verschillende personen die een opleiding genieten.*
- *Een betere afstemming van de opleidingen op de reële behoeften van de onderneming. In dat opzicht zullen de Directie Human Resources en de ECC-correspondenten worden verzocht om doelstellingen vast te leggen.*
- *Opleidingen organiseren die in overeenstemming zijn met de waarden van de onderneming.*

LOONBELEID

Bij Ethias Verzekering stemmen de lonen overeen met vaste barema's gekoppeld aan het diploma, aan de anciënniteit en aan het verantwoordelijkheidsniveau. Momenteel worden echter denkpijlers onderzocht om meer gewicht te geven aan de verantwoordelijkheden en de competenties die de uitgeoefende functie inhouden alsook aan de behaalde resultaten.

Niet enkel om de beste profielen te kunnen behouden maar vooral om haar medewerkers een comfortabele levensstandaard en koopkracht te garanderen, behoort het door Ethias geboden loonpakket tot de meest gunstige in de sector. En dat onder meer door de toekenning van een groot aantal extralegale voordelen, gaande van financiële voordelen en voordelen in natura tot voordelen verleend via de Personeelsvereniging.

Alle werknemers van de onderneming zijn gedekt door een groepsverzekering die door de onderneming wordt aangeboden.

De Personeelsvereniging van Ethias organiseert voor haar leden talrijke sportieve, recreatieve, culturele ... activiteiten.

Via een eigen intranetsite kunnen de leden op de hoogte blijven van de actualiteit, verzoekjes plaatsen, foto's van voorbije activiteiten verspreiden/bekijken ...

De Personeelsvereniging staat ten dienste van haar leden, effectieve leden en familieleden. Dat zijn in totaal meer dan 5 000 personen.

Door de toekenning van bepaalde voordelen toont Ethias haar bekommernis om het welzijn van haar medewerkers, onder meer door een harmonie tussen het privéleven en het beroepsleven na te streven. Naast de afgesproken dagen binnen de sector kent Ethias aan haar medewerkers bijkomende vakantiedagen toe naargelang de anciënniteit van de medewerker. Tijdens de laatste 7 dagen van het vaderschapsverlof komt Ethias financieel tussen om het salaris van zijn medewerkers op 100 % te behouden.

Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de gezondheid: zo neemt de Personeelsvereniging bepaalde medische en paramedische kosten van zijn medewerkers en van hun partners en kinderen ten laste. Er worden aanvullende uitkeringen gestort teneinde het inkomensverlies te compenseren ten gevolge van een werkonbekwaamheid nadat de periode van het gewaarborgde loon verstreken is. Deze uitkering vergoedt in eerste instantie 100 % van het loonverlies en nadien 75 %.

Overeenkomstig het Mobiliteitsplan worden er ook andere voordelen toegekend.

HET EVALUATIESYSTEEM

Eenmaal per jaar evalueert Ethias al haar medewerkers via een gesprek. In 2005 werd een evaluatieproces voor de kaderleden uitgewerkt.

De inspecteurs worden geëvalueerd op basis van eigen criteria die door hun dienstverantwoordelijke worden bepaald. Het resultaat van hun beoordeling bepaalt het bedrag van hun jaarlijkse premie. In tegenstelling tot de rest van de medewerkers voor wie de baremawijziging van de bevordering afhangt, gebeurt de baremawijziging bij de inspecteurs automatisch, onder voorbehoud van een gunstig activiteitenverslag.

OPTIMALE WERKOMSTANDIGHEDEN: PERMANENTE ZORG EN INSPANNINGEN

Veel studies tonen aan dat een aantrekkelijk loon en talrijke extralegale voordelen niet voldoende zijn om personen met de beste profielen te behouden. Om van gemotiveerde, gelukkige en bijgevolg meer performante medewerkers te kunnen genieten, wil Ethias hen bovendien een aangename werkomgeving bieden. De onderneming wil op verschillende vlakken spelen: de interprofessionele relaties op het werk, de harmonie tussen het privéleven en het beroepsleven, de gezondheid, de inrichting van de werkruimte ...

PROCEDURE TEGEN PESTEN OP HET WERK

Ethias heeft in totaal, zowel intern als extern, 11 vertrouwenspersonen aangesteld. Niet enkel om elk probleem van geweld op het werk en/of pesterijen te voorkomen, maar ook om de eventuele gevallen zo vroeg mogelijk op te sporen. Overeenkomstig de wetgeving werd in januari 2003 een interne procedure opgesteld en verspreid inzake de behandeling van een klacht voor pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en geweld op het werk. De sociale partners werden via het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) betrokken in de uitwerking ervan.

Deze procedure werd meegedeeld aan het voltallige personeel. Bekommerd om de bescherming van zowel het slachtoffer als van de vermoedelijke dader wil de procedure de voorrang geven aan de interne behandeling van de klachten en kent zij daarom een belangrijke rol toe aan de vertrouwenspersonen.

De voornaamste doelstellingen van de Personeelsvereniging zijn :

- De band tussen de leden en de maatschappij versterken,
- De goede relaties tussen haar medewerkers onderhouden,
- Acties van collectief belang ondernemen ten voordele van een zo groot mogelijke groep,
- Recreatieve, culturele en sportieve activiteiten aanbieden,
- In de eerste plaats een sociale rol vervullen dankzij een hulpfonds "gezondheidszorg" gespijsd door maandelijkse bijdragen die worden gestort door de actieve leden en de gepensioneerden van de maatschappij.

HARMONIE TUSSEN BEROEPSLEVEN EN PRIVÉLEVEN

Ethias wil haar medewerkers zo goed mogelijk en op een concrete manier helpen in hun gezinsleven. Het gaat hier immers om een fundamentele factor van evenwicht en tevredenheid. Zo heeft Ethias, bij het bedrijfsakkoord 2005-2007, het ouderschapsverlof zonder wedde (halve dag per week) toegekend niet alleen aan de werknemers met kinderen onder de 18 jaar, zoals voorzien in het sectorakkoord, maar ook voor de medewerkers wiens kinderen nog geen 25 jaar zijn.

Sinds 2000 heeft Ethias overeenkomsten afgesloten met drie kinderdagverblijven waarbij in ieder verblijf drie plaatsen worden gereserveerd voor haar medewerkers. De onderneming komt evenwel niet tussen in de opvangkosten van haar medewerkers.

Voor de volgende jaren worden nog andere maatregelen in die zin overwogen: bijvoorbeeld een beroep doen op erkende ziekenoppassers die zich over de zieke kinderen van het personeel ontfermen.

MEDEWERKERS IN GOEDE GEZONDHEID

Ethias heeft het rookverbod op het werk niet afgewacht en past reeds sinds januari 2005 een rookverbod in de kantoren toe. Voor de medewerkers die blijven roken, werden bepaalde maatregelen getroffen: een financiële tussenkomst van de werkgever in de tabaksontwenning en de inrichting van een rookruimte in de nationale zetel alsook in de zetel van Vlaanderen in Hasselt en in het centrum van Brussel. In het personeelsrestaurant in Luik mag sinds augustus 2005 niet meer worden gerookt. Deze maatregel was reeds enkele jaren van toepassing in Hasselt.

Ethias acht het zeer belangrijk om de werknemers te helpen die van hun eventuele verslaving willen afkomen.

Ethias beschikt over een Sociale Cel met als enig doel de medewerkers bij te staan in de moeilijke momenten van hun leven, hetzij op medisch of op psychologisch vlak.

Anderzijds organiseert de Sociale Cel in samenwerking met het Rode Kruis 4 maal per jaar een bloedinzameling voor de medewerkers van Luik tijdens de diensturen.



EEN AANGENAME EN VEILIGE WERKPLAATS

Om de wettelijke voorschriften strikt na te leven werd de inrichting van de werkplaats onlangs gewijzigd (meubels en technische uitrusting). De personeelsafgevaardigden konden hun mening geven over de keuze van de ergonomische meubels. De werkruimtes bieden een aantal voordelen die samen het verschil maken, gaande van douches voor de medewerkers die tijdens de middagpauze sporten tot kitchenettes met gratis water en koffie.

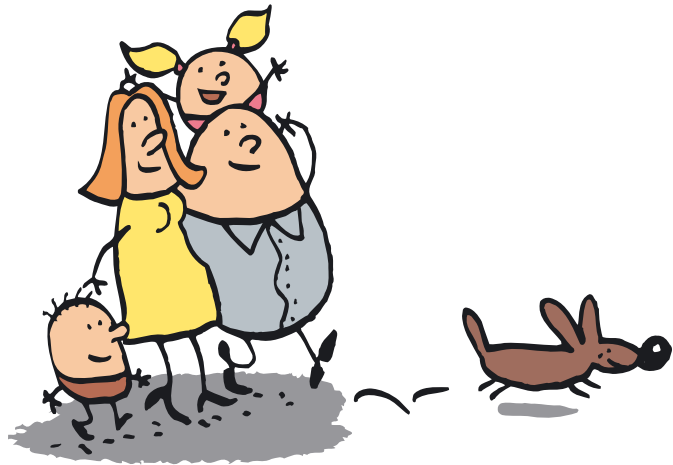
Op het vlak van EHBO leeft Ethias strikt de van kracht zijnde wetgeving na. Ethias gaat zelfs verder dan wat de wet voorschrijft. Zo zijn er minstens 4 EHBO-ers op iedere verdieping van de gebouwen te Luik en te Hasselt, dit is meer dan 5 % van het aanwezige personeel.

Ethias heeft proactieve stappen ondernomen op het gebied van gezondheid. Naast de bij wet voorgeschreven periodieke oogonderzoeken biedt de onderneming ieder jaar de medewerkers op aanvraag het griepvaccin aan. In het kader van het opsporen van tuberculose wordt om de twee jaar een gratis longonderzoek voorgesteld. Zo ook voor het opsporen van chronische bronchitis. Tevens wordt aan de medewerkers van de zetel van Hasselt de mogelijkheid geboden om, op vrijwillige basis, deel te nemen aan een cardiovasculair onderzoek. Een groeiend aantal medewerkers maakt van dit preventief onderzoek gebruik.

EEN ZEER LAAG ABSENTEÏSME

De wil om een ambitieus maatschappelijk beleid te voeren wordt beloond met een zeer lage absenteïsmegraad in verhouding tot het sectorgemiddelde. Deze bedraagt per jaar slechts 6,55 dagen voor de vrouwen (buiten de zwangerschapsverloven) en 4,30 dagen voor de mannen.

Een bewijs dat het respect van de werknemer en de wil om hem/haar een aangename en veilige omgeving te geven ook positieve economische gevolgen hebben voor de onderneming.



RESPECT VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

Op het vlak van de kandidaturen heeft Ethias, naast de strikte toepassing van de wettelijke bepalingen, specifieke clausules opgenomen in de vragenlijsten, die door de kandidaten worden ingevuld, om hen in te lichten over hun rechten inzake de persoonlijke levenssfeer.

Het humanresourcesbeheer is betrokken bij de werkzaamheden van de Werkgroep «Privéleven», samengesteld uit Compliance-Correspondenten. Deze heeft tot doel een verbetering van de voorwaarden inzake het respect voor de persoonlijke levenssfeer van de kandidaten en de personeelsleden. In dat verband zullen de analyse en de actualisering in deze materie worden beëindigd.

Inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers heeft Ethias in haar Arbeidsreglement een «Internet Policy» opgenomen om de aandacht van het personeel te vestigen op een adequaat gebruik van de elektronische communicatiemiddelen. De voorwaarden om een controle uit te voeren worden duidelijk beschreven teneinde de persoonlijke levenssfeer van de werknemer binnen de beroepsomgeving maximaal te vrijwaren.

In 2005 was er geen enkel incident met betrekking tot de persoonlijke levenssfeer.

DE INTERNE TEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

Om de kwaliteit van haar prestaties te evalueren hield de Directie Human Resources in september 2005 een interne tevredenheidsenquête bij de directeurs. Deze enquête had als doel de directeurs aan te moedigen om voorstellen te formuleren voor een mogelijke verbetering van de prestaties van het humanresourcesdepartement. De directeurs werden ondervraagd over zeven verschillende punten die betrekking hadden op alle aspecten van het humanresourcesbeheer. Dergelijke enquêtes zullen voortaan jaarlijks worden gehouden.

Begin 2007 werd in het kader van het Diversiteitslabel een interne enquête uitgevoerd over de perceptie van de niet-discriminatie en de diversiteit bij de medewerkers (zie p. 42).

“ In mijn onderneming zijn de sfeer en de waardering ongeëvenaard. ”



Aandacht voor de ecologische uitdagingen

De activiteiten van Ethias Verzekering als dienstenmaatschappij zijn niet intrinsiek vervuwend. Vanuit haar bekommernis voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid is Ethias zich echter meer en meer bewust van haar ecologische betrokkenheid, met name door een vermindering van het water-, energie- en papierverbruik en door recyclage.

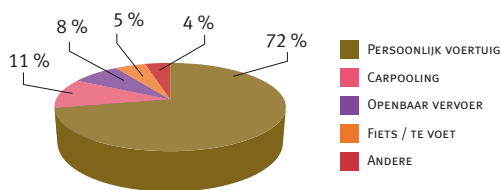
In dat opzicht was "Mobiliteit" het eerste project met een ecologische uitdaging waarvoor zij zich actief heeft ingezet.

HET MOBILITEITSPLAN

Ethias is zich ervan bewust dat de CO2-uitstoot verbonden aan het woon-werkverkeer belangrijke gevolgen heeft voor het milieu. Zij heeft bijgevolg een Mobiliteitsplan opgesteld. Dit plan werd in 2005 aangevat.

Eerste fase van het Plan: de medewerkers van de onderneming raadplegen over hun belangrijkste verplaatsingswijze. Uit deze analyse (uitgevoerd onder de werknemers van Luik, Hasselt en Alleur, met name 1 596 personen) blijkt dat de grote meerderheid van het personeel met eigen voertuig komt werken (zoals men hieronder kan zien).

Vervoermiddelen van de medewerkers



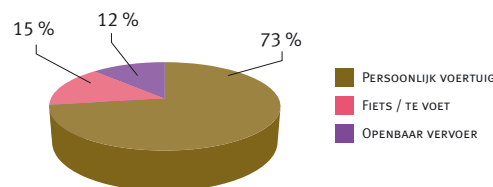
ER WERDEN VERSCHILLENDE MAATREGELEN INGEVOERD OM DEZE GEWOONTE TE DOORBREKEN EN HET GEBRUIK VAN ALTERNATIEVE TRANSPORTWIJZEN PROMOTEN.

Na de goedkeuring van het Mobiliteitsplan heeft de onderneming derdebetalersovereenkomsten afgesloten met de NMBS, De Lijn, TEC en MIVB.

Bijgevolg hebben de personeelsleden sinds 1 januari 2006 de mogelijkheid om met het openbaar vervoer te komen werken en dit helemaal gratis. Hoewel de wet slechts een terugbetalingstarief van 80 % voor de openbare vervoerskosten oplegt, komt Ethias voor 100 % tussen.

Tot slot werd de fiets- en motorparking, zowel voor het personeel als voor het cliënteel, verder uitgerust.

Vervoermiddelen van de cliënten naar Ethias



Ethias overweegt eveneens om haar cliënteel aan te moedigen hun eigen voertuig minder te gebruiken en vaker het openbaar vervoer te nemen: 73 % van de cliënten komt immers met de wagen naar een Ethias-kantoor tegenover 15 % te voet of met de fiets en 12 % met het openbaar vervoer. Om deze laatste cijfers te doen stijgen, zal Ethias het toegangsplan van haar verschillende kantoren verbeteren via een samenwerking met het openbaar vervoer

en met Traject nv, een studie bureau gespecialiseerd in mobiliteit met vestigingen in Brussel, Gent en Hasselt.

ECOLOGISCH VERANTWOORDE AANKOPEN

Bij de keuze van haar kantoorbenodigdheden ziet Ethias erop toe om zoveel mogelijk te kiezen voor producten die niet schadelijk zijn voor het milieu. Op dezelfde wijze sensibiliseert de onderneming haar onderaannemers voor deze problematiek.

Ecologische en bio-afbreekbare producten worden gebruikt voor het onderhoud van de kantoren en de planten. Zo is ook het sanitair en hygiënisch papier gemaakt van kringlooppapier.

ENERGIE-, WATER- EN PAPIERVERBRUIK

Absolute cijfers	2006
Energie	86 126 390 MJ
Water	37 481 m ³
Wit papier voor intern gebruik	53 560 kg

Cijfers per medewerker	2006
Energie	50 307 MJ
Water	20,64 m ³
Wit papier voor intern gebruik	31 kg

ENERGIE

Sinds 2005 werden verschillende technische projecten gerealiseerd met als doel het energieverbruik van de onderneming te verminderen. Zo werd in een gebouw van de nationale zetel de verlichtingsinstallatie vervangen door een meer performante installatie met een lager energieverbruik. Bovendien werd er een gecentraliseerd technisch beheerssysteem geïnstalleerd. De meest vernieuwende infrastructuur is ontegensprekelijk het recuperatiewiel dat in dit gebouw werd geïnstalleerd. Het recuperatiewiel recupereert gelijktijdig energie en vocht. De warmte in de gebruikte lucht wordt gerecupereerd om de nieuwe lucht te verwarmen. Na opwarming wordt de lucht het gebouw ingeblazen. Een dergelijk systeem maakt aanzienlijke energiebesparingen mogelijk.

Alle gebouwen van de onderneming zijn uitgerust met zonnegordijnen om de zonnestralen zo goed mogelijk te weren en dus de werking van de koelgroepen te beperken.

In Hasselt werd de werkingsduur van het airconditioningsysteem beperkt en de traditionele lampen werden vervangen door spaarlampen.

WATER

De omvang van het waterverbruik is toe te schrijven aan het huidige koelsysteem van de gebouwen dat een grote waterverbruiker is. De vervanging ervan is evenwel voorzien voor 2008. Bovendien werden sommige installaties voorzien om water te besparen: zuinige stortbakken in verschillende gebouwen alsook Ecolab om het waterverbruik van de vaatwassers in de keukens van Luik te verminderen.

PAPIER

Er zijn marktonderzoeken gepland om het gebruik van kringlooppapier te veralgemenen. De denkoefening zal worden uitgebreid naar het gebruik van plantaardige inkt.

Hoewel het huidige kantoor- en drukwerkpapier niet gerecycled is, werd het op basis van ecologische criteria uitgekozen: het werd geproduceerd via alternatieve bleektechnieken en draagt bijgevolg het ECF-label (Elemental Chlorine Free). Dit papier is niet afkomstig van de oerbossen en wordt gefabriceerd volgens ISO 9001:2000 en ISO 14001:2000 (een certificatie voor ecologisch verantwoorde managementsystemen). De labels NP 4397 en OHSAS 18001 zijn tevens een certificatie voor managementsystemen die aandacht besteden aan de gezondheid en de veiligheid op het werk.

Bovendien zullen de medewerkers worden gesensibiliseerd voor de problematiek van het papierverbruik, onder meer via campagnes op het intranet.

Het Elektronisch Documentenbeheer is een meerjarenplan waarmee vanaf 2007 wordt gestart.

De realisaties 2006

De beheerssystemen voor de temperatuurregeling van bepaalde gebouwen werden eveneens gemoderniseerd om, door middel van een geoptimaliseerde werking van de verwarmingsketels, een energiebesparing en een verminderde CO₂-uitstoot te bekomen.

Bovendien ging Ethias, overeenkomstig de wettelijke bepalingen, over tot de vervanging van de verschillende hoogspanningstransformatoren die PCB's bevatten.

Enkele projecten voor 2007-2008

Voor 2007-2008 is er een nieuw project om het water- en energieverbruik te verminderen:

In een gebouw van de nationale zetel van Luik werden de koelgroepen en de koeltorens vervangen door nieuwe machines die performanter en energiezuiniger zijn. De nieuwe installatie zal bovendien "free cooling" mogelijk maken. Het betreft een techniek voor de afkoeling van een gebouw door middel van ventilatie met koele buitenlucht. Bovendien moet er een nieuw beheerssysteem voor de verlichting worden geïnstalleerd.

Bovendien worden in het kader van energiebesparing en duurzame ontwikkeling nieuwe investeringen en nieuwe maatregelen beoogd:

- installatie van zonnepanelen begin 2008
- verminderde terugstoot van warme lucht in de atmosfeer via warmeluchtrecuperatie
- installatie van nieuwe liftmachines (performanter en energiezuiniger)
- plaatsing van spaarlampen
- doven van de lichtreclame

Voor de zetel van Hasselt zal Ethias zich bevoorraden met groene elektriciteit.





