



ethnias

Een andere manier van denken

## NATIONALE ZETEL

Rue des Croisiers 24 4000 LUIK

Tel. + 32 (0)4 220 31 11

Fax + 32 (0)4 220 30 05

## ZETEL VOOR VLAANDEREN

Prins-Bisschopssingel 73 3500 HASSELT

Tel. + 32 (0)11 28 21 11

Fax + 32 (0)11 28 20 20

## ZETEL VOOR HET DUITSTALIGE GEWEST

Paveestrasse 5 4700 EUPEN

Tel. + 32 (0)87 59 10 00

Fax + 32 (0)87 59 10 09

[www.ethias.be](http://www.ethias.be)

De illustraties in deze brochure komen uit onze corporate film.  
U vindt ze op [www.ethias.be](http://www.ethias.be).

## ONS ENGAGEMENT

Ethias, verzekeraar Leven en Niet-Leven, engageert zich voor een wederzijds vruchtbare vertrouwensrelatie met haar partners van de openbare diensten en hun personeelsleden, met de ondernemingen en met de particulieren.

Ethias zet zich in om al haar cliënten eerstestapsproducten en -diensten aan te bieden met de beste prijs-kwaliteitverhouding voor het garanderen van een duurzame rentabiliteit, met respect voor haar fundamentele waarden van menselijkheid, ethiek, engagement en nabijheid.



# INHOUD

ETHIAS RICHT ZICH VOORTAAN VOL VERTROUWEN NAAR EEN SERENE TOEKOMST	5
ONZE ONDERNEMING	7
ONZE CLIENTEN	11
ONZE GROEP	15
MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	16
MONDIAAL PACT VAN DE VERENIGDE NATIES	18
ONZE SOCIALE COHESIE	23
ONZE MAATSCHAPPELIJKE ENGAGEMENTEN	29
ONZE ECOLOGISCHE BENADERING	53
ONS CONTACTEREN	59

## ONZE WAARDEN

### MENSELIJKHEID

De overtuiging dat de verzekering een dienst moet zijn die toegankelijk is voor iedereen, als een teken van openheid en solidariteit

### ETHIEK

Het respect voor onze cliënten en de naleving van de engagementen die we met hen zijn aangegaan

### ENGAGEMENT

Het voortdurend streven om producten en diensten aan te bieden met de beste prijs-kwaliteitverhouding en afgestemd op de noden van onze cliënten

### NABIJHEID

De wil om een simpel en snel antwoord te geven op de vragen van onze cliënten, dankzij onze contactmogelijkheden en een perfecte kennis van hun situatie

# ETHIAS RICHT ZICH VOORTAAN VOL VERTROUWEN NAAR EEN SERENE TOEKOMST



De voorbije maanden heeft Ethias zich toegelegd op het uitbouwen van een nieuw kader dat haar resoluut opnieuw moet doen schitteren.

Wij kunnen stellen dat Ethias alle mogelijke lessen uit de crisis heeft weten te trekken. Wij zijn duidelijk op weg om opnieuw aan te knopen met het succesverhaal dat onze onderneming de voorbije 90 jaar heeft opgetekend.

Nu de onzekerheden zijn weggenomen omtrent de beslissing van de Europese Commissie over onze strategische herpositionering, kunnen wij voortaan al onze energie aanwenden om ons uitsluitend te focussen op de basiselementen van onze historische kernactiviteit, met name een passend en evenwichtig antwoord geven op de essentiële verzekeringsbehoeften van de openbare collectiviteiten, de ondernemingen en de particulieren.

Als Belgische en onafhankelijke verzekeraar met een sterke, mutualistische verankering steunt Ethias meer dan ooit op haar waarden van menselijkheid, nabijheid, engagement en ethiek. Die waarden maken van Ethias een andere verzekeraar. Een verzekeraar dicht bij de verzekerden die hun vertrouwen in ons stellen.

Op basis van dit vertrouwen zijn – en blijven – wij de solide partner tot wie de collectiviteiten, de ondernemingen en de particulieren zich logischerwijze kunnen richten om hun belangen en hun rechten op een passende en vertrouwensvolle manier te waarborgen.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'B. Thiry', written over a horizontal line.

**Bernard Thiry**  
Directeur-generaal  
Voorzitter van het Directiecomité



*« Ik stel me in de plaats van mijn klant  
en denk bij mezelf: dat zou ik kunnen zijn ...  
Dus handel ik alsof het voor mezelf was. »*



*Nathalie*

Inspectrice schade brand – Ethias

# ONZE ONDERNEMING WELKOM BIJ ETHIAS!

## EEN MUTUALISTISCH GEÏNSPIREERDE VERZEKERINGSGROEP

Een onderlinge verzekeringonderneming wordt door haar leden opgericht en leeft voor haar leden. Ook al is onze juridische vorm in de loop der jaren geëvolueerd, wij blijven doordrongen van deze filosofie die wij hebben vertaald in de slogan “Wij denken met u mee”. Dit betekent: handelen voor het welzijn van onze verzekerden en van ons personeel.

In 1919 ging een groep gemeente- en provinciebesturen over tot de oprichting van de “Onderlinge maatschappij der openbare besturen voor verzekering tegen brand, bliksem en ont-ploffingen”.

Het was het begin van een rijke geschiedenis met vele wendingen en successen, en met als resultaat een verzekeringsgroep die vandaag kan steunen op het vertrouwen van meer dan één miljoen verzekerden.

### DE GROTE DATA IN DE GESCHIEDENIS VAN DE ONDERNEMING

- 1919 → Oprichting
- 1957 → Openstelling voor de ambtenaren
- 2000 → Openstelling voor iedereen
- 2003 → Omob wordt Ethias
- 2009 → Reorganisatie van Ethias
- 2010 → De Europese Unie geeft groen licht voor de herkapitalisatie en het reorganisatieplan van Ethias

Ethias nv – op 31/12/2009  
in miljoen euro

Globaal omzetcijfer	2 650
Balansvoet	24 867
Technische voorzieningen	19 490
Beleggingen	20 826
Resultaat	37,7

De beslissing van de Europese Commissie bewijst de pertinentie van het reorganisatieplan van Ethias en van haar strategische positionering.

Ze wordt aangevuld met de volgende maatregelen tegen 2013:

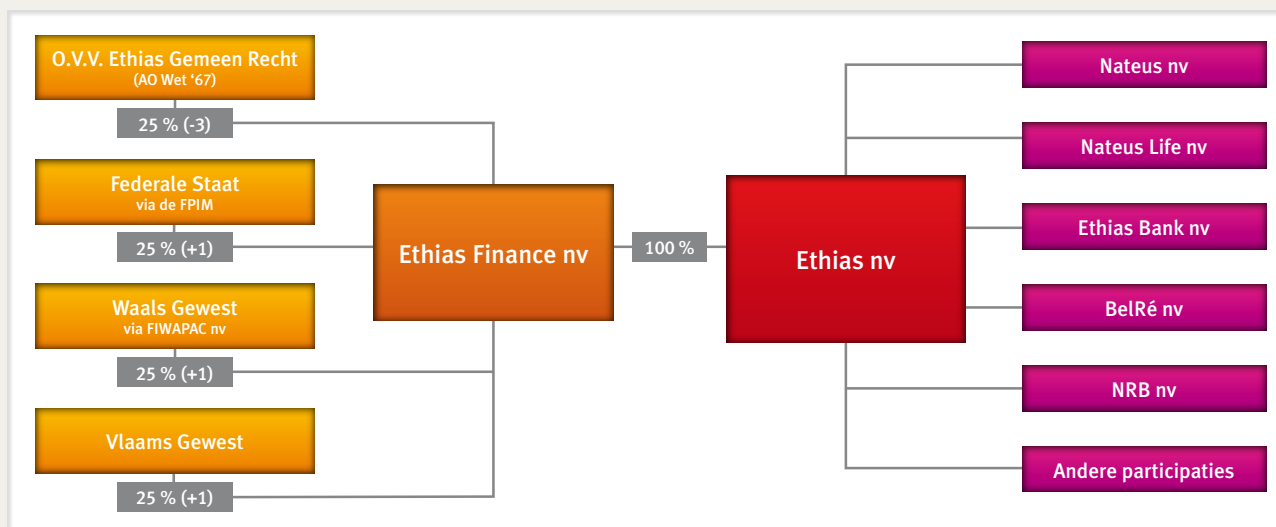
- de herpositionering van de verzekeringsactiviteit Leven voor particulieren
- de verkoop van de filialen Nateus en BelRé, naast de overdracht van Ethias Bank die reeds was opgenomen in het plan Horizon 2011
- de verbintenis tot naleving van de rentabiliteitsdoelstellingen voor de activiteit Niet-Leven (zoals vooropgesteld in het plan Horizon 2011)
- de voortzetting van de risicovermindering in de beleggingsportefeuille

Al deze verschillende maatregelen zullen een beperkte weerslag hebben op de activiteit van Ethias. Ethias blijft een essentiële speler op de verzekeringsmarkt.

### Ethias kan nu resoluut de kaart van de toekomst trekken

Deze beslissingen sluiten perfect aan bij het strategische proces van herdimensionering voor de onderneming. Ethias zal haar positie als verzekeraar van de collectiviteiten, de ondernemingen en de particulieren blijven versterken. Ethias blijft een solide, Belgische en onafhankelijke onderneming met positieve toekomstperspectieven.

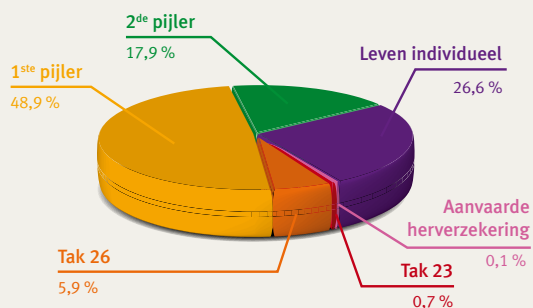
## Onze structuur (op 31 mei 2010)



Ook al is de juridische structuur van onze groep metertijd geëvolueerd, toch blijven wij niet minder trouw aan de mutualistische waarden die ten grondslag liggen aan onze groep. Wij zijn ons meer dan ooit bewust van de economische en sociale rol voor een verzekeraar die naam waardig.

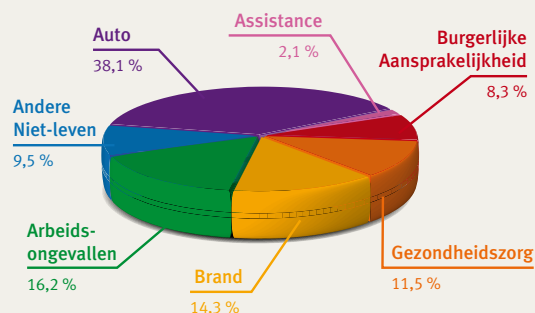
## Onze positie op de markt

Ethias is de 3<sup>de</sup> verzekeraar van het land voor alle takken samen met 12,6 % marktaandeel (cijfers 2008).



### Leven

1,64 miljard EUR incasso  
(100 %) Gegevens 2009 (Ethias + Nateus)



### Niet-Leven

1,46 miljard EUR incasso  
(100 %) Gegevens 2009 (Ethias + Nateus)



*« In mijn beroep kan een kleine  
fout grote gevolgen hebben.*

*Ik weet dat Jan me gaat helpen om aan alles te denken.»*

*Katleen*

Veiligheidsverantwoordelijke



*« Ik moet vooruitziend zijn, want voor Kattens bedrijf is er geen beter schadegeval dan het schadegeval dat niet gebeurt. »*



*Jan*

Preventieadviseur – Ethias

# ONZE CLIENTEN

## PARTICULIEREN

### Algemene verzekeraar met uitgebreid productengamma voor particulieren

Ethias, rechtstreekse verzekeraar, biedt een compleet productengamma aan via een brede waaier van distributiekanaalen (internet, callcenter, kantoren, mailing ...). Onze cliëntenbenadering richt zich op de permanente ontwikkeling van nieuwe producten die nog performanter zijn alsook op aangepaste en toegankelijke oplossingen met een juiste prijs-kwaliteitverhouding.

Ethias staat er immers op dat haar producten zo optimaal mogelijk beantwoorden aan de behoeften van de cliënten ongeacht zij al dan niet werknemers van openbare diensten zijn. Een algemene verzekeraar staat per definitie aan de zijde van zijn verzekerden in alle goede en minder goede momenten van zijn bestaan of van zijn activiteiten.

Wij stellen onze ervaring en onze knowhow ten dienste van onze verzekerden. Wij willen een andere verzekeraar zijn, in lijn met ons verleden maar ook gericht op de toekomst. In de imago-enquêtes komt Ethias naar voor als de verzekeraar met een snel, doeltreffend en billijk schadegevalbeheer dankzij personeelsleden die ten dienste van de verzekerden staan.



## COLLECTIVITEITEN

### Verzekeraar van de Collectiviteiten: de bevoorrechte partner

Ethias is de natuurlijke verzekeraar van de openbare overheden. Die positie is gegroeid vanuit haar rijke en onvergelykbare knowhow die meer dan 90 jaar overspant. In de loop der jaren groeide het aantal aangeslotenen aanzienlijk. Vandaag verzekert zij onder meer: de Federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen, de gestelde lichamen (Kamer, Senaat en parlementen van Gewesten en Gemeenschappen), de 10 provincies, meer dan 540 steden en gemeenten, honderden ocmw's en sociale huisvestingsmaatschappijen, duizenden intercommunales, parastatalen, diensten van algemeen nut en verenigingen allerhande.

### Ethias verzekert het personeel van openbare diensten tegen alle mogelijke risico's:

Burgerlijke aansprakelijkheid, gezondheidszorg, ongevallen waaronder uiteraard arbeidsongevallen, maar ook sportongevallen, auto en bijstandsverlening ...

Ethias dekt tevens de beschadiging of eventuele vernieling van materiaal, gebouwen en installaties. Te veel om op te noemen! Een greep uit het aanbod: tentoonstellingen, computers, allerhande uitrustingen, bagage, tenten ... en zelfs dieren.





## ONDERNEMINGEN

### Bijzondere aandacht voor de specifieke noden van ondernemingen

Sinds meerdere jaren stelt Ethias haar competenties en expertise ook ten dienste van de private ondernemingen en dit via het exclusieve kanaal van de makelaardij.

Opdat de ondernemingen koplopers in Risk Management kunnen zijn, biedt Ethias een reeks dekkingen aan die zijn afgestemd op hun specifieke risico's en op de gewenste graad van bescherming:

- ➔ **Patrimonium:** verzekeringen voertuigen, brand en alle risicoverzekeringen, machinebreuk, allriskverzekering ...
- ➔ **Aansprakelijkheden:** verzekeringen burgerlijke aansprakelijkheid bedrijf en burgerlijke aansprakelijkheid bestuurders
- ➔ **Medewerkers:** verzekeringen arbeidsongevallen, lichamelijke ongevallen, hospitalisatie, gewaarborgd inkomen, groepsverzekeringen

Voor de verdeling van haar producten bij de ondernemingen heeft Ethias gekozen voor partnerships met een bepaald aantal **gespecialiseerde makelaars**. Samen met deze makelaars zet Ethias zich in voor een duurzaam partnership waarin nabijheid, efficiëntie, professionalisme, advies en bijstand centraal staan.

## DISTRIBUTIENETWERK

Ethias geeft voorrang aan het rechtstreekse contact met haar verzekerden:

### ...✦ INTERNET

Ethias.be ontvangt 360.000 bezoekers per maand.

### ...✦ CONTACTCENTERS

68 werknemers werken via dit distributiekanaal en beheren 3 200 oproepen per dag.

### ...✦ NETWERK VAN REGIONALE KANTOREN

205 personen werken in de 38 regionale kantoren verspreid over heel België.

### ...✦ MAKELAARS

Meerdere makelaars bieden de producten van Ethias aan, voornamelijk in de bedrijvensector.

### ...✦ NETWERK VAN INSPECTEURS

45 inspecteurs over heel België die evenveel contactpunten vormen voor de collectiviteiten.

### ...✦ ANDERE

Cliënten kunnen een polis afsluiten door te schrijven of te bellen naar de interne diensten (zie lijst pagina's 58 en 59).



*« Het belangrijkste is het menselijke aspect.  
In mijn beroep kom ik rechtstreeks in contact met mensen.  
Zo voel ik hun noden en behoeften beter aan. »*



*Alain*

Inspecteur openbare collectiviteiten - Ethias



*« Reeds lang heb ik één zaak begrepen: met een goede dekking voel ik me vrij en kan ik leven zoals ik het wil.*

*Voor mijn familie en mezelf heb ik die vrijheid nodig. »*



*Brigitte*

Actieve senior

## NATEUS, SPECIALIST IN MAKELAARDIJ

Nateus is geen rechtstreekse verzekeraar, maar kiest voor een intense samenwerking met de makelaars. Samen met hen streeft zij naar een duurzaam partnership met onderling respect voor ieders onafhankelijkheid.

Nateus biedt een ruim gamma van moderne verzekeringsproducten aan: van de klassieke levens-, brand- en autoverzekeringen tot gespecialiseerde producten, zoals de transportverzekering en de medische burgerlijke aansprakelijkheid. Zij richt haar producten tot particulieren, beoefenaars van vrije beroepen, zelfstandigen en KMO's.

Begin 2008 lanceerde Nateus als eerste verzekeraar een oplossing voor het Bob-risico. Hiermee bevestigt Nateus niet alleen haar innovatieve rol in het verzekeringslandschap, maar draagt zij als dochter van Ethias ook bij tot het aanreiken van oplossingen voor maatschappelijke problemen.

**Nateus**

# ONZE GROEP

## DE ETHIAS-GROEP, DAT IS OOK ...

### ETHIAS, ONDERNEMING MET BLIK OP EUROPA

Ethias maakt deel uit van een Europees netwerk van relaties via haar aansluiting bij de grote, Europese verenigingen als vertegenwoordigers van de onderlinge verzekeringssector (AMICE, GEMA ...). Zij werkt actief mee aan acties om de Europese en internationale instanties te sensibiliseren voor de eigenheden en waarden van de onderlinge verzekeraars.

Sinds 1999 is Ethias een partnership aangegaan met AZUR-GMF, een van de belangrijkste spelers in het Franse verzekeringslandschap. De stichtende onderlinge verzekeraars van de groep AZUR-GMF maken thans, samen met de onderlinge maatschappijen MAAF en MMA, deel uit van een Onderlinge Verzekeringsgroep SGAM Covéa. COVEA is vandaag een sterke mutualistische groep, leider op de Franse verzekeringsmarkt van de particulieren. Binnen dit geheel richt het merk GMF zich op de werknemers van de openbare sector.

### IT-OPLOSSINGEN OM AAN DE WENSEN VAN ONZE VERZEKERDEN TE BEANTWOORDEN



Onze dochteronderneming Network Research Belgium kan, dankzij de beheersing van tal van technologieën, aan de Ethias-groep geïntegreerde oplossingen aanbieden. Zij staat daarbij garant voor kwaliteitsvolle prestaties tegen een aanvaardbare kost. De door NRB aangeboden diensten omspannen het gehele beheersproces van de IT-omgeving: van het begeleiden van de behoeftebepaling tot het ontwerp, de ontwikkeling en de uitwerking van IT-oplossingen, inclusief de onderlinge integratie tussen de verschillende oplossingen en hun hoogbeveiligde hosting. De NRB-experts leveren dan ook een compleet, geïntegreerd en evolutief applicatiepakket dat de verschillende aspecten van de verzekeringsactiviteit dekt. Zij bieden daarbij communicatieve en collaboratieve oplossingen aan via portalen voor de interne Ethias-gebruikers, maar ook voor haar cliënten via het internet. De verzekerde kan op die manier zijn/haar persoonlijke gegevens raadplegen en, naar eigen keuze, interactief communiceren met zijn/haar verzekeraar.

NRB werd in 1987 opgericht door partners actief binnen de wereld van de verzekering en de nutsvoorzieningen. In een tijd dat er nog weinig pioniers waren, streefden deze partners eraan om niet enkel de kosten en de investeringen eigen aan de informaticawereld te delen, maar ook om te investeren in een veelbelovende sector. Zo kende NRB zeer snel een aanzienlijke groei in termen van middelen en diensten voor een groeiend aantal cliënten.

Vandaag is NRB uniek in wat zij aanbiedt en in haar engagement: zij kan immers alle noodzakelijke elementen voor een IT-oplossing aanleveren, van het prille begin tot het einde van de cyclus voor de betreffende IT-oplossing. NRB behoort tot de top 10 van IT-ondernemingen in België. In 2009 realiseerde zij een omzetcijfer van 130 miljoen euro. Als onderneming met meer dan 600 werknemers (in Herstal, Nanines en Brussel) kan NRB bovendien een volledige waaier van IT-diensten en -oplossingen aanbieden:

- van de hosting tot het beheer van informaticastructuren en complexe netwerken, inclusief de architectuur, de implementatie, de optimalisatie en de beveiliging van deze oplossingen;
- van de functionele behoeftenanalyse voor een organisatie tot de uitwerking en het onderhoud van de applicaties, inclusief de applicatieontwikkeling en de parametrisering van softwareprogramma's;
- van de opstelling van bedrijfscontinuïteitsplannen tot de exploitatie van gegevensverwerkingscentra, inclusief het printen op grote schaal en de aflevering bij de post.

NRB heeft het ISO 9001-certificaat voor het geheel van haar verrichtingen: de onderneming is in staat om de kwaliteit, de nauwkeurigheid en de standaardisering van de procedures op alle productieniveaus te verzekeren.

# MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN EEN BEHEERSFILOSOFIE

De ontwikkeling van een MVO-beleid is voor Ethias, zoals voor tal van nationale en internationale ondernemingen, een **strategische oriëntering** die toelaat de prestaties van de onderneming te optimaliseren en alle medewerkers te engageren in een gemeenschappelijk project dat gericht is op de uitdagingen van morgen.

Traditioneel wordt MVO beschouwd als een facultatief instrument dat toelaat het imago van een onderneming te versterken; een vrijwillig initiatief om rekening te houden met de ecologische of maatschappelijke uitdagingen. Vandaag is het veel meer dan een **reële noodzaak** die ons wordt opgelegd door onze belangrijkste deelnemende partners, onze aangeslotenen zelf. Veel openbare aanbestedingen willen immers maatschappelijk verantwoorde en duurzame evaluatiecriteria integreren. Dit is, zo nodig, het bewijs dat MVO zich niet enkel mag beperken tot een gewone communicatieoefening, maar dat het een weergave moet zijn van de concrete initiatieven en engagementen van de onderneming.

De financiële crisis die onze economie in 2008 beroerde, sterkte ons in de overtuiging dat het meer dan ooit belangrijk was om de **fundamentele waarden** te verstevigen die de sterkte van onze onderneming sinds haar oprichting uitmaken: een organisatie met een sterke mutualistische verankering, een **verantwoordelijke en transparante verzekeraar**, zowel in de ogen van haar medewerkers als in die van haar deelnemende partners die hun vertrouwen in haar stellen: de verzekerden, de collectiviteiten, de openbare overheden, de leveranciers, de sociale partners, de spelers in de sociale economie, om er maar enkele te noemen.

In de loop van **het strategische herstructureringsplan**, dat Ethias tot een goed einde wil brengen tegen 2011, kan ons volledige management een kritische en constructieve blik blijven werpen op onze activiteiten en onze acties. Naast de financiële maatregelen die Ethias genomen heeft om zich opnieuw toe te spitsen op haar verzekeringsactiviteiten en om haar risico's te beheersen, getuigt ons beleid inzake duurzame ontwikkeling van een vastberadenheid om een **rendabele en duurzame groei** van al onze activiteiten te waarborgen. Ethias beoogt een serene toekomst die meer dan ooit **ten dienste staat van onze cliënten collectiviteiten**. De duurzaamheid van deze groei kan enkel worden gewaarborgd door rekening te houden met de sociale, maatschappelijke en ecologische uitdagingen van de wereld die ons omringt.

Met de goedkeuring van een tweede transversaal en (zowel intern als extern) overlegd **“MVO Meerjarenplan 2009-2013”** nemen wij resoluut opnieuw het voortouw op het vlak van innovatieve acties rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen voor de komende 5 jaar. Wij zullen erop toezien de krachten te ontwikkelen waardoor de onderneming haar duurzame ontwikkeling kan voortzetten in een dynamiek die zichzelf heeft helpen vormgeven in het Belgische landschap: **die van een bevoorrechte verzekeraar van de openbare en private collectiviteiten, van koploper op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid**. Onze engagementen in belangrijke federale initiatieven (Sociaal Label, het Gelijkheid-Diversiteitslabel) zijn hiervan het bewijs. Dit jaar nog wil Ethias haar streefdoel herbevestigen om een onderneming te zijn die volledig verankerd is in de maatschappelijke uitdagingen van onze tijd en die zich resoluut engageert om het milieu te respecteren in al haar activiteiten.



## WAT IS MVO?

Voor Ethias is **Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen** altijd al een strategische oriëntering geweest die de onderneming niet enkel toelaat om haar activiteiten te positioneren in overeenstemming met haar waarden en haar eigenheden, maar ook om de geboekte vooruitgang op sociaal, maatschappelijk en ecologisch vlak te evalueren – in het kader van een permanente dialoog met alle deelnemende partners.

### HET DIRECTIECOMITÉ

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. Bernard THIRY,      | Directeur-generaal, Voorzitter van het Directiecomité           |
| 2. Hans VERSTRAETE,    | Ondervoorzitter van het Directiecomité                          |
| 3. Philippe LALLEMAND, | Directies Collectiviteiten, Voorzitter van het Ethisch Comité   |
| 4. Luc KRANZEN,        | Directies Particulieren, Ondervoorzitter van het Ethisch Comité |
| 5. Benoît VERWILGHEN,  | Chief Financial Officer   |
| 6. Frank JEUNETTE,     | Chief Risk Officer  |



# MONDIAAL PACT VAN DE VERENIGDE NATIES

## MEDEDELING VAN ETHIAS OVER DE GEBOEKTE VOORUITGANG IN HET KADER VAN HAAR TOETREDING TOT DE 10 BASISPRINCIPES VAN HET MONDIAAL PACT VAN DE VERENIGDE NATIES

18

Ondanks de zeer moeilijke periode waarmee Ethias geconfronteerd werd en waarin alle krachten gemobiliseerd werden voor het welslagen van het Plan Horizon 2011, bleven onze teams innovatieve projecten ontwikkelen op het vlak van Maatschappelijke Verantwoordelijkheid. Zij respecteerden daarbij de waarden van het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties waartoe Ethias sinds 2006 is toegetreden en waarvan het Directiecomité en het Ethisch Comité het formele engagement herbevestigen via het maatschappelijk verslag van Ethias.

Ter herinnering: sinds de lancering van haar eerste Meerjarenplan inzake MVO in 2003, waarvan de toetreding tot het Mondiaal Pact één van de belangrijkste acties was, geldt Ethias als pionier op het vlak van Maatschappelijke Verantwoordelijkheid in de Belgische verzekeringssector. Sinds 2003 was Ethias immers de eerste onderneming om het Sociaal Label aan te vragen

(en te bekomen van de overheid) voor haar Woningverzekering. Dankzij dit initiatief konden concrete acties op het vlak van duurzaamheid worden gelanceerd: ethische labels en certificaten, ontwikkeling van solidaire producten, good practices op het vlak van bedrijfs-governance, toetreding tot codes, charters en projecten van internationale omvang (Mondiaal Pact van de Verenigde Naties, PVI, Belgisch Diversiteitscharter, enz.).

Door haar reëel, permanent en proactief engagement in deze vrijwillige MVO-initiatieven kon Ethias op de markt en bij haar deelnemende partners (cliënten, controleoverheden, leveranciers) een reputatie opbouwen als pionier op het vlak van duurzaamheid. Bewijs van deze algemene erkenning zijn de positieve en bemoedigende reacties op de publicaties van onze eerste twee maatschappelijke verslagen (2007 en 2008).

Ethias is steeds haar engagementen in de sociale, maatschappelijke en ecologische thema's blijven promoten bij al haar deelnemende partners. Het management van Ethias is er immers van overtuigd dat MVO niet meer weg te denken is. Het belang van de "duurzame" beslissingscriteria in recente openbare en private aanbestedingen is hiervan het bewijs.

In postcrisisperiode is MVO **van essentieel en strategisch belang**, een garantie voor de **extra-financiële soliditeit** van de onderneming en voor haar **toekomstgerichtheid** dankzij een engagement in de duurzame economie. Oorspronkelijk een must om de onderneming te kunnen laten communiceren over haar waarden is MVO nu een echte 'must-do' geworden: een beheersinstrument van de prestaties en een onmisbaar onderscheidend criterium binnen een verscherpte en steeds kritischere concurrentieomgeving.



Op dit vlak zijn de troeven van Ethias reëel, erkend en herbevestigd: MVO werd steeds door ons management toegepast als een beheersinstrument en niet als een gewoon communicatie-instrument. De geboekte vooruitgang en resultaten (zeer recent nog de Prijs van het Waalse Gewest voor Diversiteit en de certificering van Ethibel voor Ethias Bank) wijzen op het dynamisme en de vernieuwingsdrang die wij tot op heden hebben uitgedragen. Nu moeten wij vooruitgaan en Ethias de mogelijkheid geven om zich positief te blijven onderscheiden, met respect voor haar waarden.

Dit jaar wil Ethias meer dan ooit haar wens herbevestigen om Maatschappelijke Verantwoordelijkheid te promoten binnen de ondernemingen rond de 10 universele principes inzake de rechten van de Mens, de arbeidsnormen, het milieu en de strijd tegen corruptie.

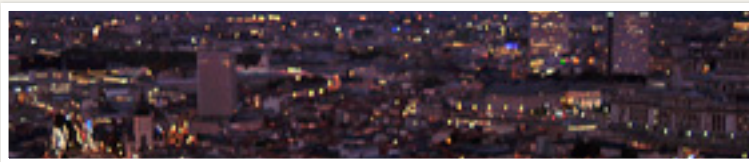
## RECHTEN VAN DE MENS

### 1. Promotie en naleving van het internationaal recht met betrekking tot de Rechten van de Mens.

Sinds 2005 beschikt Ethias bijvoorbeeld over een Investeringscode. Deze code bant voor alle beheerde activa (voor eigen rekening of voor rekening van derden) iedere belegging in ondernemingen die de **normen van de Internationale Arbeidsorganisatie** schenden of die rechtstreeks of onrechtstreeks deelnemen aan de productie van of handel in controversiële wapens (verarmd uranium, antipersoonsmijnen, clusterbommen, enz.). De verbondenheid met dit principe voor maatschappelijk verantwoorde en duurzame investeringen werd ook herbevestigd door de toetreding van Ethias, eind december 2008, tot de Principes voor Verantwoord Investeren (PVI) van de Verenigde Naties. De promotie en de toepassing van deze principes zullen een belangrijk punt vormen in de uitwerking van ons tweede Meerjarenplan inzake MVO (2009-2013).

### 2. Formeel engagement om niet medeplchtig te worden aan de schendingen van de Rechten van de Mens.

Om de onvoorwaardelijke naleving van haar **Investeringscode** te waarborgen heeft Ethias erop toegezien dat al haar tegenpartijen en financiële bemiddelaars zich ertoe verbinden de verdedigde principes na te leven, op straffe van onmiddellijke sancties. Deze investeringscode wordt regelmatig geactualiseerd op basis van de campagnes van Belgische NGO's zoals Réseau Financement Alternatif of Netwerk Vlaanderen. Dit engagement van Ethias wordt versterkt door haar actieve deelname aan forums en verenigingen zoals BELSIF of AMICE. Ethias stelt er eer in om de meest fundamentele Rechten van de Mens, met name deze verbonden aan gelijkheid en diversiteit, in de eerste plaats intern toe te passen. De IAO-clausules in onze bestelbonnen en de talrijke bekroonde HR-initiatieven (Diversiteitslabel, Prix wallon de la Diversité, enz.) zijn hiervan het bewijs.



## RECHT OP ARBEID

3. Naleving van het recht op vereniging en erkenning van het recht op collectieve onderhandeling;
4. Afschaffing van alle vormen van dwangarbeid;
5. Effectieve afschaffing van kinderarbeid;
6. Afschaffing van de discriminatie inzake tewerkstelling en beroep.

Naast de principes die in de Investeringscode van Ethias worden gedetailleerd, maar ook in haar Sociaal-Ethische code, heeft Ethias er steeds naar gestreefd de fundamentele principes van het Recht op Arbeid te promoten. Op die manier is Ethias vandaag de enige verzekeringsonderneming die het **Gelijkheid-Diversiteitslabel** heeft aangevraagd en bekomen van de Belgische overheid. De vier principes met betrekking tot het Recht op Arbeid vinden een concrete toepassing zowel in onze investeringscodes als in onze contracten met de leveranciers (IAO-normen, zwarte lijst van investeringen, enz.).



## MILIEU

7. Proactieve attitude van voorzichtigheid ten aanzien van problemen m.b.t. het milieu;
8. Ontwikkeling van initiatieven om een grotere ecologische verantwoordelijkheid te bevorderen;
9. Deelname aan de oppuntstelling en de verspreiding van technologieën met respect voor het milieu.

Op het vlak van respect voor het milieu heeft Ethias de voorbije jaren haar inspanningen opgedreven door voorrang te geven aan **hernieuwbare en duurzame energie**, onder meer in de levering van groene elektriciteit voor al haar sites, de installatie van fotovoltatische panelen, unieke systemen voor warmterecuperatie, enz. Er is geen enkele twijfel: de **belangrijke vermindering van de koolstofvoetafdruk** vormt voortaan een belangrijke uitdaging voor Ethias. Deze principes inzake respect voor het milieu, die intern worden gepromoot, worden ook actief aangemoedigd bij onze aangesloten. Verschillende verzekeringsproducten stimuleren immers een ecologisch verantwoord gedrag: meer voordelige ‘groene’ kredieten voor de installatie van duurzame technologieën, de aankoop van minder vervuilende auto’s, enz. Met doelgerichte partnerships tussen de openbare sector en de privésector wil Ethias de lokale collectiviteiten helpen om concrete oplossingen te ontwikkelen op het vlak van duurzaam energiebeheer.



## CORRUPTIEBESTRIJDING

### 10. Actie tegen corruptie in al zijn vormen, met inbegrip van geldafpersing en smeergeld.

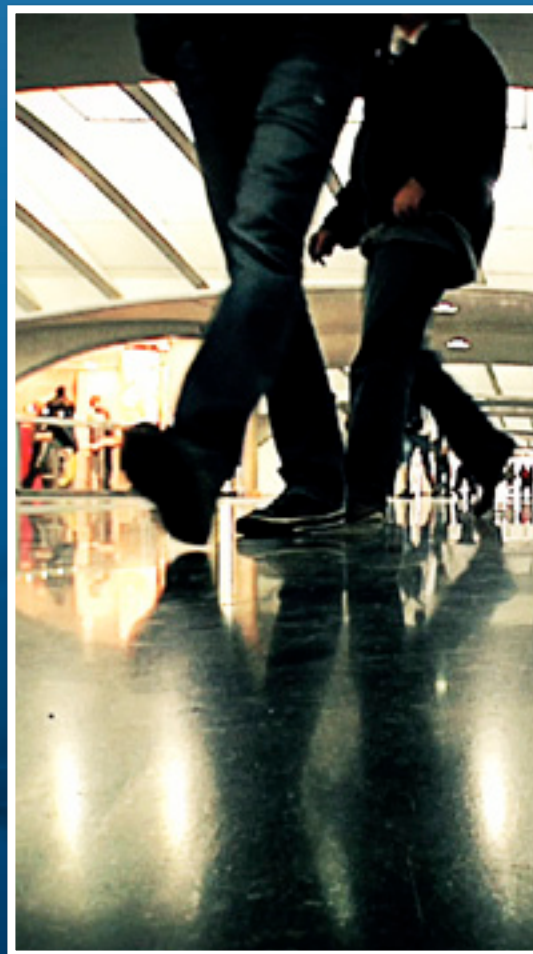
**Bedrijfs-governance** is een zeer belangrijk aandachtspunt voor Ethias. Zo beschikt zij over een deontologische code voor het voltallige personeel, en meer in het bijzonder voor haar financieel departement. Het **Ethisch Comité** van Ethias blijft de naleving van haar beroepsdeontologische codes waarborgen. In de context van de financiële crisis die wij doormaken, is het meer dan ooit de wens van het Directiecomité om haar verbondenheid met de principes van het Mondiaal Pact te herbevestigen. Zij deelt deze principes in de naleving van de fundamentele en herbevestigde waarden van Ethias: **Ethiek, Menselijkheid, Engagement en Nabijheid**.



Bernard THIRY

Directeur-generaal  
Voorzitter van het Directiecomité

Juni 2010





*« Er zijn momenten in het leven dat een mens niet louter aan zichzelf kan denken.*

*Ik denk aan de toekomst en ik zoek zekerheid voor mijn kinderen. »*



*Lena*

Een jonge mama

# ONZE SOCIALE COHESIE

2009 was voor Ethias een jaar van belangrijke wijzigingen op sociaal vlak. Om de grote uitdagingen in het kader van haar herstructurering aan te gaan, heeft onze onderneming ervoor gekozen een ambitieus strategisch plan in te voeren dat alle medewerkers mobiliseert. Ethias wil de crisis beschouwen als een opportuniteit om zich te versterken en om de prestaties van de gehele onderneming te blijven verhogen.

Twee delen van dit strategisch plan hebben rechtstreeks betrekking op de Human Resources: het aspect **kostenvermindering** en het project “**meritocratie**” dat onder meer beter rekening wil houden met de competenties van de medewerkers in hun professionele loopbaan. Dit plan wil de motivatie van het personeel ondersteunen via een **valorisatiebeleid van de verworven competenties**. Het komt ook tegemoet aan een verwachting van onze medewerkers die zij duidelijk hebben geuit in de interne tevredenheidsenquête die eind 2008 werd gevoerd.

Dit plan heeft eveneens tot doel een cultuur van kostenbeheersing in te voeren, zowel op administratief vlak als in de ondersteunende functies. In dat opzicht werd de beslissing genomen om de productie- en schadediensten van Brussel opnieuw te centraliseren in Hasselt en Luik.

Er moet worden genoteerd dat een groot deel van het plan reeds kon worden gerealiseerd in een context van sociale vrede, dankzij een **permanente en constructieve dialoog** met de syndicale organisaties.



## ONS PERSONEEL, MOTOR VAN DE ONDERNEMING

Op het vlak van humanresourcesbeheer wil ons beleid competent en gemotiveerd personeel ter beschikking stellen van de onderneming in het kader van een permanente dialoog tussen sociale partners en management.

De **motivatie van het personeel** vormt een reële troef voor de **competitiviteit van de onderneming** voor zover deze gepaard gaat met maatregelen die de competentieverwerving bevorderen en die inspelen op de interne mobiliteitswens van de medewerkers.

In dat opzicht is een grotere **interne mobiliteit** van de werknemers een hoofddoelstelling van het humanresourcesbeheer voor de volgende jaren. De interne mobiliteit, als factor van persoonlijke ontplooiing en als antwoord op de steeds veranderende behoeften van de onderneming, vormt een belangrijke uitdaging. De openheid via de publicatie van in te vullen vacatures, het luisteren naar de medewerkers en hun permanente vorming zijn middelen om dit te bereiken.



Hiertoe werden reeds – en zullen er ook de volgende jaren – middelen worden ontwikkeld. Hieronder enkele voorbeelden:

- ➔ Publicatie van de vacatures op ons **intranet**, dat een eerste factor in de sensibilisering van de medewerkers is, onder meer vanuit een streven naar transparantie.
- ➔ Door een gecentraliseerd en proactief beheer wil ook het **Mobility Team** inspelen op dit mobiliteitsstreven door de medewerkers, die het wensen, competenties te laten opdoen in verschillende technische, praktische, relationele of commerciële domeinen.
- ➔ Voortdurende ontwikkeling van de competenties en de permanente opleiding zijn een andere belangrijke doelstelling van onze strategie. In dat opzicht richt het **Ethias Competence Center** (ECC) zich tot het voltallige personeel: het biedt de medewerkers een steeds ruimer gamma van technische, commerciële, gedrags- en managementopleidingen aan.
- ➔ Een **assessmentprocedure** bij aanwervingen om de managementvaardigheden van alle kandidaten te ontdekken en hen verbeteringsprogramma's aan te bieden teneinde hun competenties te ontwikkelen.

●●● **Ethiascompetencecenter**

## SOCIALE COHESIE EN DUURZAME TEWERKSTELLING

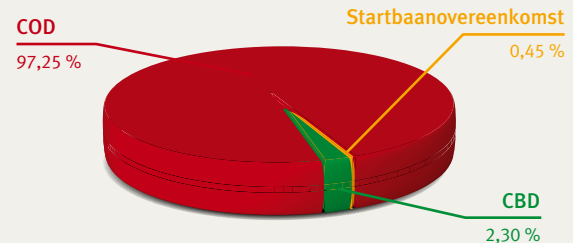
Op 31 december 2009 telde Ethias **1 785 medewerkers** (ofwel 1 724,3 VTE's). De gemiddelde leeftijd van onze medewerkers is 41 jaar en 3 maanden, voor een gemiddelde anciënniteit van 15 jaar en 1 maand.

Meer dan ooit wil Ethias blijik geven van haar sterke overtuiging dat er geen **sociale cohesie** is binnen de onderneming zonder **duurzaam werk**. De werkomstandigheden, waarvan de kwaliteit het resultaat is van een permanente en constructieve dialoog met de syndicale organisaties, worden als essentiële motiefactoren beschouwd.

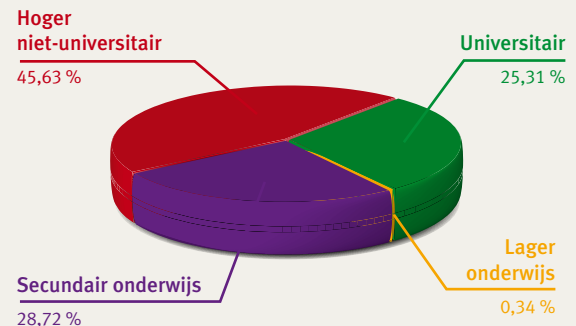
De **lage turnover van het personeel** (1,3 % vertrekkende medewerkers, zonder eindecontract, overlijden en brugpensioenering) en de **beheerste absentiegraad** (4,85 dagen per medewerker zonder bevallingsverlof) getuigen hiervan en wijzen erop dat het Ethias-personeel sterk gehecht is aan zijn onderneming.

Tot slot vormen het loopbaanbeheer en de **planning van werkgelegenheid en competenties** twee ontwikkelingspistes voor de komende jaren die zullen bijdragen tot het kwaliteitsbehoud van deze cijfers.

### Contracttypes



### Studieniveau



## GELIJKHEID EN RESPECT VOOR DE VERSCHILLEN

In maart 2006 keurde Ethias een **intern Diversiteitscharter** goed. Dit charter streeft naar diversiteit in aanwervingen, integratiebeleid en loopbaanbeheer zodat het een **factor van vooruitgang** vormt voor de onderneming.

Naast dit interne charter is er ook het **Gelijkheid-Diversiteitslabel**<sup>1</sup>, dat in maart 2007 door de FOD Werkgelegenheid werd uitgereikt voor een periode van 3 jaar en hernieuwd op 27 januari 2010 door de Federale Minister voor Werk en Gelijke kansen. Zowel het charter als het label willen getuigen van ons engagement om de gelijkheid tussen mannen en vrouwen en de culturele, etnische en sociale diversiteit binnen onze onderneming te bevorderen.

Zowel het verbod op iedere vorm van discriminatie als het gelijkheidskansenprincipe zijn reeds sterk verankerd in de **Sociaal-Ethische Code** van Ethias<sup>2</sup>. Het charter en het label hebben dan ook als doel deze principes te herbevestigen door ze te verdiepen en concreet toe te passen binnen de onderneming.



1 [www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be)

2 Alle interne documenten over onze sociale cohesie (codes, charters, principeverklaringen) waarnaar in dit verslag wordt verwezen, kunnen op eenvoudige aanvraag via e-mail worden verkregen: [mvo@ethias.be](mailto:mvo@ethias.be)

Er werd een **Diversiteitsplan** uitgewerkt voor de jaren 2007 tot 2010 dat **10 projecten** omvat. **Als voorbeeld vermelden wij de volgende projecten:**

- verbeteren van de interne en externe **communicatie** rond diversiteit;
- behouden van een **aangepaste internetsite** voor slechtziende personen (Anysurfer Label);
- **progressief aanpassen** van de Ethias-lokalen om ze toegankelijk te maken voor mindervaliden, slechtzienden en personen met een handicap;
- **opleidingen** geven over diversiteit in de praktijk;
- bevoorrechte partnerships afsluiten met **verenigingen gespecialiseerd in thema's rond handicap**, zoals AWIPH<sup>3</sup> of de vzw Wheelit<sup>4</sup>. Deze verenigingen hebben als doel de integratie van personen met een handicap op de arbeidsmarkt te vergemakkelijken.

Om ons personeel voor dit thema te blijven sensibiliseren werd er een opleidingsprogramma uitgewerkt in samenwerking met het **Centrum voor gelijke kansen**<sup>5</sup>, bestemd voor het kaderpersoneel en voor de medewerkers die in contact staan met onze aangeslotenen.

Deze actie heeft onder meer als doelstelling de tastbare middelen aan te reiken waardoor **gelijkheid en respect voor verschillen** concreet kunnen worden **toegepast in het beheer** van een team of in de **interculturele communicatie met cliënten**.



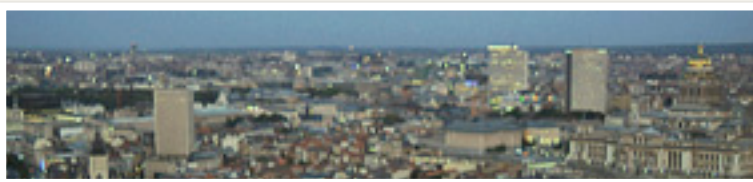
3 [www.awiph.be](http://www.awiph.be)

4 [www.wheelit.be](http://www.wheelit.be)

5 [www.diversiteit.be](http://www.diversiteit.be)

## De betrokkenheid van Ethias in dit Plan komt tot uiting in de volgende acties:

- ➔ In juni 2008 lanceerde Ethias een wedstrijd en enquête rond het betreffende thema: dit om de geestdrift binnen onze onderneming verder aan te wakkeren en om een transversale dialoog te openen door een **participatieve dynamiek** in de gehele onderneming te stimuleren. Meer dan de helft van de medewerkers gaven hun mening in de enquête. Een groot aantal van de door hen ondersteunde en aanbevolen maatregelen werden inmiddels in ons Diversiteitsplan opgenomen. Enkele voorbeelden: sensibilisering voor gebarentaal, beter evenwicht tussen privé- en beroepsleven, organisatie van een themaweek rond de promotie van Diversiteit binnen de onderneming.
- ➔ In 2008 startte Ethias met de **verbetering van de toegankelijkheid** van haar internetsite voor slechtzienden en bejaarden. In dat opzicht vroegen wij een audit aan bij de vzw Anysurfer<sup>6</sup>. Deze vereniging formuleerde een reeks richtlijnen die moeten worden gevolgd om het **Anysurfer Label** te bekomen. De nodige aanpassingen voor het behalen van deze onderscheiding werden afgerond waardoor Ethias in juni 2009 het Anysurfer Label kon behalen. Ethias is aldus de eerste Belgische onderneming uit haar sector met een voor iedereen toegankelijke website, onder wie dus ook personen met een handicap.
- ➔ In samenwerking met andere ondernemingen die het label ontvingen (Sodexo, Randstad en Belgacom) participeert Ethias in de oprichting van een **Bedrijvennetwerk voor de Diversiteit**<sup>7</sup>. Dit netwerk heeft als doel een nationaal platform op te richten voor ontmoetingen, discussies en uitwisselingen van best practices tussen ondernemingen voor alle sectoren samen (openbare en private). Op die manier kunnen doeltreffende strategieën worden vastgelegd ter verbetering van de reeds toegepaste of nog in te voeren diversiteitsbeleid.
- ➔ Al deze initiatieven willen de diversiteit in al haar vormen bevorderen. Ze benadrukken dan ook de wil van Ethias en haar management om van de werkplaats een luisterruimte te maken waar iedere medewerk(st)er zich kan ontplooiën met respect voor zijn/haar verschillen en die van anderen.



Als erkenning voor de kwaliteit en het innovatieve karakter van haar acties ontving Ethias de **“Prix 2009 Diversité et Ressources humaines”** in Wallonië<sup>8</sup> dankzij een project geleid met de steun van het Directiecomité en de vertegenwoordigers van het personeel. Dit initiatief maakte het mogelijk om sensibiliseringssessies te organiseren rond de “wereld van doven en slechthorenden” alsook opleidingen rond gebarentaal voor de medewerkers van Ethias. Deze opleidingen kwamen tot stand dankzij een partnership met het verenigingsleven, en meer in het bijzonder de **vzw Surdimobil**<sup>9</sup>. Dit project, dat toeliet om binnen onze onderneming de dialoog rond het thema “handicap” op gang te brengen, past in ons beleid inzake integratie en behoud van personen met een handicap in het beroepsleven.

Het Raadgevend Comité van de FOD Tewerkstelling en Gelijke kansen, dat zich moet uitspreken over de kwaliteit en de relevantie van de binnen Ethias gevoerde acties, heeft een gunstig advies geformuleerd en heeft beslist om het Gelijkheid-Diversiteitslabel van de onderneming te verlengen voor het jaar 2010.

6 [www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be)

7 [www.diversiteit.be](http://www.diversiteit.be)



8 [www.emploi.wallonie.be/THEMES/EMP-LOI/Diversite.html](http://www.emploi.wallonie.be/THEMES/EMP-LOI/Diversite.html)

9 [www.surdimobil.org](http://www.surdimobil.org)

In het kader van het 2<sup>de</sup> Meerjarenplan inzake MVO van Ethias zal onze Directie Human Resources haar engagement voortzetten om **innovatieve projecten** te ontwikkelen in overleg met het Comité Diversiteit en het Ethisch Comité zoals:

- ➔ De voortzetting van de opleidingscyclus rond **gebarentaal** binnen Ethias.
- ➔ De organisatie van **opleidingen** op maat inzake diversiteit, naargelang de specifieke noden van Ethias en de deelnemers.
- ➔ De analyse van de mogelijkheden tot deelname aan een extern vrouwen netwerk dat vrouwen steunt in de ontwikkeling van hun eigen netwerk en in hun **professionele ontplooiing**.
- ➔ Het voorstellen van een balans van managementvaardigheden waardoor **vrouwen** zich bewust kunnen worden van hun competentieniveau (vb.: Top Skills via Selor<sup>10</sup>).
- ➔ Het invoegen van strategische doelstellingen verbonden aan het **diversiteitsbeleid** in de arbeidsovereenkomst.
- ➔ De invoering van een vermelding inzake diversiteit in het **evaluatie**formulier.
- ➔ De organisatie van opleidingsmodules met betrekking tot de diversiteit voor het personeel dat in rechtstreeks contact staat met de **cliënten**, in een eerste fase, en vervolgens voor het voltallige personeel.
- ➔ De promotie van het **ouderschapsverlof** bij de mannelijke werknemers.
- ➔ De organisatie van een **“Week van de Diversiteit”** in 2010.

## WELZIJN EN GEZONDHEID: ONZE SOCIALE CEL

Ethias beschikt over een Sociale Cel waarvan het hoofddoel erin bestaat een luisterend oor en bijstand te bieden aan de personeelsleden die geconfronteerd worden met problemen op professioneel of persoonlijk vlak: conflicten tussen collega's, alcohol- of schuldproblemen of gezondheidsproblemen die concrete bijstand of gewoon een luisterend oor vragen.

De Sociale Cel werkt in de grootste vertrouwelijkheid en wil openstaan voor alle personeelsleden die moeilijkheden doormaken.

Bovendien werken 5 vertrouwenspersonen aan de vermindering van de psychosociale druk door het stressbeheer tot een van zijn prioriteiten te maken. Deze medewerkers ontvangen ook personen die zich als slachtoffer van morele en seksuele pesterijen en geweld op het werk beschouwen. In 2010 werkten de sociale cel, de vertrouwenspersonen, de werkgever en de vertegenwoordigers van de werknemers samen aan de implementatie van een Intentieverklaring met betrekking tot het beleid inzake drug- en alcoholpreventie op het werk.

In geval van verbale of fysieke agressie waarmee onze adviseurs die in rechtstreeks contact staan met het cliënteel worden geconfronteerd, werkt Ethias samen met een systemische psycholoog die de slachtoffers binnen de 72 uur hoort, waardoor het risico op posttraumatische stress wordt verminderd.

Tot slot neemt Ethias deel aan een actief preventiebeleid inzake gezondheid. De gezondheidsdiensten voor het personeel van Ethias bieden bijvoorbeeld griepvaccinatiecampagnes, diabetes- en longonderzoeken aan. Er wordt ook financiële en psychologische bijstand verleend aan personeelsleden die willen stoppen met roken.

Aangezien solidariteit een van de fundamentele waarden van Ethias is, organiseert de Sociale Cel meerdere keren per jaar een bloedinzameling in samenwerking met het Rode Kruis. Ethias nam ook actief deel aan het initiatief “Onderneming met een hart” van het Rode Kruis Vlaanderen om het aantal bloedgevers aanzienlijk te verhogen.



*« Wanneer ik wil dat de mensen hier optimaal worden verzorgd, dan moeten ook mijn installaties en medewerkers optimaal beschermd zijn. »*

*Mathieu*

Ziekenhuisdirecteur



# ONZE MAATSCHAPPELIJKE ENGAGEMENTEN

Ethias is haar fundamentele waarden via haar engagementen blijven bevestigen, in België en in Europa.

Sinds 2006 heeft het Ethisch Comité van Ethias besloten om aan te sluiten bij het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties<sup>1</sup> (Global Compact). Dit internationale initiatief heeft als doel de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid binnen ondernemingen te promoten rond 10 universele principes met betrekking tot de Rechten van de Mens, de werknormen, het milieu en de strijd tegen corruptie. In het verlengde van deze toetreding onderschreef Ethias eind 2008 de **Principes voor Verantwoord Investeren**<sup>2</sup> van de Verenigde Naties (PVI). Deze principes omvatten een geheel van regels voor goed gedrag om de criteria van het Mondiaal Pact op ecologisch, sociaal en corporate governance-vlak te promoten in het financiële beheer. In de context van de financiële crisis die wij momenteel doormaken, wil Ethias via de aansluiting bij deze principes haar wil bevestigen om een **verantwoordelijke, financiële partner** te zijn. De concretisering van deze principes werd in 2009 overschaduwd door de prioritaire financiële saneringsmaatregelen van het Plan Horizon 2011. Toch zullen de PVI de belangrijkste ontwikkelingspistes vormen voor onze Directie Financiën in de loop van 2010.

De verantwoordelijkheid als verzekeraar past Ethias ook toe op het vlak van verkeersveiligheid. Sinds 2004 is Ethias immers toegetreden tot het **Europees Handvest over de verkeersveiligheid**<sup>3</sup>. Het is een van de maatregelen die de Europese Commissie heeft genomen om tegen 2010 het aantal dodelijke verkeersslachtoffers met de helft terug te dringen. Ethias heeft zich ertoe verbonden op vrijwillige basis maatregelen te treffen om de ontwikkelingen op het gebied van verkeersveiligheid te versnellen. De aangegane verbintenissen betreffen partnerships met de **Responsible Young Drivers**<sup>4</sup> (RYD), het **Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid**<sup>5</sup> (BIVV) en de **Federatie van Belgische instituten voor Rijvaardigheid**<sup>6</sup> (FEBIC-FEBIR). Ethias is de eerste en tot op heden de enige Belgische verzekeringsmaatschappij die zich bij dit Europese Handvest heeft aangesloten.

(vervolg pag. 32)



1 [www.globalcompact.org](http://www.globalcompact.org)

2 [www.unpri.org](http://www.unpri.org)

3 [www.ercharter.eu](http://www.ercharter.eu)

4 [www.ryd.be](http://www.ryd.be)

5 [www.ibsr.be](http://www.ibsr.be)

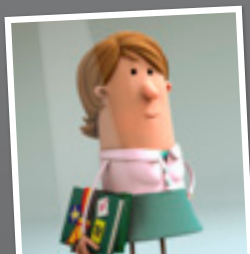
6 [www.febic-febir.be](http://www.febic-febir.be)

## DE NIEUWE ETHIASSERS STAAN PARAAAT: ONTDEK WIE ZE ZIJN EN WAT ZE DOEN!

Sinds juni 2010 doet Ethias voor haar communicatie een beroep op nieuwe personages die dankzij de driedimensionale benadering een sterkere visuele identiteit en een meer sympathieke en expressieve uitstraling hebben gekregen.

Naast de personages die u hier kan ontdekken, zullen binnenkort ook bijkomende figuurtjes in het leven worden geroepen om - soms met een vleugje humor - andere producten of nieuwe diensten van Ethias kracht bij te zetten.

Het is onze wens dat deze familie van nieuwe Ethiasers een maximale interactie tot stand brengt met onze verzekerden en dat ook zij de beste ambassadeurs van onze onderneming en van onze waarden worden.



### JACQUELINE

**Leeftijd:**  
Geboren op 7 december 1959 in Bergen.

**Beroep:**  
mandataris

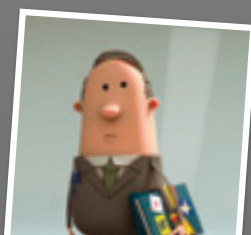
**Relatie:**  
Al 20 jaar getrouwd met Etienne. Ze hebben twee dochters.

**Hobby:**  
Ze houdt ervan tijd door te brengen met de familie en lekker te koken.

**Passie:**  
Theater. Ze probeert zoveel mogelijk voorstellingen bij te wonen.

**Muziekstijl:**  
Klassieke muziek.

**Interesse:**  
Ze komt graag samen met haar vriendinnen om een kaartje te leggen en vooral om te kletsen.



### PAUL

**Leeftijd:**  
Geboren op 25 juli 1955 in De Haan.

**Beroep:**  
Mandataris

**Relatie:**  
Sinds 35 jaar getrouwd met Anneline. Ze hebben geen kinderen

**Hobby:**  
Hij heeft zopas de golfsport ontdekt en is er met hart en ziel mee bezig. Sinds kort is hij ook lid van de golfclub van De Haan.

**Passie:**  
Naast golf houdt hij zich ook bezig met modelbouw.

**Muziekstijl:**  
Een beetje van alles, met een lichte voorkeur voor Michael Jackson.

**Interesse:**  
Hij zit graag met zijn neus in reisgidsen, want Annelien en hij plannen en organiseren graag hun reizen helemaal zelf.

### MAURICE

**Leeftijd:**  
Geboren op 24 april 1971 in Namen.

**Relatie:**  
Hij is al 15 jaar getrouwd met Anne. Ze leerden elkaar kennen op de Universiteit in Leuven en hebben samen 3 kinderen.

**Hobby:**  
Tango dansen met Anne, supporteren voor Charlotte als ze voetbal speelt en vooral dan tijdens de derde speelhelft.

**Passie:**  
Klussen en tuinieren.

**Muziekstijl:**  
Rock. In zijn jonge jaren speelde hij in een rockband.

**Interesse:**  
Hij is een heel plichtsbewuste man, vooral in vredelievende organisaties. Hij ijvert voor de bescherming van kikkers in Brussel.

### CHARLOTTE

**Leeftijd:**  
Geboren op 14 november 2002.

**Hobby:**  
Met haar poppen spelen en kleertjes breien met haar oma. En ook: voetbal!!!

**Passie:**  
Dieren en dan vooral haar twee hamsters Momo en Lulu

**Muziekstijl:**  
Lady Gaga, Rihanna.

### TIBO

**Leeftijd:**  
Geboren op 10 mei 2009.

**Hobby:**  
Eten, slapen en op zijn speelgoed kauwen.

**Passie:**  
Het hele huis doorkruisen op handen en knieën.

**Muziekstijl:**  
Wiegeliedjes.



## ANNE

**Leeftijd:**

Geboren op 31 mei 1974 in Antwerpen.

**Relatie:**

Ze is al 15 jaar getrouwd met Maurice. Na hun studies gingen ze samenwonen in Ukkel.

**Hobby:**

Anne is een uitstekende danseres en heeft Maurice meegesleurd in haar passie. Elke donderdagavond gaan ze dansen in de Goya Club.

**Passie:**

Schoenen. Ze heeft meer dan 50 paar in haar kast.

**Muziekstijl:**

Een variatie van Franse klassiekers, Arno en de tango.

**Interesse:**

Ze houdt van haar omgeving. Samen met de buurvrouw zit ze in het buurtcomité dat feesten en een jaarlijkse quiz organiseert.

## TIM

**Leeftijd:**

Geboren op 21 maart 1996 in Ukkel.

**Hobby:**

Rappen na schooltijd. Hij oefent vaak met zijn vrienden in de garage.

**Passie:**

Muziek!

**Muziekstijl:**

Rapmuziek. Hij is fan van IAM. Zijn muziekkeuze is wel vaker een discussiepunt tussen hem en zijn vader.

ethias

In 2009 sloot Ethias zich officieel aan bij het initiatief “**European Action on Drugs**”<sup>7</sup> (EAD) en ontwikkelde zij een concreet actieplan tot 2013. Ethias is tot op heden de enige Europese verzekeraar die aan dit initiatief van de Europese Commissie deelneemt. Naast de grote nationale en lokale overheden, openbare instellingen, onderzoeksinstellingen, media, NGO’s en private ondernemingen verzocht de Europese Commissie Ethias om zich concreet in te zetten in de strijd tegen het gebruik van alle soorten van drugs (hard- en softdrugs, verdovende middelen, enz.). Naast de diverse beleidlijnen inzake verslavingen die tussen 2009 en 2013 in de Lidstaten zullen worden ingevoerd, vormt de EAD een pragmatisch **informatie- en sensibiliseringsinstrument** dat ter beschikking wordt gesteld van alle burgers en van alle organisaties van de Europese Unie. Met dit initiatief, waartoe het Directiecomité van Ethias onmiddellijk wenste toe te treden, wil de Europese Commissie eerst en vooral de **dialog** promoten opdat alle betrokken partijen hun ervaringen kunnen delen en elkaar onderling kunnen helpen om hun gemeenschappelijke doelstelling te realiseren, met name de jongeren (maar ook, tegen alle verwachtingen in, de ouderen) sensibiliseren voor de risico’s verbonden aan drugsmisbruik.



EUROPESE DRUGSCAMPAGNE

7 [www.ec.europa.eu/ead](http://www.ec.europa.eu/ead)  
of [www.e-gezondheid.be](http://www.e-gezondheid.be)

## ETHISCHE PARTNERSHIPS

Ethias knoopte geprivilegieerde relaties aan met meerdere ethische en duurzame verenigingen of instellingen, onder meer via financiële producten, via financiële participaties of via leveranciers van producten en diensten.

### Via BOOST Ethico en het fonds Global 21 Ethical:

- ➔ **Réseau Financement Alternatif**<sup>8</sup>, een vzw die rentabiliteit, ethiek en solidariteit wil verzoenen
- ➔ **Netwerk Vlaanderen**<sup>9</sup>, NGO die opkomt voor een fundamenteel alternatieve aanpak in financiële beleggingen
- ➔ **Pour la Solidarité**<sup>10</sup>, een Europese denktank met als hoofdbambitie de solidariteit in al haar vormen te promoten



8 [www.rfa.be](http://www.rfa.be)  
9 [www.netwerk-vlaanderen.be](http://www.netwerk-vlaanderen.be)  
10 [www.pourlasolidarite.eu](http://www.pourlasolidarite.eu)

### Via financiële participaties, bijvoorbeeld::

- ➔ **Netwerk Rentevrij**<sup>11</sup>, een coöperatieve vennootschap die bij leningen voorkeursarieven toekent aan organisaties die werken volgens de principes van de sociale economie
- ➔ **Impulse Microfinance Investment Fund**<sup>12</sup>, het eerste Belgische, private beleggingsfonds gespecialiseerd in microfinanciering
- ➔ **Triodos Bank**<sup>13</sup> : op basis van haar eigen verantwoordelijkheidsfilosofie heeft Ethias zich aangesloten bij Triodos als houder van aandelencertificaten en wenst zij aldus de opdracht van deze ethische en duurzame bank te ondersteunen.



11 [www.rentevrij.be](http://www.rentevrij.be)  
12 [www.incofin.be](http://www.incofin.be)  
13 [www.triodos.be](http://www.triodos.be)



### Via investeringen met een maatschappelijke meerwaarde:

Ethias steunt ook **ziekenhuizen en zorgcentra** zoals psychiatrische en revalidatiecentra voor ouderen en onderzoekscentra. In het kader van haar financieel participatiebeleid wil Ethias ook het **wetenschappelijk onderzoek** steunen (universiteitsfonds, spin-offs).

### Via leveranciers uit de eerlijke handel met het Fairtrade-label of uit het biologische en/of ecologische circuit.

incofin Triodos Bank

Sinds jaren is Ethias ervan overtuigd dat het zeer goed mogelijk is om te kiezen voor eerlijke en solidaire producten. Op haar hoofdzetel organiseerde zij dan ook het eerste “B2B Fairtrade Event”. Dit evenement bracht bedrijfsactoren uit verschillende domeinen bij elkaar die producten uit de eerlijke handel in hun strategie willen integreren. Ethias is immers een van de weinige ondernemingen die dagelijks in haar personeelsrestaurant een maaltijd aanbiedt die voor 80 % ingrediënten bevat uit de **biologische en/of eerlijke handel**.

## EEN UNIEK TOEZICHTS- EN OVERLEGORGAAN

Ethias heeft sinds 2003 een **nationaal en paritair samengesteld Ethisch Comité**. Om een coherentie te waarborgen binnen de gehele onderneming, zo ook op het vlak van ethiek en maatschappelijke verantwoordelijkheid, organiseert Ethias geregeld vergaderingen van het Ethisch Comité voor de onderneming. Naast de advies- en controlebevoegdheid van het Ethisch Comité bieden de vergaderingen van dit orgaan een reële kans om ideeën uit te wisselen tussen de vertegenwoordigers van de directie en van het personeel.

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.

In 2009 ontving Ethias een “Fairtrade@work Award” van **Max Havelaar**<sup>14</sup>. Deze onderscheiding belooft opnieuw het dagelijkse en permanente engagement van Ethias om biologische, duurzame en eerlijke voedselwaren bij haar personeel te promoten.

14

[www.maxhavelaar.be/work](http://www.maxhavelaar.be/work)



## MVO: EEN PARTICIPATIEVE EN GESTRUCTUREERDE AANPAK

Ethias heeft er steeds naar gestreefd de mutualistische waarden, die zij sinds haar oprichting uitdraagt, te promoten. Zo ook haar gehechtheid aan de **sociale economie** en haar wil om een maatschappelijk verantwoorde onderneming te zijn. Hiertoe heeft Ethias een eerste plan voor maatschappelijke verantwoordelijkheid ontwikkeld. Dit plan bood Ethias de kans om, via haar Ethisch Comité, tussen 2003 en 2008 een doeltreffend en erkend MVO-beleid uit te stippelen. Zo kan zij de gemaakte vorderingen continu evalueren en de sociale, maatschappelijke en ecologische uitdagingen van de onderneming opnemen.

Dankzij de realisatie van concrete acties kon Ethias aan al haar stakeholders tonen dat MVO een beheersmethode is veeleer dan een communicatiemiddel. Ons MVO-beleid wekte bovendien grote belangstelling bij haar externe stakeholders.

Met het oog op een **participatieve en constructieve dialoog gericht op onze maatschappelijke uitdagingen** hebben wij bovendien – bij wijze van experiment – in het 1<sup>ste</sup> trimester van 2009 de mening ingewonnen van onze belangrijkste stakeholders in Wallonië, Vlaanderen en Brussel: cliënten collectiviteiten – openbare en private – ethische partners en leveranciers. Hun opmerkingen en suggesties zullen worden opgenomen in onze MVO-actieplannen en in onze toekomstige projecten inzake maatschappelijke rapportering. In de mate van het mogelijke hebben wij sommige van deze opmerkingen nu reeds in onze rapportering opgenomen. Andere lieten toe om de denkoefening te oriënteren naar nieuwe ontwikkelingspistes.

### 1<sup>STE</sup> MEERJARENPLAN INZAKE MVO

2003

- Behalen van het **Sociaal Label**<sup>1</sup>, dat door de Openbare Overheden wordt uitgereikt als erkenning van een productie conform de basisprincipes van de Internationale Arbeidsorganisatie (I.A.O.)<sup>2</sup>
- Oprichting van een nationaal en paritair samengesteld Ethisch Comité
- Uitwerking van de **Sociaal-Ethische Code** waarin de fundamentele waarden van de onderneming en haar verbondenheid met de sociale economie in herinnering wordt gebracht

2004

- Lancering van een **ethisch en solidair fonds** van tak 23

2005

- **Gedragscodes** voor het voltallige personeel
- Gedragscodes voor de medewerkers van de Directie Financiën
- **Investeringscode**: promotie van de Ethias-waarden en opstelling van een “zwarte lijst” (controversiële wapens, IAO)
- **Ethibel-certificaat**<sup>1</sup> voor de reserves Pensioensparen
- Aansluiting bij **BELSIF**<sup>2</sup>, Belgisch forum voor maatschappelijk verantwoord investeren (MVI)



1 [www.label-social.be](http://www.label-social.be)  
2 [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

1 [www.ethibel.be](http://www.ethibel.be)  
2 [www.belsif.be](http://www.belsif.be)

## Enkele voorbeelden:

- de noodzaak om **onze doelstellingen te kwantificeren**: bijvoorbeeld in termen van koolstofvoetafdruk, de vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot, het verbruik van fossiele energie, enz.
- de noodzaak om bepaalde **statistische gegevens** te toetsen aan de praktijk: percentage vrouwen bij de kaderleden, beoogde corrigerende maatregelen en tegen welke horizon, enz.
- de opportuniteit om **verzekeringsproducten en -diensten te ontwikkelen** die onze fundamentele waarden weergeven: microverzekering, zo groot mogelijke toegankelijkheid van de producten en diensten, afzwakking van de discriminerende aspecten verbonden aan een mentale handicap in producten zoals de groepsverzekering, aan de leeftijd in autoverzekering, enz.

Het Ethias-management is zich meer dan ooit bewust van de noodzaak om een **spreek- en uitwisselingsforum** te bieden aan de collectiviteiten, heel in het bijzonder aan de instellingen en verenigingen gewijd aan maatschappelijk verantwoorde en duurzame domeinen. Deze verzekerden zullen in de komende jaren de motor zijn van een echte **participatieve dynamiek bij de deelnemende partners**. Deze uitwisselingsforums zullen Ethias niet enkel toelaten om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de noden van de leden, maar zij bieden haar ook de mogelijkheid om alle verzekerden te sensibiliseren voor de uitdagingen van morgen.

Kortom, Ethias wil het begrip “deelnemende partner” ten volle tot uiting brengen: samen met de partner-verzekeraar de initiatieven en verantwoordelijkheden opnemen die eigen zijn aan de duurzame ontwikkeling en aan de sociale, maatschappelijke en ecologische uitdagingen van de 21<sup>ste</sup> eeuw.

2006

- Engagement van Ethias in de **sociale economie**
- Toetreding tot het **Mondiaal Pact van de Verenigde Naties**

2007

- Publicatie van een **MVI-brochure** voor intern en extern gebruik
- Uitwerking van een intern Diversiteitscharter en behalen van het **Gelijkheid-Diversiteitslabel** dat door de openbare overheden wordt uitgereikt en dat de invoering van een echt diversiteitsvriendelijk beleid belooft

2008

- Publicatie van een eerste **Maatschappelijk Verslag** van Ethias volgens het GRI-model<sup>1</sup> (Global Reporting Initiative)
- Toetreding tot de **Principes voor Verantwoord Investeren (PVI)** van de Verenigde Naties

## MVO: EEN PROFESSIONEEL BEHEER

Om het MVO-beleid van Ethias verder te ontwikkelen heeft het Directiecomité een tweede **MVO-plan 2009-2013**, onder het toezicht van het Ethisch Comité van de onderneming, goedgekeurd.

Om de initiatieven van dit nieuwe plan te verrijken en om het overlegaspect ervan te versterken gaf het Directiecomité de voorkeur aan twee maatregelen die het MVO in de hele onderneming zullen professionaliseren.

### Oprichting van een onderzoekscel voor MVO

Het Directiecomité is zich bewust van de noodzaak om MVO op alle niveaus van de onderneming te ontwikkelen en heeft in 2009 de oprichting van een pluridisciplinaire Onderzoekscel inzake Maatschappelijke Verantwoordelijkheid aanbevolen. Deze **interne werkgroep** is samengesteld uit jonge werknemers van Ethias, uit alle geledingen, die gesensibiliseerd worden door de thema's van duurzame ontwikkeling en die ernaar streven de troeven van ons beheer te cultiveren. Zij hebben er vrijwillig voor gekozen om mee te werken aan de implementatie van concrete acties in hun respectievelijke competentiedomeinen.

### Interne en externe consultaties

Opdat onze beleidslijnen en acties inzake MVO zouden beantwoorden aan de verwachtingen van onze deelnemende partners hebben onze MVO-teams een representatieve waaier van **externe deelnemende partners** bijeengebracht (historische aangeslotenen, verenigingswereld, ethische partners) en hebben zij hun mening en suggesties gevraagd over het bestaande maatschappelijk verslag en het tweede meerjarenplan inzake MVO. Ook al was het niet mogelijk om vandaag al hun opmerkingen in dit verslag op te nemen, een groot aantal suggesties en aanbevelingen werden reeds vertaald in concrete initiatieven. Intern heeft Ethias de gewoonte om haar personeel zoveel mogelijk aan het woord te laten. In het kader van de actualisering van dit verslag had het volledige personeel van Ethias de kans om – op vrijwillige basis – zijn mening te geven over de inhoud van het verslag. Het betreft hier een eerste oefening als bewijs van de **participatieve dynamiek** die Ethias in de toekomst wil herhalen, onder meer in het kader van het Raadgevend Comité van Ethias Gemeen Recht (onderlinge verzekeringsvereniging).

## NIEUW MVO-PLAN VOOR DE KOMENDE 5 JAAR

Het tweede plan inzake Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Ethias werd goedgekeurd door het Directiecomité op basis van de voorbereidende werkzaamheden van het Ethisch Comité en de MVO-onderzoeksceel. Dit tweede plan is toegespitst op de **vier fundamentele waarden van de onderneming** en bouwt verder op de ontwikkeling van concrete acties in overeenstemming met onze sociale, maatschappelijke en ecologische doelstellingen. Zo beoogt ons nieuwe plan:

- ➔ Een versterking van haar **expertise** en van de huidige knowhow van Ethias op het vlak van duurzame ontwikkeling;
- ➔ De voortzetting van de pioniersrol van Ethias op het vlak van MVO en de optimalisatie van onze **positionering als duurzame partner** tegenover de veralgemening van de clausules inzake duurzame openbare aankopen;
- ➔ De voortzetting van de **transversale dynamiek** en de **collectieve benadering** van MVO in al onze activiteiten en diensten door al onze deelnemende partners te betrekken in de gezamenlijke initiatieven.



## HUMANISME

- De **mobilisering van het voltallige Ethias-personeel** promoten in diverse maatschappelijke projecten die de groepsgeest bevorderen (vrijwilligerswerk, hulpacties)
- Bijdragen tot **burgerinitiatieven** en ondersteuning van het verenigingsleven
- Al onze deelnemende partners sensibiliseren voor het begrip **“solidariteit”**



## ETHIEK

- In de huidige context rigoureuze instrumenten ontwikkelen om de ethiek als **strategische beheerswijze** te promoten
- Synergieën invoeren tussen alle entiteiten van de groep om nog striktere **deontologische regels** te promoten
- Vanuit een streven naar **transparantie** en grotere verantwoordelijkheid een kritische blik werpen op onze beheersorganen
- De interne en externe **communicatie** over onze maatschappelijk verantwoorde uitdagingen versterken, voornamelijk ten aanzien van onze collectiviteiten en onze particulieren

## ENGAGEMENT

- Erop toezien dat Ethias een geëngageerde speler blijft in de huidige sociale, maatschappelijke en ecologische thema's, zoals de **strijd tegen de klimaatopwarming**, met een beheersing van onze werkingskosten:
  - › grotere recyclage in alle domeinen van de onderneming
  - › gebruik van goedkopere alternatieve energiebronnen
  - › promotie van een andere vorm van mobiliteit
  - › opleidingen rond preventie
  - › microverzekering
  - › strijd tegen alle vormen van uitsluiting
  - › promotie van MVI (Maatschappelijk Verantwoord Investeren) in al zijn vormen

## NABIJHEID

- De **dialogo** met al onze verzekerden promoten, via onder meer overlegplatforms, en de participatieve democratie vergroten
- De **toegankelijkheid** van al onze sites verzekeren voor personen met een beperkte mobiliteit
- De **kwaliteit** van de dienstverlening op permanente wijze verbeteren
- De **flexibiliteit** van onze contactpunten vergroten in termen van lokalisering en uurregeling

## DEELNEMENDE PARTNERS IN DE MVO-DOELSTELLINGEN

### Leveranciers

Ethias hecht veel belang aan de keuze van haar leveranciers. De prijs-kwaliteitverhouding is hierbij niet het enige criterium. Het behalen van het Sociaal Label had onder meer gevolgen voor de relaties die Ethias met haar leveranciers onderhoudt. Het bestek van het Sociaal Label bepaalt immers dat de leveranciers die rechtstreeks betrokken zijn in het productieproces van de betreffende verzekering zich eveneens engageren tot het respecteren van de **IAO-principes** (Internationale Arbeidsorganisatie).

Er werd hen een gedetailleerde overeenkomst voorgelegd om dit engagement te formaliseren met het oog op de onmiddellijke toepassing en naleving ervan.

Bij de analyse die voorafgaat aan de toekenning van een opdracht aan een leverancier voorziet het IDPBW-plan 2008 (Interne diensten voor preventie en bescherming op het werk) dat de bestekken van de leveranciers ook moeten worden beoordeeld op de volgende aspecten:

- energiebesparing
- recyclage
- recycleerbare materialen
- verbruik

Bovendien zijn bepaalde producten, zoals koffie, uitsluitend afkomstig uit de eerlijke handel en dragen het keurmerk **Max Havelaar**<sup>15</sup>.

15 [www.maxhavelaar.be](http://www.maxhavelaar.be)



### Technologieën ten dienste van de verzekerden

Vanuit een voortdurend streven om de dienstverlening aan haar cliënten te optimaliseren is Ethias steeds een **koploper in interactiviteit geweest via het internet**. De internetsite van Ethias is een belangrijk informatie- en documentatie-instrument: naast algemene informatie bevat haar website ook gegevens over wetteksten en adviezen inzake veiligheid en preventie alsook meerdere interactieve modules (berekening van pensioenen, belastingen ...). Zodoende is Ethias erin geslaagd de nabijheidsrelatie met haar cliënten te koppelen aan haar statuut van rechtstreekse verzekeraar.

Sinds 1997 stelt Ethias bovendien een **extranet** ten dienste van haar cliënten "Collectiviteiten en Ondernemingen". Dit extranet omvat een informatief gedeelte, geïntegreerd in de internetsite van Ethias, en een **beveiligd beheersinstrument**. Met dit beheersinstrument kunnen de aangesloten organisaties niet alleen hun verzekeringsportefeuille (contracten en

### EEN JOB VOOR ALLEN

De laatste jaren heeft de sector van de **Bedrijven voor Aangepast Werk (BAW)** zich aanzienlijk gespecialiseerd met respect voor zijn bestaansreden, met name de integratie en de autonomie van de personen met een handicap in de bedrijfswereld. Als speler die zich inzet in de sociale economie schakelt Ethias, voor veel opdrachten die zij uitbesteedt, regelmatig deze BAW's in. Ethias werkt bijvoorbeeld regelmatig samen met de vzw **Werk & Leven**<sup>1</sup>. Deze organisatie in Anderlecht biedt personen met een handicap een echte springplank om een zelfstandig leven te leiden dankzij een job in zijn structuur. Ethias vertrouwt verschillende opdrachten toe aan dit BAW: mailings, collage of assemblage van documenten. Het inschakelen van de BAW's voor een waaier van uitbesteedbare opdrachten is een initiatief uit ons tweede plan inzake MVO.

1 [www.travie.be](http://www.travie.be)



schadegevallen) raadplegen, maar ook schadeaangiftes doen en rechtstreeks met de beheerder van hun portefeuille communiceren. Dankzij de beveiliging van de transacties wordt deze tool ook gebruikt om de briefwisseling tussen Ethias en haar aangeslotenen elektronisch te laten verlopen. Een dergelijk elektronisch platform bestaat ook voor onze particuliere verzekerden: bijna de helft van onze cliënten gebruiken namelijk MyEthias voor een beveiligd beheer van hun contracten en schadegevallen.

De bezoekers- en gebruikstatistieken bleven op een zeer hoog niveau in 2009.

- ➔ **4 320 000** bezoeken op de internetsite van Ethias
  - ➔ **31 393 920** bekeken pagina's
  - ➔ **1 456 013** online offertres
  - ➔ **33 741** online contractaanvragen
  - ➔ **93 %** van de aangiftes in AO gebeurden online. Hierdoor is ons Extranet het bevoorrechte instrument voor het online beheer van onze verzekerden.
  - ➔ **65 %** van de aangiftes lichamelijke ongevallen gebeurden online.
  - ➔ **43 %** van de schadeaangiftes in burgerlijke aansprakelijkheid gebeurden online.
  - ➔ **2 409 101** online raadplegingen van de verzekeringsportefeuilles
  - ➔ **438 295** nieuwe beveiligde verbindingen via My Ethias
- ➔ **422 208** raadplegingen van de pagina's gewijd aan de **rubriek MVO**. Een bewijs van het belang dat al onze deelnemende partners hechten aan MVO.

## Tevredenheidsenquêtes

Het leidmotief van Ethias is het **permanent luisteren naar haar cliënten** opdat zij hen verzekeringsproducten kan aanbieden die in alle omstandigheden voldoen aan hun verwachtingen en behoeften. Ethias organiseert nu drie-maandelijks (en niet langer om de twee jaar) onderzoeken naar de kwaliteit en de doeltreffendheid van haar producten en diensten, en naar de tevredenheid van haar verzekerden, en dit voor alle regionale kantoren, de Contactcenters, de internetsiten de productie- en schadediensten.

## Klachtenbeheer

Vergeleken met 2008 is het aantal geregistreerde klachten lichtjes hoger dan 2009 (257 tegen 249). Deze lichte stijging, hoewel in tegenstelling tot de tendens op de verzekeringsmarkt (gemiddelde daling van 3,7 % voor de volledige sector), verklaart de beslissing van Ethias om geen winstdeelnames toe te kennen in 2009 voor het vorige jaar. Globaal is ons klachtenbeheer bemoedigend: ten opzichte van ons marktaandeel van 12,6 % heeft slechts 7,5 % van de door de Ombudsman geregistreerde klachten betrekking op Ethias<sup>16</sup>.



## KWALITATIEVE DIENSTEN

### ISO-certificaat

Teneinde haar verzekerden de best mogelijke dienstverlening te bieden, zorgde Ethias ook voor de vereiste structuur om het **ISO-certificaat**<sup>17</sup> te bekomen voor haar departement “Ethias Assistance”.

Dit internationale label, verkregen in 2003 en hernieuwd in 2007, legt de toepassing van strenge regels en van de « Beginselen van het kwaliteitsmanagement » op. Verschillende van deze beginselen vallen samen met de mutualistische waarden, zoals de actieve betrokkenheid van het personeel, het streven naar de tevredenheid van de cliënt en de voortdurende verbetering van onze methodes op het vlak van **solidariteit**.

Follow-up wordt onder meer verzekerd door middel van **tevredenheids-onderzoeken**. Het laatste onderzoek werd eind 2008 uitgevoerd bij 2700 cliënten, met een tevredenheidsscore van 83 %. Dit laat ons vermoeden dat de geleverde inspanningen hun vruchten afwerpen. Tevens kunnen

wij dankzij dit onderzoek nog optimaliseren wat verbeterd kan worden.



17 [www.iso.org](http://www.iso.org)

### Het label van Test-Aankoop

In 2000 behaalde de polis Ethias-woningverzekering het **Kwaliteits-label van Test-Aankoop**<sup>18</sup>. Dit certificaat is de erkenning dat de woningverzekering van Ethias aan de steeds striktere vereisten van Test-Aankoop beantwoordt. In dat opzicht werden de algemene voorwaarden recent aangepast om de voordelen van de dekkingen te optimaliseren en om de verzekerden een nog betere bescherming van hun patrimonium te bieden. Een nieuw product Brand, dat opnieuw werd gecertificeerd door **Test-Aankoop**, wordt sinds februari 2010 gecommmercialiseerd onder de naam “Ethias Woning”. Ethias blijft de enige onderneming die over dit label beschikt voor haar **Familiale verzekering**.



18 [www.test-aankoop.be](http://www.test-aankoop.be)

### Hulpcel voor slachtoffers van arbeidsongevallen

Een sociale **Cel Arbeidsongevallen**, samengesteld uit drie beheerders en een adviserend geneesheer, werd opgericht 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, zoals gezinshulp, verplaatsingen, woningaanpassing, psychologische bijstand, enz.



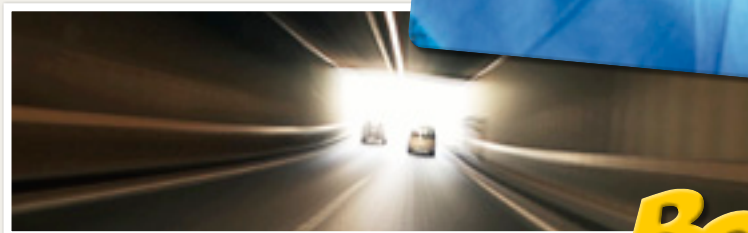
## Meer aandacht voor veiligheid en mobiliteit

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 derdebetalerssysteem **Assurcard**<sup>19</sup> in gezondheidszorg passen binnen dit kader om **het leven van de verzekerden zoveel mogelijk te vereenvoudigen**.

Ethias heeft er steeds naar gestreefd de **toegankelijkheid tot verzekeringen** te bevorderen veeleer dan het uitsluiten van dekkingen. Zo wordt in de dekking “toegang tot het recht” van de familiale verzekering in een zo ruim mogelijke juridische bijstand voorzien. Deze waarborg dekt immers alle gerechtskosten in geval van contractuele en niet-contractuele geschillen. Er is tussenkomst voorzien bij onder meer echtscheidingen, erfeniskwesties, administratieve geschillen en strafrechtelijke verdediging.

Wat de autoverzekering betreft, verbindt Ethias zich ertoe voorrang te geven aan een maximale toegankelijkheid voor al haar aangeslotenen door zowel aan de jongeren als aan de minder jongeren **voordelige tarieven** aan te bieden. Ethias wil met andere woorden de verzekering toepassen in haar oorspronkelijke betekenis, namelijk die van **solidariteit**.

Ethias ondersteunt op actieve wijze de campagnes voor verkeersveiligheid en onder meer het Bob-initiatief<sup>20</sup>. Sinds 2008 genieten al onze verzekerden, zonder enige meerpremie, van de **Bob-waarborg** in het kader van de BA-motorrijtuigenverzekering en de Familiale. Zo wordt de schade aan het gebruikte voertuig voortaan ook gedekt bij een ongeval in fout wanneer de verzekerde een beroep doet op een Bob of zelf als Bob achter het stuur van een ander voertuig plaatsneemt.



## ETHIAS VERZEKERT ALLE VORMEN VAN MOBILITEIT

De gebruiker van een **elektrische rolstoel** is ook een bestuurder die verzekerd moet worden. Zoals elk gemotoriseerd vervoermiddel moet een rolstoel op de openbare weg over een BA-verzekering beschikken, een zeer vaak miskende verplichting. Deze polis is nochtans zeer nuttig aangezien de Familiale verzekering geen ongevallen dekt die veroorzaakt zouden zijn door het gebruik van een dergelijke rolstoel op de openbare weg. Ethias biedt een aangepaste BA-formule aan, samen met een rechtsbijstand.

**De leeftijd mag geen nadeel zijn voor onze verzekerde bestuurders.** Ethias is één van de weinige verzekeraars die zich ertoe verbindt nooit een contract op te zeggen enkel omwille van de leeftijd van de bestuurder op het ogenblik van het schadegeval.

### Ons antwoord op de ecologische uitdagingen van morgen

Vastberaden om **ecologisch verantwoord gedrag** te promoten, wil Ethias met haar **eco-tarief** de bestuurders die weinig rijden belonen. De bestuurders met minder dan 10 000 afgelegde kilometers per jaar én met een bonus-malusgraad tussen 0 en 2 genieten een voordeliger tarief voor hun autoverzekering. Bovendien ontving onze autoverzekeringsformule in 2009 een **Decavi Trofee 2009** voor meest volledig BA-autoverzekeringscontract op de markt alsook voor de Eco-Package formule van Ethias. Dit is een bewijs van voortdurende innovatie en knowhow-ontwikkeling door onze onderneming. Er wordt ook een voordeliger **eco-krediet Auto** toegekend aan de verzekerden die kiezen voor een voertuig met een CO<sub>2</sub>-uitstoot die minder dan 115 gr per kilometer bedraagt.

Om een verantwoord rijgedrag te stimuleren biedt Ethias de voorzichtige bestuurders (met opeenvolgende jaren zonder ongeval in fout) een systeem van **premieverminderingen en "jokers"** aan. Vanuit eenzelfde streven belooft het **"Contract Starter 29/29"** de bestuurders jonger dan 26 jaar die zich ertoe verbinden blijk te geven van een verantwoord rijgedrag. De ecologische gedrevenheid van Ethias is tot slot ook terug te vinden in de woningverzekering: **ecologische installaties** (fotovoltaïsche panelen, zonneboilers, enz.) worden **zonder meerpremie** meeverzekerd. Ethias Bank biedt de mogelijkheid om voordelige eco-kredieten en eco-bonussen te bekommen.



### Een verantwoordelijke financiële partner

Als verantwoordelijke financiële partner heeft Ethias er steeds op toegezien om de naleving van haar fundamentele waarden te promoten via een **Investeringscode**. Deze code, die tot de meest strikte behoort, bepaalt dat Ethias bij elke financiële verrichting, uitgevoerd door of voor de Ethias-groep, de basisprincipes van de IAO nauwgezet moet respecteren en niet mag investeren in ondernemingen betrokken bij de productie of de verkoop van controversiële wapens (clusterbommen, antipersoonsmijnen, wapens met verarmd uranium ...). Een zwarte lijst met verboden investeringen wordt regelmatig geactualiseerd en op de internetsite van Ethias gepubliceerd. Deze zwarte lijst is gebaseerd op het resultaat van de campagnes « Geld. Goed Geweten ? » en « Bankgeheimen » van de NGO Netwerk Vlaanderen.

## ECOCOACH

### Zuinig en milieuvriendelijk gedrag aanmoedigen:

Een ander doeltreffend wapen in de strijd tegen de CO<sub>2</sub>-uitstoot is de EcoCoach<sup>1</sup>. Ethias ligt aan de basis van dit concept, samen met Athlon Car Lease. EcoCoach bestaat uit een elektronisch systeem dat in het voertuig wordt geïnstalleerd. Het systeem analyseert de rijstijl van de chauffeur en geeft hem vervolgens, concrete adviezen voor een zuiniger en milieuvriendelijker rijgedrag. **Het doel is om het brandstofverbruik te verminderen met 10 %.**

In het kader van haar financiële investeringen acht Ethias het haar plicht om de langetermijnbelangen van haar leden zo optimaal mogelijk te behartigen met eerbied voor de in de Investeringscode opgelegde humanistische waarden. Deze extra-financiële langetermijnvisie is essentieel in het financiële beheer van dergelijke dossiers zoals de wettelijke en aanvullende pensioenen.



1 [www.athloncarlease.com](http://www.athloncarlease.com)

### Economie en veiligheid

Bemoedigende vaststelling: een zuiniger gedrag wordt vaak gekoppeld aan meer veiligheid. Ethias is ervan overtuigd dat EcoCoach kan bijdragen tot **een daling van het aantal ongevallen**. In dat opzicht is Ethias bereid om haar premies te verminderen voor de vlootvoertuigen uitgerust met de EcoCoach, en waarvan de schadelast verbetert. In een eerste fase zal EcoCoach dus enkel aangeboden worden voor de vloten. De **ondernemingen** die hun voertuigen uitrusten met EcoCoach kunnen hun medewerkers motiveren om een efficiënte rijstijl aan te nemen. Het systeem biedt onder meer een **financieel voordeel**: lager brandstofverbruik, minder slijtage van de banden, hogere ruilwaarde en **lagere verzekeringspremies**. Een aanzienlijke kostenbesparing terwijl er minder wordt vervuild.

## ECOSTREAM

In 2010 heeft de Ethias-groep zich ertoe verbonden om concrete oplossingen aan te bieden aan de **collectiviteiten** in hun initiatieven inzake energiebesparing en kostenbeheersing verbonden aan de energie-uitgaven, en dit dankzij rechtstreekse of onrechtstreekse financieringen alsook de invoering van een samenwerkingsverband met Ecostream<sup>1</sup> (entiteit van de Nederlandse intercommunale groep Eneco). Deze bijstand aan de collectiviteiten wordt bijvoorbeeld mogelijk gemaakt dankzij een **financieringsformule voor zonnepanelen** op basis van een mechanisme van **groene certificaten** en de inkomsten van de geproduceerde groene energie. Er werden pilotprojecten gelanceerd in het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap en in de stad Gent.

1 [www.ecostream.com](http://www.ecostream.com)

## Een verzekeraar die investeert in duurzame economie

Ethias wil haar verbondenheid met de sociale economie bevestigen. De ondernemingen in deze sector zijn geprivilegieerde cliënten die zij actief wil ondersteunen. Naast participaties in de traditionele verzekerings-, informatica- en industriële sectoren bezit Ethias **financiële participaties in het domein van de sociale economie**: sociale leningsmaatschappijen, instellingen voor microfinanciering (Incofin, Impulse Microfinance), fondsen voor sociale economie (Netwerk Rentevrij, Startcentrale, Carolidaire), fondsen voor wetenschappelijk onderzoek, enz.

## EEN BANK MET 100 % ETHISCH CERTIFICAAT

Ethias Bank is de enige Belgische bank die voor de totaliteit van haar balans over het **certificaat “Forum Ethibel”** beschikt. Dit certificaat betekent dat de bank kan bewijzen dat de wederbelegging van de spaargelden van de cliënten en het uitzetten van kredieten gebeurt volgens strikte interne deontologische code. Anderzijds kan iedereen, via dit certificaat, concreet zien wat de bank precies doet met het geld van haar cliënten. Ethias Bank wordt bovendien vermeld als een van de beste bankvoorbeelden inzake **antiwapen**-investeringsbeleid in de studie *“Investments in Cluster Munitions”* (2009) van Netwerk Vlaanderen.



incofin

impulse

RENTEVRIJ

Startcentrale  
CENTRUM VOOR NUTTEN

## DE TOEKOMST VAN DE PENSIOENEN: EEN GROTE SOCIALE UITDAGING

Vandaag is één Belg op vijf ouder dan 60 jaar. In 2030 zal dat één Belg op drie zijn. Het volledige pensioensysteem – wettelijke pensioenen (1<sup>ste</sup> pijler) en aanvullende pensioenen (2<sup>de</sup> pijler) – moet opnieuw worden uitgedacht met alle deelnemende partners – politiek, openbare besturen, syndicale organisaties, financiële partners – om het hoofd te bieden aan de vergrijzing van de bevolking en de hieraan verbonden **financiële uitdagingen**.

Volgens een studie van de RSZPPO telt het overheidsperoneel vandaag 53 % contractuele personeelsleden tegen 47 % statutaire of benoemde personeelsleden. Een pariteit in de cijfers die niet altijd op gepaste wijze wordt weergegeven in het pensioenstelsel. Verschillende collectiviteiten zijn nu reeds begonnen met het zoeken naar en het implementeren van oplossingen om voor al hun personeelsleden **een correct en kwaliteitsvol pensioen** te waarborgen. Ethias is zich bewust van de **belangrijke rol** die een **verzekeraar** moet vervullen bij het zoeken naar overdachte en realiseerbare oplossingen samen met de openbare partners. Ethias is ook lid van de BVPI, Belgische Vereniging voor Pensioeninstellingen, en neemt deel aan de werkzaamheden van Assuralia ter zake<sup>1</sup>. Ethias wil een echt **kenniscentrum worden inzake pensioenen** ten dienste van haar verzekerden Collectiviteiten en Ondernemingen.

<sup>1</sup> [www.pensionfunds.be](http://www.pensionfunds.be)

## DE BEVOORRECHTE PARTNER VAN DE COLLECTIVITEITEN INZAKE PENSIOENEN

De verschillende formules die Ethias ontwikkeld heeft zowel voor de openbare als de private sector (groepsverzekering, instelling voor bedrijfspensioenvoorziening, collectief beheer van de reserves voor eigen rekening) passen in de globale langetermijnvisie van het openbare bestuur. De provincie Limburg was recent één van de eerste collectiviteiten om het administratieve en financiële beheer van een **pensioenplan** voor al zijn personeelsleden en die van zijn lokale besturen te verzekeren. In dit dossier stelde deze collectiviteit zijn vertrouwen in de specialisten van Ethias en DIB.

Ethias is de enige verzekeraar die zowel aanwezig is op de markt van de 1<sup>ste</sup> pijler als van de 2<sup>de</sup> pijler van de openbare Collectiviteiten. Een unieke positie die aan de – openbare en de private – collectiviteiten het voordeel biedt van een samenwerking met een partner die beschikt over een unieke en globale visie inzake de pensioenproblematiek, alsook over een **grondige kennis** van de – juridische, technische, actuariële en financiële – materies die hiermee nauw verbonden zijn. Ethias heeft beslist om deze expertise volledig ter beschikking te stellen van haar verzekerden via de oprichting van **Ethias Services**, een aparte entiteit die volledig gewijd is aan de aanvullende diensten op het vlak van pensioenfondsenbeheer.



## ETHIEK EN FINANCIËLE INNOVATIE

In april 2010 ontwikkelde Ethias een beleggingsproduct bestaande uit 20 internationale aandelen die alle werden uitgekozen op basis van het lastenboek van het “Ethibel Excellence Label”.

Deze investeringscriteria staan garant voor een duurzaam, financieel beheer.

## ETHIEK EN SOLIDARITEIT



Het multicollectiviteitenfonds **Ethias Global 21 Ethical** is een concreet voorbeeld van de financiële innovatie van Ethias ten dienste van – zowel de openbare als de private – Collectiviteiten met strikte inachtneming van de erkende ethische normen en met bijzondere aandacht voor het deel solidair sparen dat onze duurzame partners na aan het hart ligt. Dit fonds, dat bestemd is voor het beheer van de reserves van de pensioenverzekeringen en de groepsverzekeringen, draagt immers het **Label Ethibel Excellence**. Ethias heeft erop toegezien dit product te voorzien van twee solidaire mechanismen, ten gunste van haar partners Réseau Financement Alternatif en Netwerk Vlaanderen. Ethias verbindt zich er enerzijds toe om een solidariteitspremie van 0,05 % van het gemiddelde kapitaal dat op het einde van elk jaar in het fonds wordt geïnvesteerd te retrocederen aan een van de partners (naar keuze van de cliënt). Anderzijds kan de aangeslotene die het wenst ook een deel of het geheel van zijn rendement retrocederen aan een vereniging van zijn/haar keuze. Zo biedt Ethias aan elke collectiviteit die het wenst de mogelijkheid om zijn engagement in de duurzame economie concreet te vertalen op lange termijn.

## ETHIAS STEUNT HET ONDERZOEK NAAR PUBLIEKE EN SOCIALE ECONOMIE

Ethias is sinds vele jaren de belangrijkste sponsor van de 'Prix Merlot-Leclercq', die sinds 1964 wordt georganiseerd door CIRIEC om het onderzoek in de openbare economie te stimuleren, in het bijzonder in het domein van de centra van algemeen belang, maar ook op het vlak van instrumenten voor overheidsbeleid en evaluatie. Dit jaar beloofde de jury, waarvan Ethias de eer heeft deel uit te maken, de thesis Ethics and Public Policy in Microfinance van de heer Marek Hudon, jonge assistent-professor aan de Vrije Universiteit van Brussel en mededirecteur van het Centre Européen de Recherche en Microfinance (CERMI). Op die manier wil Ethias **het onderzoek stimuleren** naar actuele thema's in de sociale economie, die verbonden zijn met de vragen over **het overheidsbeleid inzake duurzame ontwikkeling**.



## PROMOTIE EN VERSPREIDING VAN ONZE WAARDEN

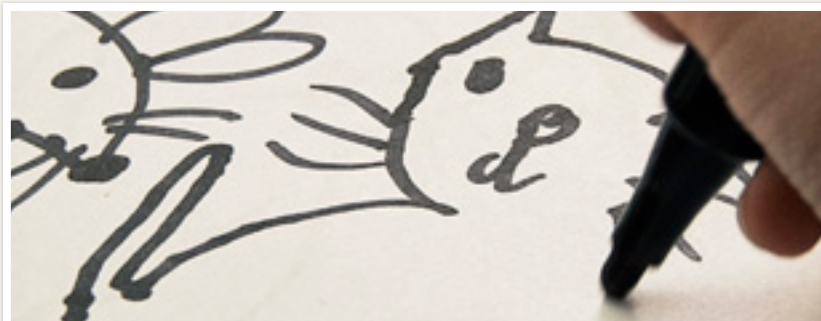
### INTERN

Deugdelijk bestuur en maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn begrippen die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Het aspect **deugdelijk bestuur** is bovendien een van de fundamentele elementen die Ethias wil naleven in het kader van haar toetreding tot het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties sinds 2006. Om de naleving van haar waarden te verzekeren heeft Ethias een reeks tools goedgekeurd, zoals de invoering van controleorganen, de goedkeuring van codes en charters.

#### ➤ Onafhankelijke controlefuncties

Naast de reeds aanwezige **Compliancefunctie** (met eigen charter sinds 2009) en de **Interne Auditfunctie** heeft Ethias een **Actuariële Controle** opgericht om zo de opdrachten van de aangestelde actuaris uit te breiden naar de controle van elk onderwerp dat een onafhankelijk actuariële advies vereist. Het charter « Actuariële Controle-Ethias Groep», dat in 2009 werd aangenomen, geeft een uitvoerige beschrijving van de organisatie, de statuten en de opdrachten van de actuariële controle, alsook van zijn relaties met de andere onafhankelijke controlefuncties, de overlegforums binnen de groep en de rapporteringsinstrumenten.

Het **Risk Management** is een wezenlijk onderdeel van het controlesysteem binnen de Ethias-groep. Een risk management charter, dat in 2009 werd goedgekeurd, vermeldt de belangrijkste principes inzake risk management en definieert de functie, de structuur, het statuut en de opdrachten van het risk management. Het charter precificeert eveneens de relaties tussen het risk management en de andere onafhankelijke controlefuncties, de overlegmodaliteiten binnen de groep alsook de rapporteringsinstrumenten van het risk management.





### ➔ Risicobeheer

In het kader van het Plan Horizon 2011 heeft het Directiecomité van Ethias vier comités opgericht die gewijd zijn aan het risicobeheer. Deze comités zijn instrumenten voor de risico-opvolging, -beslissing en -rapportering. Elk comité voor risicobeheer wordt geregeld door een gedetailleerd huishoudelijk reglement dat een beschrijving geeft van de opdracht, de samenstelling, de organisatie en de verantwoordelijkheden.

Het **Comité Risico's** moet de invoering van de verschillende beleidslijnen inzake risicobeheer opvolgen en hiervan verslag uitbrengen aan het Directiecomité. Het comité Risico's is ook een overkoepelend comité met als opdracht het superviseren en het opvolgen van alle risico's. Om zijn doelstellingen te bereiken overkoepelt het comité Risico's drie gespecialiseerde comités die zich bezighouden met de drie belangrijkste domeinen inzake het beheer van de risico's waarmee de onderneming geconfronteerd wordt: het **Comité Investing**, het **Comité Verzekering-Herverzekering** en het **Comité opvolging van het operationele risico**.

### ➔ Integriteitsbeleid

Het integriteitsbeleid wordt vastgelegd door het Directiecomité en regelmatig geactualiseerd. Er werden diverse charters, codes, gedragslijnen opgesteld, hetzij op het niveau van Ethias hetzij binnen bepaalde operationele directies. Een **deontologische code**, die van toepassing is op alle medewerkers van Ethias, werd goedgekeurd door het Directiecomité in november 2009. Het wordt vervolledigd met een beleidsnota inzake belangenconflicten.



## ETHIAS COMPETENCE AWARD

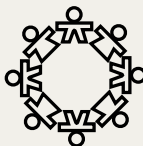
Elk jaar reikt het Vlaamse tijdschrift "OCMW-Visies", met de steun van de VVOS (Vlaamse Vereniging van OCMW-secretarissen) de Ethias Competence Award uit. Deze onderscheiding, die sinds 2007 bestaat, wil de OCMW's aanmoedigen **om deugdelijke beheerspraktijken te ontwikkelen en de duurzame ontwikkeling op concrete wijze in hun werking te integreren**. Vorig jaar bekroonde de Ethias Competence Award onder andere het OCMW van Waregem, de eerste welzijnsinstelling die de ISO-90001-norm behaalde. De OCMW's van Mechelen en Ledegem werden eveneens onderscheiden voor hun vernieuwende projecten met een sociale meerwaarde.

## EXTERN

### ➔ AMICE

Ethias is ervan overtuigd dat de mutualistische structuur een leefbaar alternatief is voor de andere juridische vennootschapsvormen en dat deze een onbetwistbare meerwaarde biedt voor de uitbouw van een **maatschappelijk verantwoord en competitief Europa**. Ethias is tevens een van de oprichtende vennoten van AMICE<sup>21</sup>, de Europese vereniging van onderlinge en coöperatieve verzekeringen (gegroeid in 2008 uit de fusie van AISAM en ACME, twee Europese verenigingen die de onderlinge maatschappijen vertegenwoordigen).

Ethias zet zich actief in binnen AMICE, de Europese vereniging van onderlinge en coöperatieve verzekeringen. Ethias heeft vertegenwoordigers in bijna alle werkgroepen van AMICE, waaronder de werkgroep rond de ontwikkeling en promotie van MVO.



### ➔ EMIG

Ethias ligt eveneens aan de basis van de oprichting van EMIG, de Europese vereniging van gemeentelijke onderlinge verzekeraars. Ethias vindt hierin een unieke gelegenheid om te debatteren over gemeenschappelijke onderwerpen met verzekeraars die dezelfde bekommernissen en dezelfde doelstelling delen: een **kwaliteitsvolle dienstverlening** voor hun leden, de **lokale collectiviteiten**.

### ➔ UAAM

Op nationaal vlak is Ethias lid van de UAAM, de Unie van de Onderlinge Verzekeringsverenigingen. De UAAM verenigt het merendeel van de Belgische onderlinge maatschappijen en waakt over hun belangen, onder meer dankzij de zetel waarover de vereniging beschikt in de **Commissie Verzekeringen**.



## ↳ CIRIEC<sup>22</sup>

CIRIEC, het Internationaal Onderzoeks- en Informatiecentrum over de openbare, sociale en coöperatieve economie, is een onderzoeks- en documentatiecentrum, een tref- en uitwisselingsforum bestemd voor centra van algemeen belang, de sociale economie en de openbare sector. Er bestaan sinds vele jaren nauwe banden tussen Ethias en CIRIEC aangezien beide entiteiten verbonden zijn met de waarden van de **sociale economie**.



22 [www.ulg.ac.be/ciriec](http://www.ulg.ac.be/ciriec)

## ↳ BELSIF<sup>23</sup>

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 acties voor verschillende doelgroepen: particuliere, institutionele en publieke beleggers alsook professionals in de investeringswereld, academici en burgers uit alle domeinen.

Anderzijds vertegenwoordigt BELSIF de Belgische sector van het duurzaam investeren in Europa ten overstaan van de Europese overheid samen met EUROSIF 3 (European Social Investment Forum), en op het niveau van alle relevante nationale en internationale overheden, reguleringsorganismen, koepelinitiatieven en platformen. Tot slot treedt BELSIF adviserend op bij overheden en andere openbare instanties en verzekert zij de promotie van het ideeëngoed rond duurzaam investeren. Ethias zetelt sinds 2006 in de Raad van bestuur van dit forum.

In 2009 nam Ethias, naast de belangrijkste spelers van de sector – financiële groepen, verenigingswereld, NGO's – deel aan de eerste **Nationale week rond MVI**, met de steun van de Federale Minister van Klimaat en Energie.

**Week van het Duurzaam en Maatschappelijk Verantwoord Investeren**

Van 17 tot 23 Oktober 2009

Financiert u kinderarbeid, schendt u mee mensenrechten of werkt u mee aan de vernieling van ons milieu?

**BELSIF**

Voor alle activiteiten en info, surf naar [www.BELSIF.BE](http://www.BELSIF.BE)

23 [www.belsif.be](http://www.belsif.be) / [www.eurosif.org](http://www.eurosif.org)



## EEN SPONSORBELEID MET MAATSCHAPPELIJKE MEERWAARDE

Ethias verleent haar bijdrage aan verschillende projecten die de promotie van de burgerlijke waarden ten voordele van de sociale cohesie aanmoedigen. Het departement Sponsoring van Ethias speelt een essentiële rol in de promotie en de vertaling van de engagementen van de onderneming.

### Preventie

Als verzekeraar wil Ethias **elke vorm van risicogedrag** voorkomen. Gezien de link met haar corebusiness zijn preventie en sensibilisering rond verkeersveiligheid en lichamelijke ongevallen (thuis en op het werk) dan ook belangrijke pijlers in het sponsoringbeleid van de onderneming. Zo steunt Ethias de Responsible Young Drivers<sup>24</sup>, Fédémot<sup>25</sup>, Houtopia<sup>26</sup> en het project On the road<sup>27</sup> van de Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde. Ethias is bovendien de enige Belgische verzekeraar die aangesloten is bij het Europees handvest over de verkeersveiligheid. Dit charter heeft als doel elk jaar 25 000 mensenlevens te redden op onze Europese wegen. De betrokkenheid van Ethias is er vooral op gericht om voertuigen veiliger te maken en hun gebruikers aan te sporen tot een beter gedrag.

### Gezondheid

In samenwerking met GMF ontwikkelde Ethias een **gratis internetsite** rond gezondheid<sup>28</sup>. Deze website, boordevol advies en informatieve rubrieken, wil ook een **preventie-instrument** zijn zowel voor de Ethias-aangeslotenen als de niet-aangeslotenen.

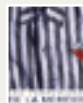
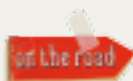
### Sport

Met de beslissing om sport te steunen via kwaliteitsvolle partnerships met een hele reeks van federaties en sportieve organisaties bevestigt Ethias haar wil om een **actieve en dynamische rol te spelen in de maatschappij**. Ethias staat bovendien aan de bakermat van het enige ATP-toernooi voor heren in België. In 2009 was de 5<sup>de</sup> editie van de Ethias Trophy een groot succes.

### Cultuur

In 2009 bleef Ethias verschillende vooraanstaande culturele initiatieven steunen zoals de 21<sup>ste</sup> Waalse Patrimoniumdagen, het Brussels Summer Festival, Ardenes, Fiesta City, de Workshops voor Hedendaagse Kunst, het Filharmonisch Orkest van Luik, het Festival de Wallonie, Gent Jazz Festival, Klinkers Festival, de Filharmonie, het Openluchttheater en de Zomeropera. Op die manier toont zij haar **verbondenheid met de promotie van cultuur en kunsten**.

ethias trophy



TESTAMENT.BE

24 [www.ryd.be](http://www.ryd.be)

25 [www.fedemot.be](http://www.fedemot.be)

26 [www.houtopia.be](http://www.houtopia.be)

27 [www.verkeerskunde.be](http://www.verkeerskunde.be)

28 [www.e-gezondheid.be](http://www.e-gezondheid.be)

## Burgerschap

Ethias steunt ook verschillende andere projecten met **grote maatschappelijke meerwaarde**. Via haar structurele partnership met de Territoires de la Mémoire<sup>29</sup> wil Ethias een goed begrip van de uitdagingen van onze maatschappij en de **strijd tegen extremistische en vrijheidsdodende ideeën ondersteunen**.

In 2009 verleende Ethias ook haar bijdrage aan de activiteiten van CREC-CIDE, de vzw Clini-Clown, de Fransstalige Federatie voor doven in België, het Institut Royal d'Accueil pour le Handicap Moteur, het Vlaamse Rode Kruis<sup>30</sup>, Testament.be<sup>31</sup>, « The Big Ask Again<sup>32</sup>», de 11.11.11-actie, Tempo Color en de week van de Eerlijke Handel<sup>33</sup>, de vzw Artikel 27 (die de toegankelijkheid van de cultuur voor allen promoot) alsook vele andere initiatieven ... te veel om op te noemen.

29 [www.territoires-memoire.be](http://www.territoires-memoire.be)

30 [www.rodekruis.be](http://www.rodekruis.be)

31 [www.testament.be](http://www.testament.be)

32 [www.thebigaskagain.be](http://www.thebigaskagain.be)

33 [www.befair.be](http://www.befair.be)



*« Ik sta nu met beide  
voeten in het leven.*

*Ik heb geen eenvoudig beroep  
en ik heb behoefte aan  
ondersteuning en advies.»*

*Anne*

Onderwijzeres



*« Het rechtstreekse contact spreekt me aan.  
Voor Anne ben ik slechts een telefoontje verwijderd.  
Zo eenvoudig is het! »*



*Nadia*

Callcenter – Ethias

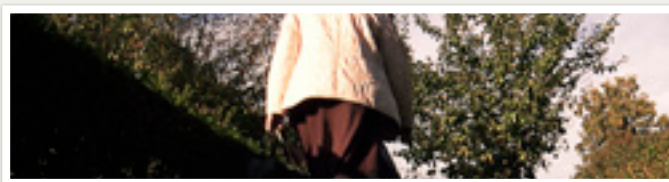
# ONZE ECOLOGISCHE BENADERING

Het ecologische aspect van het MVO-beleid van Ethias zal de volgende vijf jaren een zeer belangrijke plaats innemen in de strategie van onze groep. Als verzekeraar is Ethias ervan overtuigd dat zij haar toekomstige activiteiten niet kan bestendigen zonder op proactieve en zeer concrete wijze in te spelen op de uitdagingen die de klimaatverandering met zich meebrengt.

Het is de wens van Ethias om haar steentje – bescheiden maar gedreven – hiertoe bij te dragen en om, in de mate van het mogelijke, **de duurzame gedragswijze** onder haar medewerkers, verzekerden en leveranciers te laten doorstromen. De uitdagingen die wij nu vastleggen, kunnen immers enkel worden aangegaan met de medewerking van al onze deelnemende partners.

De activiteiten van Ethias als dienstenmaatschappij zijn niet intrinsiek vervuilend. Wij zijn ons evenwel bewust van het belang van de uitdagingen inzake MVO voor een multitakken-verzekeraar. De belangrijkste pistes van onze benadering zijn:

- ➔ **vermindering van het water-, energie- en papierverbruik**
- ➔ **recyclage**
- ➔ **mobiliteit**, het eerste project met een ecologische uitdaging waarvoor zij zich actief heeft ingezet



## EEN AMBITIEUS BELEID INZAKE ECOLOGISCHE VERANTWOORDELIJKHEID

De strategische doelstelling op het niveau van de onderneming bestaat erin aanzienlijk te besparen op ons energie-, water- en papierverbruik. Hierdoor kunnen wij het beheer van onze productiekosten verzoenen met de vermindering van onze ecologische voetafdruk.

Onder de acties die wij willen behouden en/of ontwikkelen, vermelden wij de volgende markante initiatieven om de **ecologische voetafdruk van Ethias te verminderen**.



## Vermindering van het verbruik van fossiele energie dankzij:

- ➔ In april 2009 behaalde Ethias het certificaat voor hernieuwbare energie “TÜV SÜD”. Dit certificaat biedt de waarborg dat de elektriciteit **voor al onze sites** geproduceerd wordt in hydro-elektrische sites die erkend zijn door Electrabel-Suez (Alpénergie). Dit certificaat is aan Ethias toegekend tot 31/03/2011.
- ➔ Wijziging van de werkingsduur voor verwarming/verlichting en versterking van de bestaande regulering, recuperatie van uitgestoten warmte en de installatie van warmtepompen in sommige nieuwe installaties.
- ➔ Modernisering van de systemen voor het regulatiebeheer van bepaalde gebouwen, technische revisie van de uitrustingen om een lager verbruik te koppelen aan een verbeterd rendement (koelgroepen, liften ...).
- ➔ Installatie van zonnepanelen op het dak van de nationale zetel.
- ➔ Vervanging van de verschillende hogedruktransformatoren die PCB's bevatten.
- ➔ Veralgemeende free-coolingtechniek om de kantoren tijdens de nacht af te koelen, in de lente en de zomer, om het gebruik van de airconditioning te verminderen.
- ➔ Gebruik van een algemene spaarverlichting (LED), verwijdering van halogeenspots, doven van lichtreclames na 22 uur, installatie van zonneboilers voor de productie van warm water.
- ➔ Systematische opvolging van het gas- en elektriciteitsverbruik voor onze grootste sites, zodat elke afwijking in het gebruik onmiddellijk wordt vastgesteld.
- ➔ Opleiding van een medewerker gespecialiseerd in duurzame energie. Wij vermelden hier bijvoorbeeld de opleiding “energieverantwoordelijke” gegeven door het Waalse Gewest.

De toepassing sinds januari 2008 van een ecologische maatregel voor onze bedrijfsvoertuigen: een CO<sub>2</sub>-uitstoot grens werd vastgelegd voor elke categorie van dienstvoertuig (van 150 tot 182 g CO<sub>2</sub> / km).

## Systematische vermindering van ons afval dankzij:

- ➔ Gebruik van papier met **FSC label** is voortaan de norm (billijk beheer en exploitatie van wouden en de exploitatie ervan). De leveranciers waarop wij in 2010 een beroep deden, hebben het FSC-label.
- ➔ Dubbelzijdig afdrukken werd eveneens de norm in al onze kantoren.
- ➔ Selectieve papierophaling
- ➔ Recyclage en de selectieve verwijdering van machines :
  - » Onze zetel van Hasselt lanceerde een testoperatie om het gebruik van netwerkprinters te rationaliseren. De minst gebruikte printers werden gelokaliseerd en vervolgens, na een overgangperiode, afgeschaft.
  - » Intensievere deelname aan jaarlijkse **Win-Win** uitwisselingsbeurzen georganiseerd door onze openbare collectiviteiten (Luik en Antwerpen in 2009, maar dit initiatief zal dankzij onze vrijwilligers worden uitgebreid naar andere steden en gemeenten die dit initiatief willen ondernemen): schenking van informaticamateriaal in perfecte staat dat overbodig is geworden voor bepaalde specifieke beroepen, uitwisseling van diensten en competenties met de verenigingswereld, enz.
- ➔ Algemeen gebruik van recycleerbare kartonnen bekertjes in plaats van plastic bekertjes. Om deze maatregel te versterken werd vanaf 2010 aan elk personeelslid dat het wenst voorgesteld om een gratis koffiekop te bestellen.



## Veralgemeende integratie van diverse eco- en sociale labels:

- ➔ Keuze van recyclebaar materiaal na gebruik en/of met laag energieverbruik.
- ➔ Maximaal gebruik van producten die niet schadelijk zijn voor het milieu bij de keuze van kantoorbenodigdheden (ecologische en bio-afbreekbare producten voor het onderhoud van de kantoren, sanitair en hygiënisch kringlooppapier ...). Onderhoud van de kantoren uitsluitend met ecologische en bio-afbreekbare producten.
- ➔ De algemene voorwaarden van alle bestelbonnen van de onderneming bevatten een artikel waarin de leverancier zich ertoe verbindt de basisprincipes van de IAO (**Internationale Arbeidsorganisatie**) na te leven en te doen naleven door zijn eventuele onderaannemers en fabrikanten:
  - » **Verbod op kinderarbeid**
  - » **Respect van de syndicale vrijheid**
  - » **Onderdrukking van iedere vorm van dwangarbeid**
  - » **Verbod op iedere vorm van discriminatie bij aanwerving en tewerkstelling.**

In dezelfde geest sensibiliseert de onderneming haar onderaannemers voor deze problematiek.



## De ontwikkeling van een milieuvriendelijk Mobiliteitsplan gericht op:

- ➔ Een sensibiliseringsbeleid van het personeel voor carpooling, gepaard met een voordeel als men hiervan gebruik maakt (parkeerplaats, faciliteiten, enz.).
- ➔ 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.
- ➔ Een actief partnership met het Vlaams Instituut voor Mobiliteit<sup>1</sup> (VIM), gewijd aan de duurzame mobiliteit. Ethias is lid van de beheerraad, een adviesorgaan dat rechtstreeks verslag uitbrengt aan de raad van bestuur van het instituut over duurzame thema's en specifieke projectideeën. De duurzame mobiliteit van ondernemingen is een thema waaraan ons management bijzondere aandacht besteedt.

Een maximale vermindering van het papierverbruik dankzij de toepassing van nieuwe communicatietechnologieën draagt bij tot een aanzienlijke beheersing van onze ecologische voetafdruk. In de lijn van een proactief en duurzaam ontwikkelingsbeleid besliste Ethias tot de invoering van nieuwe arbeidsprocessen die het mogelijk zullen maken om het papiergebruik aanzienlijk te verminderen en zullen bijdragen tot een woudbeheer dat ecologisch verantwoord, sociaal gunstig en economisch leefbaar is.



1 [www.vim.be](http://www.vim.be)

## ONZE WERKGWOONTEN WIJZIGEN: GALILEO

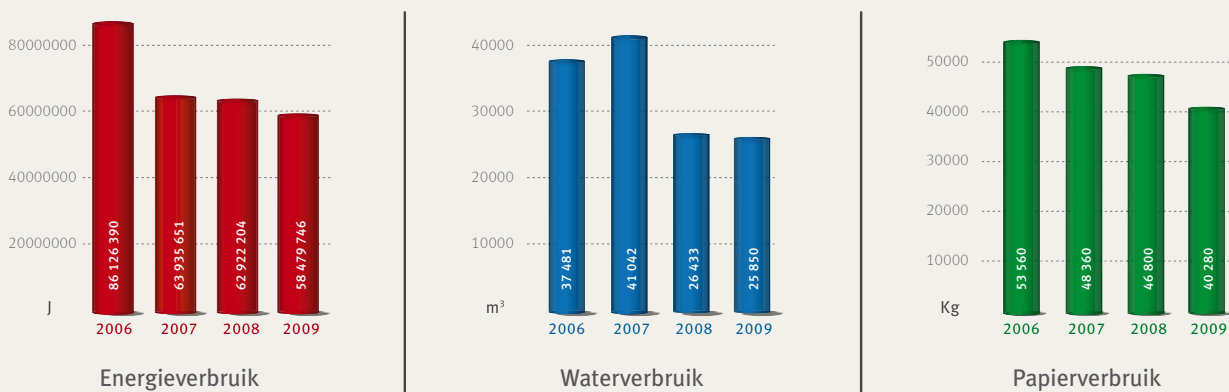
Sommige van de producten die wij verdelen zijn uiterst specifiek en de verdeling ervan blijft beperkt. Het afdrucken van documenten voor intern gebruik is tegelijk duur en milieu-onvriendelijk. Daarom heeft Ethias beslist om de documenten die betrekking hebben op dit type van producten niet langer af te drukken. Om het papiergebruik te verminderen zijn de documenten met betrekking tot deze producten voortaan uitsluitend elektronisch beschikbaar in "Galileo", een rubriek van ons Intranet die voor alle medewerkers toegankelijk is.

Tot slot blijft Ethias proactief nadenken over verschillende verbeteringsacties om haar **koolstofvoetafdruk in alle domeinen te verminderen** en dit in nauwe samenwerking met specialisten zoals CO2Logic<sup>2</sup>. Een Vfree-labelling (compensatie voor CO2-uitstoot) is momenteel aan de gang. Een actieplan om van Ethias een verzekeringsmaatschappij met "Nulemissie" te maken wordt momenteel onderzocht.



De koolstofvoetafdruk is zeer nauw verbonden met de huidige klimaatuitdagingen en met de wijze waarop wij hierop als verzekeraar zullen inspelen. Dit thema zal dan ook onze volledige aandacht krijgen en wij zullen onze creativiteit gebruiken om aangepaste oplossingen te zoeken met respect voor onze planeet.

### Verbruiksgrafieken





*« Voor de inwoners van mijn gemeente die een beroep doen op onze openbare diensten heb ik een sterke en betrouwbare partner nodig. »*



*Bart*

Gemeentesecretaris

# ONS CONTACTEREN

## REGIONALE KANTOREN

### Aalst

Leo De Bethunelaan 108  
9300 AALST  
Tel. 053 78 92 20 Fax 053 77 83 97

### Aarlen

Rue des Deux-Luxembourg 48  
6700 ARLON  
Tel. 063 22 06 37 Fax 063 23 22 62

### Alleur

Avenue de l'Expansion 12  
4432 ALLEUR  
Tel. 04 247 90 11 Fax 04 246 00 15

### Antwerpen

Mechelsesteenweg 66  
2018 ANTWERPEN  
Tel. 03 203 41 41 Fax 03 231 76 09

### Ath

Rue de Pintamont 35  
7800 ATH  
Tel. 068 26 96 10 Fax 068 26 96 19

### Bergen

Boulevard Dolez 15  
7000 MONS  
Tel. 065 40 17 20 Fax 065 40 17 30

### Borgworm

Place du Roi Albert 1<sup>er</sup> 14  
4300 WAREMME  
Tel. 019 33 08 10 Fax 019 33 09 01

### Brugge

Genthof 9  
8000 BRUGGE  
Tel. 050 47 07 00 Fax 050 47 07 07

### Brussel

Sterrenkundelaan 19  
1210 BRUSSEL  
Tel. 02 227 98 11 Fax 02 227 98 02

### Charleroi

Boulevard Pierre Mayence 1  
6000 CHARLEROI  
Tel. 071 20 27 70 Fax 071 20 27 80

### Dinant

Rue Édouard Fétis 24  
5500 DINANT  
Tel. 082 22 70 79 Fax 082 22 42 72

### Doornik

Rue Royale 71  
7500 TOURNAI  
Tel. 069 88 96 10 Fax 069 88 96 15

### Eeklo

Molenstraat 44  
9900 EEKLO  
Tel. 09 378 42 54 Fax 09 378 44 38

### Geel

Schuttershof 16 (Gasthuisstraat)  
2440 GEEL  
Tel. 014 56 26 90 Fax 014 56 26 99

### Gent

F. Rooseveltlaan 351  
9000 GENT  
Tel. 09 265 78 78 Fax 09 265 78 70

### Halle

Vandenpeereboomstraat 46/1  
1500 HALLE  
Tel. 02 356 05 84 Fax 02 356 49 64

### Hannuit

Rue de Tirlemont 2  
4280 HANNUT  
Tel. 019 51 95 10 Fax 019 51 95 15

### Hoei

Rue Rioul 2  
4500 HUY  
Tel. 085 27 45 90 Fax 085 27 45 99

### Ieper

Sint-Jacobsstraat 67  
8900 IEPER  
Tel. 057 20 97 37 Fax 057 21 93 26

### Kortrijk

Gentsesteenweg 103  
8500 KORTRIJK  
Tel. 056 21 88 08 Fax 056 22 96 21

### La Louvière

Rue A. Chavée 54/2  
7100 LA LOUVIÈRE  
Tel. 064 23 80 80 Fax 064 23 80 81

### Leuven

Diestsevest 29  
3000 LEUVEN  
Tel. 016 28 43 60 Fax 016 28 43 69

### Libramont

Grand'Rue 33b  
6800 LIBRAMONT  
Tel. 061 23 21 89 Fax 061 23 24 61

### Marche-en-Famenne

Allée du Monument 22 A  
6900 MARCHE-EN-FAMENNE  
Tel. 084 32 71 40 Fax 084 32 71 49

### Mechelen

H. Consciencestraat 8  
2800 MECHELEN

Tel. 015 42 07 99 Fax 015 42 32 67

### Merksem

Bredabaan 804  
2170 MERKSEM

Tel. 03 646 23 58 Fax 03 646 33 94

### Namen

Rue de Fer 48  
5000 NAMUR

Tel. 081 25 07 11 Fax 081 25 07 10

### Oostende

Ernest Feysplein 3  
8400 OOSTENDE

Tel. 059 56 86 80 Fax 059 56 86 89

### Oudenaarde

Marlboroughlaan 2  
9700 OUDENAARDE

Tel. 055 30 24 30 Fax 055 30 35 27

### Peer

Steenweg Wijchmaal 10/1  
3990 PEER

Tel. 011 57 47 43 Fax 011 57 55 91

### Roeselare

Iepersestraat 194-196  
8800 ROESELARE

Tel. 051 24 86 14 Fax 051 25 11 46

### Sint-Niklaas

Slachthuisstraat 73  
9100 SINT-NIKLAAS

Tel. 03 780 78 50 Fax 03 780 78 59

### Tienen

Veemarkt 8  
3300 TIENEN

Tel. 016 82 02 27 Fax 016 82 49 43

### Verviers

Boulevard Gérardchamps 120  
4800 VERVIERS

Tel. 087 35 13 94 Fax 087 35 15 82

### Waver

Avenue Pasteur 6  
1300 WAVRE  
(Parc d'affaires des Collines de Wavre)

Tel. 010 68 62 20 Fax 010 68 62 29

## CONTACTCENTERS

### PARTICULIEREN

#### Info

van maandag tot vrijdag van 8 tot 20 uur  
zaterdag van 8.30 tot 12.30 uur

Tel. 011 28 28 00

Fax 011 28 27 50

#### Schade auto en woning (24 uur per dag)

Tel. 011 28 24 00

Fax 011 28 27 26

#### Ethias Assistance (24 uur per dag)

Tel. 011 28 28 28

Fax 011 28 28 29

### Collectiviteiten en Ondernemingen

#### Openbare collectiviteiten

van maandag tot vrijdag van 8 tot 17 uur

Tel. 011 28 20 80 of 011 28 20 81

#### Ondernemingen

Tel. 011 28 20 15

Fax 011 28 20 87

#### Preventiedienst

Tel. 011 28 28 80

Fax 011 28 28 89

#### Extranet

Tel. 011 28 29 00

# ethias

Gedrukt op gerecycleerd papier met plantaardige inkt

Verantwoordelijke uitgever: Alain Charlier    rue des Croisiers 24 4000 Luik    Concept en design: [infographie@ethias.be](mailto:infographie@ethias.be)    Drukkerij : Senteurs Cartons (België)

*Er zijn ondernemingen die anders denken en handelen.*

*Niet om origineel te zijn, maar omdat ze zo willen werken en bestaan.*

*In een wereld waar rentabiliteit overheerst, wil Ethias in de eerste plaats nog dicht bij haar klanten staan.*

