



EEN VISIE VOOR DE TOEKOMST BOUWEN WE SAMEN

Ethias, maatschappelijke partner

ethias



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 eersterangsproducten 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.

www.ethias.be

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

Het jaarverslag kunt u aanvragen op het nummer 04 220 39 19 of downloaden via de extranetsite (vóór 20 juni 2011) of via de internetsite (vanaf 20 juni 2011).

**De illustraties in deze brochure
zijn van Mahaux Photography.**

INHOUD

 ONZE ONDERNEMING: WELKOM BIJ ETHIAS!	7
 ONZE CLIËNTEN	13
 ONZE GROEP	17
 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	21
 ONZE SOCIALE COHESIE	29
 ONZE MAATSCHAPPELIJKE ENGAGEMENTEN	35
 ONZE ECOLOGISCHE BENADERING	59

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



ETHIAS STAAT MET HAAR “VISA VOOR DE TOEKOMST” VOLLEDIG TEN DIENSTE VAN HAAR VERZEKERDEN

Ons reorganisatieplan “Horizon 2011” heeft ten volle een stabiliserende rol gespeeld en onze onderneming terug op de rails gezet. Voortaan concentreren wij ons op de toekomst van de onderneming en op haar ontwikkeling ten dienste van onze verzekerden.

Met dat doel voor ogen hebben wij een plan ingevoerd dat de naam “**Visa voor de toekomst**” kreeg.

Dit plan heeft de volgende hoofddoelstellingen:

- › onze positie consolideren in de Top 3 van verzekeraars Niet-Leven in België en als 1ste verzekeraar van de openbare sector en zijn personeel
- › alle behoeften van onze verzekerden dekken, zowel in Leven als in Niet-Leven
- › systematisch de beste prijs-kwaliteitverhouding nastreven
- › nieuwe producten en diensten ontwikkelen
- › onze distributiekkanalen optimaliseren
- › nieuwe cliëntensegmenten benaderen (KMO, non-profit)

Hiermee samenhangend streven wij naar een rendabele en verantwoordelijke groei van Ethias, met een onwrikbaar respect voor de waarden van ethiek, menselijkheid, engagement en nabijheid die wij uitdragen.

Meer dan ooit herbevestigt Ethias haar ambitie om steeds beter te beantwoorden aan de huidige en toekomstige behoeften van de Particulieren, de Collectiviteiten en de Ondernemingen door hen een compleet gamma van oplossingen op maat aan te bieden voor het beheer van hun risico's en verzekeringen.

In alle facetten van het dagelijkse leven heeft Ethias slechts één roeping: haar verzekerden bijstaan en tot hun dienst staan.

De wereld rondom ons wordt geconfronteerd met een stijging in het aantal catastrofale gebeurtenissen. De samenleving, haar organisaties en de individuen waaruit ze bestaan, hebben dan ook meer dan ooit nood aan de aanwezigheid van verantwoordelijke, efficiënte en vertrouwensvolle verzekeraars. Ethias is zich meer dan ooit bewust van de maatschappelijke rol die zij logischerwijze moet opnemen voor eenieder die vandaag en morgen vertrouwen in haar stelt.

Met vastberadenheid willen wij die opdracht volledig vervullen.

Bernard Thiry
Directeur-generaal
Voorzitter van het Directiecomité



ONZE ONDERNEMING: WELKOM BIJ ETHIAS!



EEN MUTUALISTISCH GEÏNSPIREERDE VERZEKERINGSGROEP

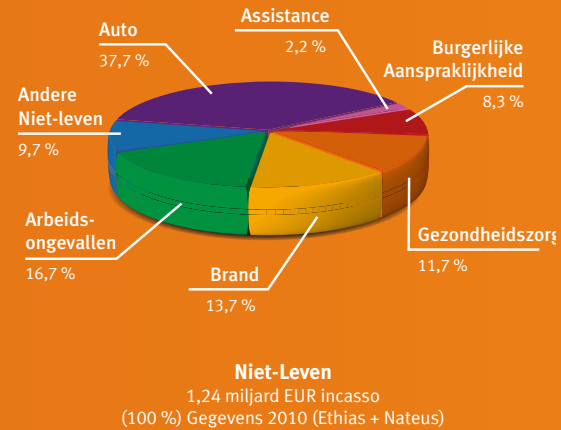
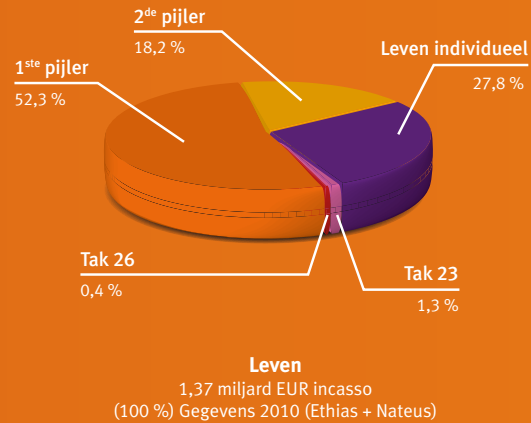
Een onderlinge verzekeringsonderneming wordt door haar leden opgericht en leeft voor haar leden. Ook al is onze juridische vorm in de loop der jaren geëvolueerd, toch blijven wij doordrongen van deze filosofie die wij hebben vertaald in de slogan «Ethias doet wat moet». Dit betekent: efficiënt handelen 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 ontploffingen».

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 een miljoen verzekerden.

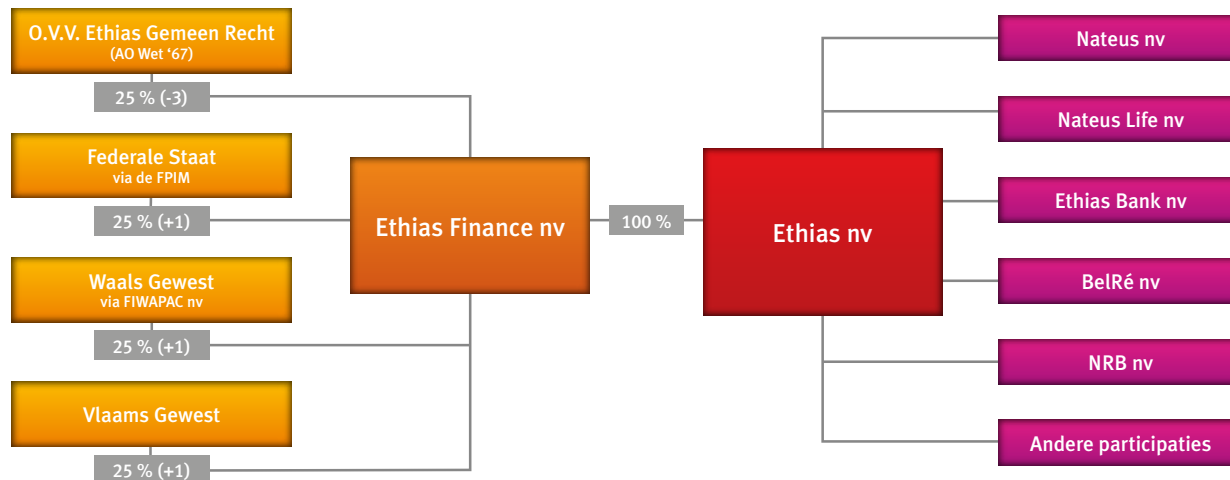
Onze positie op de markt

Ethias is de 4de verzekeraar van het land voor alle takken samen met 10,4 % marktaandeel (cijfers 2009).



Onze structuur (op 31 december 2010)

Ook al is de juridische structuur van onze groep mettertijd 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.



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 de reorganisatie van Ethias (Plan Horizon 2011)

2011

Ethias lanceert haar nieuw strategisch plan, "Visa voor de toekomst" genaamd





RESULTATEN 2010

Een operationeel resultaat van 225 miljoen euro en de boeking van een waardevermindering van 424 miljoen euro op de Dexia-effecten

Het plan “Horizon 2011”, dat Ethias begin 2009 invoerde, legde een reeks doelstellingen vast die tegen eind 2011 moeten worden bereikt. Deze doelstellingen zijn ruimschoots bereikt bij het afsluiten van het boekjaar 2010. Met een voorsprong van één jaar op het actieplan dus.

Het boekjaar 2010 wordt dan ook afgesloten met een positief operationeel resultaat (uitzonderlijk element buiten beschouwing gelaten): 225 miljoen euro (tegenover 37,7 miljoen euro in 2009).

Een uitzonderlijk element zwakt evenwel dit zeer positieve operationele resultaat af: de waardevermindering ten bedrage van 424 miljoen euro op de portefeuille van Dexia-aandelen die Ethias bezit, volgend op de aanpassing van de gemiddelde unitaire inventarisprijs van 8,41 euro naar 3,85 euro. Ter herinnering: Ethias bezit 5,04 % van het Dexia-kapitaal (93.065.092 aandelen).

De waardering van het Dexia-effect tegen 3,85 euro in de rekeningen van Ethias nv op 31 december 2010 berust op een analyse met de ramingen van 21 financiële analisten die een weergave zijn van de marktconsensus inzake de koersevolutie op datum van 5 januari 2011. Deze weerspiegelt de vermoedelijke realisatiewaarde tegen mei 2012 (de einddatum waarop de verbintenis ten aanzien van de Europese Commissie betreffende het bezit van de Dexia-aandelen dient te zijn afgerond). Ter herinnering: deze verbintenis heeft betrekking op de verwijdering (uit de balans van Ethias nv) van minstens 90 % van de portefeuille in Dexia-aandelen. Ethias is vandaag in staat de modaliteiten van de overdracht te realiseren onder de meest opportune voorwaarden.

Het eindresultaat van de onderneming sluit af met een verlies van 198,7 miljoen euro, dat in lijn moet worden gebracht met dit geheel uitzonderlijke element.

Ethias blijft haar positie versterken als verzekeraar van de collectiviteiten, de ondernemingen en de particulieren. Ethias is een solide, Belgische en onafhankelijke onderneming met positieve toekomstperspectieven.

Ethias nv op 31/12/2010 (in miljoen euro)

Globaal omzetcijfer	2 610
Balansvoet	24 072
Technische voorzieningen	19 818
Beleggingen	20 371
Resultaat	- 198,7



ONZE CLIËNTEN

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 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.



Distributienetwerk

ETHIAS GEEFT VOORRANG AAN HET RECHTSTREEKSE CONTACT MET HAAR VERZEKERDEN:

INTERNET

Ethias.be ontvangt 347 500 bezoekers per maand.

CONTACTCENTERS

69 werknemers werken via dit distributiekanaal en beheren 3 000 oproepen per dag.

NETWERK VAN REGIONALE KANTOREN

201 personen werken in de 40 regionale kantoren verspreid over heel België.



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 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, advisering en bijstand centraal staan.

MAKELAARS

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

NETWERK VAN INSPECTEURS

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

ANDERE

Clënten kunnen een polis afsluiten door te schrijven of te bellen naar de interne diensten (zie lijst pagina's 66 en 67).



...de eerste maanden, misschien jaren, zullen wij ons geluk duur betalen.
en ik vind geen prijs te hoog.

Robert in een brief aan zijn 'lieve Vicky'

ONZE GROEP

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.

De door NRB aangeboden diensten omvatten 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 ernaar 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 2010 realiseerde zij een omzetcijfer van 122 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.

Met de recente acquisitie van Adinfo (eind 2010) is NRB vandaag een groep met bijna 1 000 medewerkers die ook oplossingen kan aanbieden voor de collectiviteiten in Vlaanderen en in Wallonië.

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 EN MOTOR VAN INNOVATIE

De ontwikkeling van een MVO-beleid is voor Ethias, vanuit haar mutualistische verankering, een **strategische oriëntering** die toelaat de prestaties van de onderneming te optimaliseren en alle medewerkers te engageren in een sociaal en maatschappelijk project dat gericht is op de uitdagingen van morgen.

Een groot aantal nationale en internationale ondernemingen beschouwt MVO nog als een facultatief instrument dat niet alleen toelaat het imago van een onderneming te versterken, maar ook vrijwillig rekening te houden met de ecologische of maatschappelijke uitdagingen. Vandaag is het echter bovenal een **reële noodzaak** die wordt opgelegd door de belangrijkste deelnemende partners, hoofdzakelijk de verzekeren zelf wanneer het gaat over een verzekeringsmaatschappij. In vele openbare aanbestedingen worden vandaag immers maatschappelijk verantwoorde en duurzame evaluatiecriteria opgenomen. Dit is, zo nodig, het bewijs dat MVO zich niet enkel mag beperken tot een gewone communicatieoefening, maar een weergave moet zijn van de concrete initiatieven en engagementen van de onderneming.

De recente financiële en economische crisis die de wereld beroerde, sterkte Ethias in de overtuiging dat het meer dan ooit belangrijk was om de fundamentele waarden te verstevigen die aan de basis liggen van haar kracht sinds de oprichting van de onderneming: een organisatie met een sterke mutualistische verankering, een **verantwoordelijke 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 2013, kan het volledige management een kritische en constructieve blik blijven werpen op de activiteiten en acties van de onderneming.

Naast de financiële maatregelen die Ethias genomen heeft om zich opnieuw toe te spitsen op haar verzekeringsactiviteiten en om haar risico's beter te beheersen, getuigt het herbevestigde MVO-beleid van een hernieuwde vastberadenheid om een **rendabele en duurzame groei** van haar activiteiten te waarborgen. Ethias beoogt een serene toekomst die meer dan ooit ten dienste staat van de lokale collectiviteiten. Het duurzame karakter van deze groei kan enkel worden gewaarborgd door rigoureuze rekening te houden met de sociale, maatschappelijke en ecologische uitdagingen van deze wereld. Een wereld die voortdurend evolueert en die geconfronteerd wordt met aanzienlijke sociale en ecologische uitdagingen. Een wereld waarin Ethias een duurzame en verantwoordelijke stempel wil drukken op 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 |





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

Gesterkt door de goedkeuring van de Europese Commissie in 2010 voor haar strategische plan is Ethias alle krachten blijven mobiliseren voor het welslagen van het plan “Horizon 2011”. Parallel hiermee bleven onze teams concrete 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 herbevestigden 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, Gelijkheid-Diversiteitslabel, enz.).

Door haar reëel, permanent en proactief engagement in deze vrijwillige MVO-initiatieven kon Ethias op de markt en bij haar deelnemende partners (verzekerden, controleoverheden, leveranciers) een reputatie opbouwen als voortrekker op het vlak van duurzaamheid. Bewijs van deze algemene erkenning zijn de positieve en bemoedigende reacties op de publicaties van ons eerste maatschappelijk verslag vijf jaar geleden.

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. Een tendens die Ethias wil versterken door de jaarlijkse valorisatie van het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties.

In een wereld vol sociale, economische en klimatologische omwentelingen is MVO van essentieel en strategisch belang, een garantie voor de extra-financiële soliditeit van de onderneming en voor haar verantwoordelijke 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 concurrentieomgeving die, gelukkig maar, steeds kritischer staat tegenover de extra-financiële realiteit.

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 vooruitgang en resultaten die sinds bijna tien jaar worden geboekt, wijzen op het dynamisme en de vernieuwingsdrang die de onderneming tot op heden heeft uitgedragen. Het komt er nu op aan vooruit te gaan en Ethias de mogelijkheid te geven om zich positief te blijven onderscheiden, met respect voor de waarden die zij deelt met haar deelnemende partners, waaronder de Verenigde Naties.

Vanuit die optiek herbevestigd Ethias haar wens 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 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 de strikte principes voor maatschappelijk verantwoorde en duurzame investeringen werd tevens herbevestigd door de toetreding van Ethias (in 2006) tot BELSIF, het Belgisch Forum voor Duurzaam en Maatschappelijk Verantwoord Investeren. Bovendien ondersteunde Ethias diverse initiatieven in de ontwikkeling van sociaal verantwoorde investeringen. Zo was er haar uitzonderlijke deelname - als enige Belgische financiële partner - aan de Staten-Generaal van de Verantwoordelijke en Solidaire Financiën, georganiseerd door het Réseau Financement Alternatif in 2010 (Brussel). De promotie en de toepassing van deze ethische investeringsprincipes vormen een belangrijk punt in de uitwerking van haar tweede Meerjarenplan inzake MVO (Ethisch Investeringscomité, denkoefening over haar Investeringscode, enz.). Op intern vlak besteedt Ethias in haar humanresourcesbeheer de grootste aandacht aan thema's die verband houden met de ontplooiing van haar medewerkers (Sociale Cel, erkende initiatieven inzake diversiteit, enz.).

2. Formeel engagement om niet medeplichtig 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 leveranciers, 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 maakt er een erezaak van 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 haar bestelbonnen en de talrijke bekroonde HR-initiatieven (Diversiteitslabel, Diversiteitsprijs van Wallonië, 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 haar investeringscodes als in haar 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 fotovoltaïsche panelen, unieke systemen voor warmterecuperatie en een tastbaar energiebesparingsbeleid (aanwezigheidsdetectoren, dubbelzijdig printen, uitschakelen van nachtreclame). Deze principes inzake respect voor het milieu, die intern worden gestimuleerd, worden ook actief gepromoot bij haar aangeslotenen. Verschillende verzekeringsproducten moedigen immers een ecologisch verantwoord gedrag aan: zo is er de eco-autoverzekering die bestuurders stimuleert om een minder vervuilende auto te kopen of die een premievermindering toekent aan bestuurders die zich engageren om jaarlijks minder dan 10 000 km te rijden. Met doelgerichte partnerships tussen de openbare sector en de privésector wil Ethias ook de lokale collectiviteiten helpen om concrete oplossingen te ontwikkelen voor een duurzaam energiebeheer. Deze maatregelen worden bovendien aangemoedigd in het kader van de exclusieve steun die Ethias verleent aan de Belgian Environment and Energy Awards. Deze onderscheidingen op milieu- en energievlak richten zich tot een zo breed mogelijk publiek (particulieren, instellingen, openbare overheden, enz.). Steunend op haar dynamisme op ecologisch vlak heeft Ethias het jaar 2011 ingezet met een daling van 37 % in haar koolstofuitstoot dankzij strategische milieumaatregelen, waaronder carpooling, groene energie, recyclage ... Deze opmerkelijke prestatie werd geleverd in amper twee jaar tijd en ligt vijf keer hoger dan de Kyoto-doelstellingen binnen een tijdspanne die vijf keer korter is. Ethias wil nog verder gaan en uiteindelijk komen tot een totale beheersing van haar CO₂-uitstoot.

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, ondersteund door een Compliance-apparaat dat in rechtstreeks verband staat met de Belgische controleoverheden (onder meer de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen). Samen met de Compliance blijft het Ethisch Comité van Ethias garant staan voor de naleving van haar beroepsdeontologische codes. Zo bestaat er onder meer een reglementering voor bedrijfsgeschenken en aspecten m.b.t. misbruik van voorkennis. 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.

Luik, 20 juni 2011.



Bernard Thiry
Directeur-generaal
Voorzitter van het Directiecomité



ONZE SOCIALE COHESIE

Ethias wenste in 2010 een **veranderingscultuur** in te voeren en de lopende transformaties voort te zetten. Naast de communicatieprocessen en acties gekoppeld aan het plan **“Visa voor de toekomst”** besloot Ethias ook initiatieven door te voeren om het voltallige personeel te begeleiden in deze veranderingsdynamiek.

Vanuit deze optiek heeft de onderneming ervoor gekozen een ambitieus strategisch plan te implementeren dat alle medewerkers mobiliseert. Het streefdoel? Beantwoorden aan de verwachtingen van de verzekerden, met aandacht voor een **permanente dialoog** met de sociale partners. De invoering van een moderne en dynamische organisatie op het vlak van Human Resources zal beslist bijdragen tot de realisatie van deze doelstelling en tot het succes van de Ethias-strategie.

ONS PERSONEEL, MOTOR VAN ONZE ONDERNEMING

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 van de hoofddoelstellingen van het humanresourcesbeheer voor de komende 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 publicatie van de in te vullen vacatures, het luisteren naar de medewerkers en hun permanente vorming zijn middelen om dit doel te bereiken.

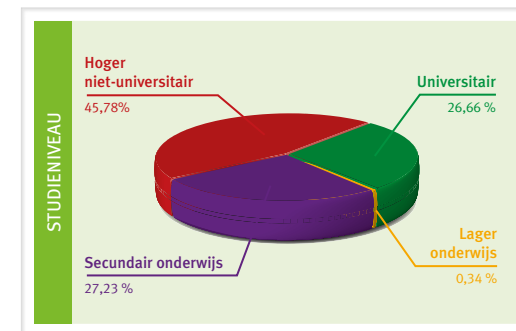
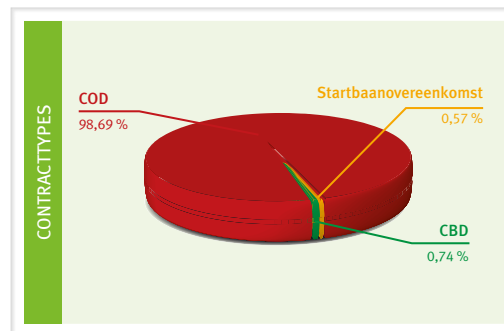
Hiertoe werden reeds – en zullen er ook de volgende jaren – middelen worden ontwikkeld. Hieronder enkele voorbeelden:

- De publicatie van de vacatures op het **bedrijfsintranet**, wat een eerste factor in de sensibilisering van de medewerkers voor deze doelstelling is.
- Door een proactief en gedecentraliseerd beheer binnen de operationele directies 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.
- De permanente ontwikkeling van de competenties en de continue opleiding zijn een andere belangrijke doelstelling in de strategie van de onderneming. In dat opzicht richt het **Ethias Competence Center** (E.C.C.) zich tot het voltallige personeel: het biedt de medewerkers een steeds ruimer gamma van technische, commerciële, gedrags- en managementopleidingen aan. Parallel hiermee werd een collaboratief online werkinstrument voorgesteld om de verdere competentieontwikkeling op een gepersonaliseerde manier te begeleiden: **MyECC**.
- Een assessmentprocedure bij aanwervingen om de managementvaardigheden van elke kandidaat te ontdekken en hen verbeteringsprogramma's aan te bieden teneinde hun competenties te ontwikkelen.

●●● Ethiascompetencecenter

SOCIALE COHESIE EN DUURZAME TEWERKSTELLING

Op 31 december 2010 telde Ethias **1 752 medewerkers** (ofwel 1 686,8 VTE's). De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 42 jaar, voor een gemiddelde anciënniteit van 15 jaar en 9 maand.



Meer dan ooit wil Ethias blijk 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 motivatiefactoren beschouwd.

De **lage turnover van het personeel** (1,7 %, vertrekkende medewerkers buiten einde contract, overlijden en brugpensionering) en de **beheerste absenteïsmegraad** (5,51 dagen per medewerker, buiten bevallingsrust) 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 reeds zeer bemoedigende cijfers.

Eind 2010 pakte Ethias uit met een grootschalige campagne om 60 nieuwe medewerkers aan te werven. Door het strategische herstructureringsplan van de onderneming werden nieuwe aanwervingen binnen Ethias namelijk uitgesteld. Gezien de positieve resultaten van dit plan kan Ethias vandaag opnieuw personeel recruterend om de natuurlijke vertrekken te vervangen of bepaalde specifieke profielen in te vullen.

GELIJKHEID EN RESPECT VOOR DE VERSCHILLEN

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

Naast dit interne charter is er ook het **Gelijkheid-Diversiteitslabel**¹, dat in maart 2007 door de FOD Werkgelegenheid werd uitgereikt voor een periode van 3 jaar. Zowel het charter als het label willen getuigen van het engagement van Ethias om de gelijkheid tussen mannen en vrouwen en de culturele, etnische en sociale diversiteit binnen de onderneming te bevorderen.

Zowel het verbod op iedere vorm van discriminatie als het gelijkheidsprincipe zijn reeds sterk verankerd in de **Sociaal-Ethische Code** van Ethias². 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

2 Alle interne documenten van Ethias (codes, charters, principeverklaringen) waarnaar wordt verwezen in dit verslag zijn te verkrijgen op eenvoudige aanvraag via e-mail naar mvo@ethias.be.

Er werd een **Diversiteitsplan** uitgewerkt voor de jaren 2007 tot 2010. Op basis van dit plan werden in 2009 en 2010 een groot aantal projecten ontwikkeld. Als voorbeeld vermelden wij de volgende projecten:

- › Verbeteren van de interne en externe communicatie rond diversiteit;
- › Behalen van het **AnySurfer Label** in juni 2009 voor de internetsite van Ethias. Zo is Ethias de eerste Belgische onderneming in haar sector met een voor iedereen toegankelijke website, dus ook voor personen met een handicap.
- › Progressief aanpassen van de Ethias-lokalen om ze toegankelijk te maken voor slechtzienden, personen met een motorische handicap en mindervaliden.
- › Opleidingen geven over diversiteit in de praktijk (gebarentaal, beheer van praktijkgevallen ...).
- › Bevoorrechte partnerships afsluiten met verenigingen gespecialiseerd in thema's rond handicap, zoals **AWIPH**³ of **SAREW**⁴. Deze verenigingen hebben als doel de integratie van personen met een handicap op de arbeidsmarkt te vergemakkelijken.



3 www.awiph.be

4 www.ffsb.be

Om het personeel voor dit thema te blijven sensibiliseren werd er een opleidingsprogramma uitgewerkt in samenwerking met het **Centrum voor Gelijkheid van Kansen**⁵, bestemd voor het kaderpersoneel en voor de medewerkers die in contact staan met de verzekerden.

Deze actie heeft onder meer als doel 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**.

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

- › Tijdens de zomervakantie 2010 verleende Ethias haar medewerking aan initiatieven om jongeren uit kansengroepen een eerste ervaring als jobstudent binnen de onderneming te laten opdoen. Deze kennismaking met het bedrijfsleven vormde voor de jongeren een springplank naar een bewuste beroepskeuze alsook een vertrouwensboost en een reële valorisatie. In het kader van deze actie werkte Ethias samen met **CRIPEL**⁶ en **PRIC Limburg**⁷.
- › In oktober 2010 werd binnen de onderneming een “Week van de Diversiteit” georganiseerd. Deze week had als doel alle medewerkers te sensibiliseren voor dit thema door hen op een soms ludieke manier in contact te laten komen - via voordrachten, discussies en uitwisselingsmomenten - met actoren op het terrein en met verenigingen die een expertise hebben opgebouwd in diversiteitsmateries.
- › Ethias wenst haar diversiteitsbeleid voort te zetten en specifiek ten aanzien van vrouwelijke medewerkers door hen een ontwikkelingsprogramma aan te bieden voor doorstroming naar managementfuncties. In dat opzicht werkt Ethias samen met **SELOR**⁸ voor de implementatie van het “TOP SKILLS”-programma. De doelstellingen van dit programma zijn: (i) de remmen identificeren die vrouwelijke medewerkers tegenhouden om zich kandidaat te stellen voor managementfuncties, (ii) hen bijstaan in hun verdere vorming en ontplooiing en (iii) de vereisten voor een managementfunctie helpen demystificeren. Eind 2010 werd gestart met een analyse van de redenen voor de ondervetegenwoordiging van vrouwen in managementfuncties. Het programma zal nu verder worden geconcretiseerd in de loop van 2011. Op die manier wil Ethias het belang benadrukken dat zij hecht aan een doeltreffend talentenbeheer als motor van duurzame groei.
- › In samenwerking met andere ondernemingen die het label ontvingen (Sodexo, Randstad en Belgacom) participeert Ethias in de oprichting van een **Bedrijvennetwerk voor de Diversiteit**⁹. 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 diversiteitsbeleiden.

5 www.diversiteit.be
6 www.cripel.be
7 www.pric.be
8 www.selor.be
9 www.diversiteit.be



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 in 2010 de “**Prijs 2009 Diversiteit en Human Resources**” in Wallonië¹⁰ dankzij een project geleid met de steun van het Directiecomité, het Ethisch Comité en de vertegenwoordigers van het personeel. Dit initiatief maakte het mogelijk om sensibilisingsessies 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 Surdimobil¹¹. Dit project, dat toeliet om binnen de onderneming **de dialoog rond het thema «handicap» op gang te brengen**, past in het beleid van Ethias 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.

10 www.emploi.wallonie.be/THEMES/EMPLOI/Diversité.html

11 www.surdimobil.org

In het kader van het 2de Meerjarenplan inzake MVO van Ethias zal de DHR haar engagement voortzetten om **innovatieve projecten** te ontwikkelen in overleg met het Ethisch Comité, de MVO-Onderzoekscl en het **Comité Diversiteit** (interne denktank die representatief is voor de gehele onderneming). Enkele voorbeelden:

- › Het aanreiken van integratie- en valorisatietools voor verschillende leeftijdscategorieën, waaronder de tewerkstelling van jongeren en senioren, met aandacht ook voor het loopbaanbeheer van de veertig- en vijftigjarigen.
- › 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 invoegen van strategische doelstellingen verbonden aan het diversiteitsbeleid in de arbeidsovereenkomst.
- › De invoering van een vermelding inzake diversiteit in het evaluatieformulier.
- › 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.

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-, schuld- 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.

Momenteel werken 5 vertrouwenspersonen aan de vermindering van de psychosociale druk door het stressbeheer tot een van hun prioriteiten te maken. Deze personen ontvangen ook collega's die zich slachtoffer van morele en seksuele pesterijen of geweld op het werk voelen. 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 ontvangt, waardoor het risico op posttraumatische stress wordt verminderd. Vanuit preventief oogpunt wordt ook een opleiding in de vorm van een individuele coaching aangeboden aan de medewerkers van de kantoren die het vaakst worden geconfronteerd met verbale agressie.

Begin 2011 werden 25 nieuwe EHBO'ers opgeleid om het bestaande team te versterken. In totaal staan dus meer dan 35 personen, verspreid over de verschillende bedrijfssites, paraat om in te grijpen en een leven te redden.

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. Wat het nutritionele aspect op de werkvloer betreft, onderscheidt Ethias zich reeds meerdere jaren door evenwichtige maaltijden aan te bieden die afkomstig zijn uit de biologische keuken, waarbij zij de voorkeur geeft aan lokale producten van eersterangskwaliteit, seizoensproducten en voedingswaren uit de eerlijke handel.

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, zowel in het noorden als het zuiden van het land. Zo ontving Ethias voor de tweede maal op rij, uit handen van het Rode Kruis Vlaanderen, het label "Onderneming met een hart" voor de bloedinzameling die wordt georganiseerd in Hasselt.



INLOOP
HUIS
VOOR MENSEN MET
EN NIET MET

INLOOP
HUIS

Do: 10:30: Koffiecrans 16-18
Vr: 1-4: Ziekmannen 19-20
Do: 17:30: Koffiecrans
Borstelbanker 14-18
Do: 31:30: Praatgroep 18-21

ONZE MAATSCHAPPELIJKE ENGAGEMENTEN

ACTIES OP HET TERREIN

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

Sinds 2006 heeft het Ethisch Comité van Ethias besloten om aan te sluiten bij het **Mondiaal Pact van de Verenigde Naties**¹ (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 tussen 2008 en 2011 de **Principes voor Verantwoord Investeren** (PVI) van de Verenigde Naties. Deze principes omvatten een geheel van regels voor goed gedrag om de criteria van het Mondiaal Pact op ecologisch, sociaal en corporate governance-vlak (ESG-criteria) te promoten in het financiële beheer.

In de context van een wereldwijde invraagstelling van de financiële ethiek, waarmee de gehele bankverzekeringmarkt geconfronteerd werd, kon Ethias via de aansluiting bij deze principes haar wil bevestigen om een verantwoordelijke, financiële partner te zijn en om duurzame principes op economisch en financieel vlak te ontwikkelen tot het eerste trimester 2011.

Hoewel zij tijdelijk beslist heeft niet langer formeel aan te sluiten bij dit initiatief om louter budgettaire redenen, verbindt Ethias zich ertoe de filosofie van dit initiatief, waarvan de kwaliteit internationaal erkend wordt, na te leven. De Directie Financiën van Ethias bedankt en prijst het professionalisme van de PVI-teams belast met dit ambitieuze plan.

Op dit ogenblik heeft de Directie Financiën beslist om haar reflecties op het vlak van maatschappelijk verantwoord en duurzaam investeren toe te spitsen op de samenwerking met de Belgische partners uit de politieke wereld en het verenigingsleven.

België is immers volop in beweging wat het bepalen van duurzame criteria in de financiële sector betreft. De recente wetsvoorstellen voor de oprichting van een nationale ISR-raad en een meer actieve rol voor de controleoverheden inzake ethische certificeringen zijn hiervan het bewijs. Als 100 % Belgische speler en natuurlijke verzekeraar van de openbare collectiviteiten wenst Ethias zich voortaan prioritair aan te sluiten bij nationale initiatieven, zoals de **Statens-Generaal van Verantwoordelijke en Solidaire Financiën**.

Dit project, dat in november 2010 georganiseerd werd door het **Réseau Financement Alternatif**, liet de politieke, financiële en associatieve wereld toe om samen de fundamenten van een maatschappelijk verantwoorde investering te leggen.

In 2011-2012 wil Ethias haar samenwerking met de Belgische partners Réseau Financement Alternatif en Netwerk Vlaanderen uitbreiden.

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**². Het is een van de maatregelen die de Europese Commissie heeft genomen om tegen 2012 het aantal dodelijke verkeersslachtoffers met de helft terug te dringen. In 2009 heeft Ethias immers haar aansluiting bij het Charter verlengd tot in 2012 en heeft zij 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**³ (RYD), het **Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid**⁴ (BIVV) en de **Federatie van Belgische Instituten voor Rijvaardigheid**⁵ (FEBIC-FEBIR). Ethias is de eerste Belgische verzekeringsmaatschappij die zich bij dit Europese Handvest heeft aangesloten.

1 www.globalcompact.org



2 www.erscharter.eu (European Road Safety Charter)

3 www.ryd.be

4 www.wib.be

5 www.febic-febir.be

Sinds 2009 is Ethias officieel aangesloten bij het initiatief **“European Action on Drugs”**⁶ (EAD) van de Europese Commissie en ontwikkelde zij een ambitieus sensibiliseringsplan inzake verslaving (hard- en softdrugs, verdovende middelen, enz.) tot 2013. Ethias is tot op heden de enige Europese verzekeraar die aan dit initiatief van de Europese Commissie deelneemt naast nationale en lokale overheden, openbare instellingen, onderzoeksinstituten, media, NGO's en private ondernemingen. Naast de diverse beleidslijnen inzake verslaving (die tot 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 **dialogo en voorlichting** promoten opdat alle betrokken partijen hun ervaringen kunnen delen en elkaar onderling kunnen helpen om hun gemeenschappelijke doelstelling te realiseren. Die doelstelling bestaat erin jongeren (maar ook, tegen alle verwachtingen in, ouderen) te sensibiliseren voor de risico's verbonden aan drugsmisbruik. Om haar engagement in te vullen ontwikkelde Ethias een sensibiliseringsplan tot 2013 (verspreiding van documentatie in de kantoren, didactische quizvragen online, enz.)



6 www.ec.europa.eu/ead of www.e-gezondheid.be

ETHISCHE PARTNERSHIPS

Sinds bijna tien jaar knoopt Ethias geprivilegieerde relaties aan (of versterkt zij bestaande relaties) met verenigingen of instellingen voor alternatieve financiering, onder meer via financiële producten, via financiële participaties of via leveranciers van producten en diensten.

Via het fonds Global 21 Ethical (groepsverzekeringen en pensioenreserves) :

- › **Réseau Financement Alternatif**⁷, een vzw die rentabiliteit, ethiek en solidariteit wil samenbrengen
- › **Netwerk Vlaanderen**⁸, een NGO die opkomt voor een fundamenteel alternatieve aanpak in financiële beleggingen

Via financiële participaties, bijvoorbeeld :

- › **Netwerk Rentevrij**⁹, een coöperatieve vennootschap die bij leningen voorkeurstarieven toekent aan organisaties die werken volgens de principes van de sociale economie
- › **Impulse Microfinance Investment Fund**¹⁰, het eerste Belgische, private beleggingsfonds gespecialiseerd in microfinanciering
- › **Triodos**¹¹: 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.

Via investeringen met een maatschappelijke meerwaarde :

Ethias steunt ook een zeer groot aantal **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).



7 www.rfa.be
 8 www.netwerk-vlaanderen.be
 9 www.rentevrij.be
 10 www.incofin.be
 11 www.triodos.be

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

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 bedrijven en actoren 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. Dit beleid leverde Ethias in 2009 een «Fairtrade@work Award»²² van Max Havelaar op. Deze onderscheiding belooft opnieuw het dagelijkse en permanente engagement van Ethias om biologische, duurzame en eerlijke voedselwaren bij haar personeel te promoten. Ethias doet echter nog meer: zij sluit zich punctueel aan bij projecten van erkende instellingen, zoals de “Buy-Aid Coffee Week” i.s.m. UNICEF. 10 % van de koffie die tijdens deze week binnen de onderneming werd verbruikt, werd teruggestort aan de UNICEF-hulpactie ten voordele van de kinderen in Pakistan.



BEKRONING VOOR HET BEDRIJFSRESTAURANT VAN ETHIAS

Het CIWF (Compassion in World Farming) is een internationale referentie-NGO die opkomt voor het welzijn van landbouwdieren. Zijn opdracht is tweevoudig: enerzijds veeteeltpraktijken met respect voor gebruiksdieren aanmoedigen en anderzijds realiseerbare en duurzame alternatieven voor intensieve veeteelt voorstellen. In 2010 reikte het CIWF in Parijs zijn “Œufs d’or” (Gouden Eieren) uit, het eerste Europese evenement dat het dierenwelzijn in de voedingsmiddelensector belooft. Deze awards worden jaarlijks door het CIWF uitgereikt aan een groeiend aantal bedrijven en collectiviteiten die willen zoeken naar alternatieven voor kippen in legbatterijen. Ethias werd beloond in de categorie “commerciële restauratie & collectiviteiten”.

HET ETHISCH COMITÉ VAN ETHIAS: 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 controlebevoegdheden 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. Het Ethisch Comité van Ethias is nationaal en paritair: er zitten evenveel vertegenwoordigers van het personeel als van de directie rond de tafel. Bovendien wordt de pariteit tussen de verantwoordelijken van de verschillende zetels van Ethias gerespecteerd. Dit orgaan vertegenwoordigt dus op geldige wijze de gehele onderneming in haar adviserende en begeleidende functie.

MVO: EEN PARTICIPATIEVE EN GESTRUCTUREERDE AANPAK

Ethias heeft steeds ernaar 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 morgen opnemen.

Dankzij de realisatie van concrete acties kon Ethias aan al haar stakeholders bewijzen dat MVO een beheersmethode is veeleer dan een communicatiemiddel. Het MVO-beleid van Ethias kon bovendien rekenen op grote belangstelling bij haar externe stakeholders. Met het oog op een **participatieve en constructieve dialoog** over maatschappelijke uitdagingen wint Ethias geregeld de mening in van haar belangrijkste stakeholders in Vlaanderen, Wallonië en Brussel: openbare en private collectiviteiten, ethische partners en leveranciers. Hun opmerkingen en suggesties worden in de mate van het mogelijke opgenomen in de herziene MVO-actieplannen en in de toekomstige projecten inzake maatschappelijke rapportering. Bepaalde pertinente suggesties werden reeds in de rapportering opgenomen.

Nieuwe ontwikkelingspistes:

- 1. De opportuniteit om onze doelstellingen te kwantificeren: bijvoorbeeld in termen van koolstofvoetafdruk, de vermindering van de CO₂-uitstoot (vloot), het verbruik van fossiele energie, enz.*
- 2. De noodzaak om bepaalde statistische gegevens te toetsen aan de praktijk: percentage vrouwen bij de kaderleden, beoogde corrigerende maatregelen en tegen welke horizon, enz.*
- 3. 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) of 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, en 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.

Op dit ogenblik blijft bijvoorbeeld het Raadgevend Comité van Ethias Gemeen Recht OVV (de historische, mutualistische pijler van de Ethias-groep) een geschikt platform voor de uitwisseling van informatie op juridisch, technisch, praktisch en natuurlijk maatschappelijk vlak.

Kortom, Ethias wil **het begrip «stakeholder» (of «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 21ste eeuw.

ONZE MEERJARENPLANNEN INZAKE MVO

1^{STE} MEERJARENPLAN INZAKE MVO (2003-2008)

2003

- Behalen van het **Sociaal Label**¹, dat door de openbare overheden wordt uitgereikt als erkenning van een productie conform de basisprincipes van de Internationale Arbeidsorganisatie (I.A.O.)²
- 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

1 www.sociaallabel.be
2 www.ilo.org

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**¹ in Pensioensparen
- Aansluiting bij BELSIF², Belgisch forum voor maatschappelijk verantwoord investeren (MVI)

1 www.ethibel.be
2 www.belsif.be

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 (Global Reporting Initiative)¹
- Toetreding tot de Principes voor Verantwoord Investeren van de Verenigde Naties

1 www.globalreporting.org

2^{DE} MEERJARENPLAN INZAKE MVO (2009-2013)

2009

- Oprichting van de MVO-onderzoeksceel van Ethias
- Good Governance Memorandum
- Nationale Week voor MVI
- Deelname aan de European Action on Drugs van de Europese Commissie
- Fairtrade@work Award
- Anysurfer Label

2010

- Vermindering van de koolstofvoetafdruk van Ethias met 37 %
- Groene elektriciteit voor alle sites
- Ethias neemt deel aan Ecostream
- Forum Ethibel-certificaat voor Ethias Bank
- Belangrijkste partner van de “Staten-Generaal van de Verantwoordelijke en Solidaire Financiën” (samen met het Réseau Financement Alternatif)

2011

- Mobiliteitsplan: carpooling tussen de zetels, visioconferentie, enz.
- Partner van de 6de Prijs voor Milieu en Energie in België
- Special Olympics campagne – “Dank u vrijwilligers”
- Sagitta: 100 % groene vastgoedbelegging
- Ethisch Investeringscomité
- Ethias Safest Route (iPhone-applicatie)
- Innovatie Award DECA-VI©2011 voor de onlinedienst Easevent

2012

- Ethias Members' Academy (externe opleidingsentiteit van Ethias)
- Gids inzake Maatschappelijke Verantwoordelijkheid voor de lokale besturen
- Informatisering van de preventiediensten (Info-Risk, databases)
- Europees Label voor Solidair Sparen (Global 21 Ethical)

2013

- “Full paperless”-project (Easenet, My Extra, My Ethias, My ECC, enz.)
- Elektrische vlootvoertuigen
- Lean en MVO

MVO: EEN PROFESSIONEEL BEHEER

Met de goedkeuring van het tweede transversale **MVO-meerjarenplan 2009-2013** (waarover zowel intern als extern werd overlegd) heeft het Ethisch Comité van Ethias resoluut de weg uitgestippeld voor innoverende acties op het vlak van verantwoordelijkheid. Er zal daarbij ten volle aandacht worden geschonken aan de krachten die de onderneming toelaten haar maatschappelijke ontwikkeling voort te zetten in een dynamiek die zij zelf heeft helpen vormgeven in het Belgische landschap: die van **natuurlijke verzekeraar van de openbare en private collectiviteiten**, en die van **pionier op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid**. Haar engagement in belangrijke federale initiatieven, zoals het Sociaal Label en het Gelijkelijkheid-Diversiteitslabel, zijn hiervan het bewijs.

Om het overlegaspect te versterken gaf het Directiecomité de voorkeur aan volgende maatregelen die MVO in de hele onderneming zullen professionaliseren.

Oprichting van een onderzoeksceel voor MVO

Het Directiecomité is zich bewust van de noodzaak om MVO op alle niveaus van de onderneming te ontwikkelen en heeft dan ook in 2009 de oprichting van een pluridisciplinaire Onderzoeksceel inzake Maatschappelijke Verantwoordelijkheid aanbevolen. Deze interne werkgroep is samengesteld uit vrijwillige medewerkers van Ethias, afkomstig uit alle geledingen, die zich aangesproken voelen door de thema's van duurzame ontwikkeling en die ernaar streven de troeven van een maatschappelijk performant 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

Zowel intern als extern streeft Ethias ernaar de participatie van haar deelnemende partners te bevorderen, zowel in de actualisering van bestaande maatschappelijke initiatieven als in de uitwerking van nieuwe concrete projecten. Via verschillende oefeningen als bewijs van de **participatieve dynamiek** (suggesties vanuit het personeel, de verzekeren en de leveranciers) blijft Ethias de ingeslagen weg volgen. Ethias gaat ook regelmatig in op het verzoek van hogescholen en universiteiten om deel te nemen aan conferenties of workshops rond maatschappelijke verantwoordelijkheid.

NIEUW MVO-PLAN VOOR DE KOMENDE 5 JAAR

Met de goedkeuring van het Directiecomité - op basis van de voorbereidende werkzaamheden van het Ethisch Comité en de MVO-onderzoeksceel - zijn de acties van de opeenvolgende MVO-plannen van Ethias toegespitst op de vier fundamentele waarden van de onderneming. Deze acties beogen op systematische wijze:

- 1. Een versterking van de expertise en de huidige knowhow van Ethias op het vlak van duurzame ontwikkeling;*
- 2. De voortzetting van de pioniersrol van Ethias op het vlak van MVO en de optimalisatie van haar positionering als duurzame partner ten aanzien van de veralgemeende clausules inzake duurzame openbare aankopen;*
- 3. De voortzetting van de transversale dynamiek en de collectieve benadering van MVO in alle activiteiten en diensten door alle deelnemende partners te betrekken in de gezamenlijke initiatieven.*

ONZE WAARDEN CENTRAAL IN ONZE ACTIES

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 de 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*
- *geherdynamiseerd maatschappelijk verantwoord investeringsbeleid*

NABIJHEID

De dialoog met alle verzekerden en deelnemende partijen promoten, via onder meer overlegplatforms, en de participatieve democratie vergroten

De toegankelijkheid van alle Ethias-sites verzekeren voor personen met een beperkte mobiliteit

De kwaliteit van de dienstverlening op permanente wijze verbeteren

De flexibiliteit van de Ethias-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-principes¹³.

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 zij het keurmerk Max Havelaar¹⁴. Tot slot schakelt Ethias zo vaak mogelijk beschutte werkplaatsen in. Een mooi voorbeeld is de vzw La Lumière¹⁵ die met succes heeft ingestaan voor een bijzonder belangrijke mailing: in het kader van de lancering van de nieuwe baseline van de onderneming (“Ethias doet wat moet”) werden namelijk meer dan 4 000 exemplaren van het Pensioenzakboekje verstuurd naar alle openbare collectiviteiten. Een partnership waarover Ethias volkomen tevreden is en dat zij zeker wil herhalen.



13 www.ilo.org

14 www.maxhavelaar.be

15 www.lalumiere.be

Nieuwe technologieën ten dienste van de verzekerden

Vanuit een voortdurend streven om de dienstverlening aan haar cliënten te optimaliseren is Ethias steeds een koploper geweest in interactiviteit via het internet. De internetsite van Ethias is een belangrijke informatie- en documentatietool: naast algemene informatie bevat haar website ook gegevens over wetteksten en adviezen inzake veiligheid en preventie alsook meerdere interactieve modules (berekening van offertes, schadeaanbodes ...). 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 schadegevallen) raadplegen, maar ook schadeaanbodes 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 verzekerden elektronisch te laten verlopen. Een dergelijk elektronisch forum is er ook voor onze verzekerden particulier: bijna de helft van onze cliënten maken immers gebruik van **MyEthias** voor een beveiligd beheer van hun contracten en schadegevallen.

In de lente van 2011 lanceerde Ethias **Easevent**, een dienst voor het online afsluiten van alle mogelijke verzekeringen die Ethias aanbiedt voor de dekking van evenementen. De verzekerde die een evenement organiseert (spektakel, foor, schoolfeest, tentoonstelling, enz.) moet immers heel wat risico's verzekeren: lichamelijke ongevallen, diefstal, brand, en uiteraard de burgerlijke aansprakelijkheid van de organisatoren. Om haar verzekerden zo goed mogelijk te laten beantwoorden aan de wettelijke en buitenwettelijke verplichtingen op het vlak van aansprakelijkheid voorzag Ethias een gamma onlineverzekeringsproducten om voorbereid te zijn op alle onvoorziene omstandigheden. Deze snelle, eenvoudige en bovenal papierloze toepassing werd bekroond met de **“Decavi Trofee 2011 voor Innovatie”**. Easevent illustreert duidelijk de wens van Ethias om steeds opnieuw te innoveren, daarbij rekening houdend met de noodzaak om haar verzekerden eenvoudige maar doeltreffende oplossingen te bieden.

Tot slot innoveert Ethias vanaf 2011 nogmaals in de nieuwste technologieën door deel te nemen aan het web-TV project van de Cercle de Wallonie: **CWNetwork**. Deze informatiedienst via het net (in eerste instantie enkel toegankelijk voor de leden van de Cercle en voor de Ethias-verzekerden) zal een kwaliteitsvolle databank vormen met informatie over verschillende actualiteitsonderwerpen en zal tevens van onmiddellijk nut zijn voor de deelnemende partners. De sensibilisering rond MVO en duurzame ontwikkeling zullen uiteraard actiedomeinen van Ethias vormen in de verdere uitbouw van deze webcasts.

Toenemend succes van de online dienstverlening

De bezoekers- en gebruikstatistieken bleven op een zeer hoog niveau in 2010.

IN 2010

- 4 170 320 bezoeken op de internetsite van Ethias
- 28 806 335 bekeken pagina's
- 1 194 677 online offertes
- 30 863 online contractaanvragen
- 95 % 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.
- 2 485 671 online raadplegingen van de verzekeringsportefeuilles
- 444 760 nieuwe beveiligde verbindingen via My Ethias
- 459 278 raadplegingen van de rubriek MVO op de website (dit portaal werd eind 2010 geherdynamiseerd via de link www.ethias.be/duurzaam). Ethias voerde immers een grootschalige communicatie- en sensibiliseringscampagne rond ethische en duurzame aspecten bij haar verzekerden, hoofdzakelijk bij de collectiviteiten en de ondernemingen.

De raadplegingsstatistieken van de MVO-pagina's van Ethias (een stijging met 9 % over het jaar) zijn een bewijs van het belang dat al onze deelnemende partners hechten aan duurzame ontwikkeling.

Tevredenheidsenquêtes

Een van de opdrachten 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 driemaandelijks een onderzoek 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 internetsite en de productie- en schadediensten. Op het vlak van de Collectiviteiten wordt een grote tevredenheidsenquête voorbereid die zal focussen op de basisactiviteiten van Ethias, de openbare collectiviteiten en de ondernemingen.

Klachtenbeheer

Vergeleken met vorig jaar is het aantal geregistreerde klachten lichtjes gedaald (1 516 in 2010 tegenover 1 527 in 2009). De analyse van het type klachten en de inhoud ervan werpt een interessant licht op de activiteit van Ethias. In 2009 hadden de meeste klachten betrekking op de impact van de financiële crisis op de producten in Leven Particulieren (hoofdzakelijk ten gevolge van de beslissing om geen winstdeelnames uit te keren). In 2010 had een groot aantal klachten betrekking op de achterstand die werd waargenomen in het schadebeheer Niet-Leven. Bijna 30 % van de klachten waren gegrond, d.i. een stijging met 5 % ten opzichte van 2010. De teams die instaan voor de kwaliteit in alle departementen en diensten van de onderneming zullen hieraan ten volle aandacht schenken. Tot slot komen ongeveer 90 % van de klachten van Ethias-verzekerden. Dit versterkt onze overtuiging dat wij de grootste aandacht moeten schenken aan het klachtenbeheer binnen Ethias. In het algemeen is het klachtenbeheer van Ethias bemoedigend: in verhouding tot het marktaandeel van de onderneming (11 %) hebben slechts 7,5 % van de klachten, gericht aan de Ombudsman van de sector, betrekking op Ethias¹⁶.

¹⁶ klachtenbeheer@ethias.be / www.ombudsman.be
(de recente beschikbare cijfers zijn deze van 2009)

Kwalitatieve diensten

ISO-certificaat

Teneinde haar verzekerden de best mogelijke dienstverlening te bieden, zorgde Ethias ook voor de vereiste structuur om het **ISO-certificaat**¹⁷ te bekomen voor haar dienst "Ethias Assistance".

Dit internationale label, verkregen sinds 2003 en hernieuwd in 2010, 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.

Er wordt uiteraard een follow-up verzekerd door middel van tevredenheidsonderzoeken. Het laatste onderzoek werd eind 2008 uitgevoerd bij 2 700 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

Het label van Test-Aankoop

Sinds 2000 beschikt de Ethias-woningverzekering over het **Kwaliteitslabel van Test-Aankoop**¹⁸. Dit certificaat is de erkenning dat de woningverzekering van Ethias beantwoordt aan de steeds striktere vereisten van de welbekende instelling voor de bescherming en verdediging van de rechten en belangen van de consument. 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 gecommercialiseerd onder de naam «Ethias Woning». Ethias blijft (sinds 1999) de enige onderneming die over dit label beschikt voor haar Familiale verzekering.

De sociale Cel Arbeidsongevallen

Een sociale Cel Arbeidsongevallen, samengesteld uit een beheerder 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.



18 www.test-aankoop.be

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**¹⁹ in gezondheidszorg passen binnen dit kader om het leven van de verzekerden zoveel mogelijk te vereenvoudigen. Want verzekeren, dat is in de eerste plaats zekerheid bieden.

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 aangesloten door zowel aan de jongeren als aan de minder jonge bestuurders **voordelige tarieven** aan te bieden. Ethias wil met andere woorden de verzekering toepassen in haar oorspronkelijke betekenis, namelijk die van **solidariteit**.



19 www.assurcard.be

Ethias ondersteunt op actieve wijze de campagnes voor verkeersveiligheid en onder meer het Bob-initiatief²⁰. Sinds 2008 genieten al onze verzekerden, zonder enige meerprijs, 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.

Tot slot is Ethias **de verzekeraar van alle vormen van mobiliteit voor wie de leeftijd of de handicap geen discriminerend criterium vormt**. 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. Een beleid dat gesterkt wordt door de bepalingen van Ethias op het vlak van gelijkheid en diversiteit.



20 www.bob.be

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. Het eco-tarief belooft ook de bestuurders van elektrische of hybride voertuigen waarvan de CO₂-uitstoot niet hoger is dan 100 gr per kilometer.

Bovendien ontving onze autoverzekeringsformule in 2009 en 2010 een **Decavi Trofee** 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 CO₂-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 blijf 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 mee verzekerd.

Ecocoach

Zuinig en milieuvriendelijk gedrag aanmoedigen

Een ander doeltreffend wapen in de strijd tegen de CO₂-uitstoot is de EcoCoach²¹. 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, via SMS, concrete adviezen voor een zuiniger en milieuvriendelijker rijgedrag. Het doel is om het brandstofverbruik te verminderen met 10%.

Economie en veiligheid

Bemoedigende vaststelling: een zuiniger gedrag wordt vaak gekoppeld aan meer veiligheid. Ethias is ervan overtuigd dat EcoCoach kan bijdragen tot een vermindering 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 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.

21 www.athloncarlease.com

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 energiekosten, en dit dankzij rechtstreekse of onrechtstreekse financieringen alsook de invoering van een samenwerkingsverband met **Ecostream**²² (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.



22 www.ecostream.com

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 in België 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.

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.

Gesterkt in haar proactief beleid inzake het verbod op investering in controversiële bewapening wordt de Ethias-groep (waarvan de bankpijler als enige in België het Ethibel-certificaat voor de totaliteit van zijn balans heeft aangevraagd en verkregen) opnieuw vermeld in de **Hall of Fame van de NGO Netwerk Vlaanderen**²³ en IKV Pax Christi voor de beste ethische praktijken ter wereld in de problematiek rond investeringen in producenten van clustermunities (zowel in 2009 als in 2010). Dankzij de Investeringscode van Ethias, waarvan de zwarte lijst tot de meest strikte op de Belgische markt behoort, ziet Ethias haar antiwapen-investeringsbeleid vermeld in de studie *Worldwide Investments in Cluster Munitions* (2010).

EEN VERZEKERAAR DIE INVESTEERT IN DE 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.

23 www.netwerkvlaanderen.be

In 2010 steunde Ethias de **Staten-Generaal van de Verantwoordelijke en Solidaire Financiën**²⁴ te Brussel.



24 www.financite.be

Dit evenement zonder voorgaande werd georganiseerd door het Réseau Financement Alternatif en bracht bijna 500 deelnemers bijeen die via ontmoetingen en debatten concreet konden kennismaken met verantwoorde en solidaire financiën.

Deze dag, die een eerste mijlpaal is in de lancering van een heuse burgerbeweging, maakte het ook mogelijk om de talrijke lokale initiatieven die een beetje overal in onze streken bestaan beter te leren kennen: buurtsparen, lokale uitwisselingssystemen, coöperatieven voor burgerinvestering, lokale munteenheden, enz.

Deze Staten-Generaal waren ook de gelegenheid om het **Manifest van Verantwoordelijke en Solidaire Financiën** voor te stellen. Dit document geeft in een vijftigtal pagina's de openbare maatregelen die door het Réseau Financement Alternatif en zijn partners worden aanbevolen ter bevordering van een duurzame economie. Onder de belangrijkste aanbevelingen benadrukten de sprekers, samen met de vier grootste Franstalige democratische partijen, onder meer de noodzaak om een minimumnorm voor maatschappelijk verantwoorde investeringen vast te leggen en de financiële actoren te responsabiliseren op maatschappelijk vlak.

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. Na de provincie Limburg in 2009 besloot de VVSG (Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten) haar eigen aanvullend pensioenplan met de RSZPPO te lanceren. Zo zijn er vandaag bijna 500 lokale openbare entiteiten die toegetreden zijn tot dit pensioenplan in Vlaanderen. Dit pensioenplan is overigens toegankelijk voor alle openbare besturen in België. Na de offerteaanvraag werd de aanbesteding in zijn geheel toegekend aan Ethias en DIB.

Ethias is de enige verzekeraar die zowel aanwezig is op de markt van de wettelijke pensioenen als op die van de aanvullende pensioenen (1ste en 2de pijler). 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. In termen van duurzame en nuttige marketing verkoos Ethias tot slot om haar aangeslotenen het Pensioenzakboekje 2011 (uitgegeven door Kluwer) aan te bieden in plaats van een dure reclamecampagne te voeren over haar rol als pensioenverzekeraar. Een streven om de "commerciële" visibiliteit anders te bekijken door er een concrete invulling aan te geven: met name de verzekerden steeds dienen door hen kosteloos de beste adviezen en de meest objectieve middelen ter beschikking te stellen in hun dagdagelijkse opdrachten.



ONZE MAATSCHAPPELIJKE PARTNERSHIPS

Op het vlak van sponsoring heeft Ethias meerdere actieterreinen ontwikkeld: in sport (via sportfederaties) en cultuur, op het vlak van preventie, maar ook via maatschappelijke partnerships van eerste orde.

In deze brochure komen een aantal van deze partnerships aan bod, via een blik binnenin de verenigingen die Ethias met trots ondersteunt.

Naast het begrip “sponsoring” heeft Ethias een heuse win-winrelatie uitgebouwd op basis van gemeenschappelijke waarden. Centraal hierin staat de menselijkheid: de overtuiging dat de verzekering een dienst moet zijn die toegankelijk is voor iedereen, als een teken van openheid en solidariteit, van respect voor de ander en het aanvaarden van zijn/haar verschillen.



FEDEMOT: VEILIGHEID VOOROP!

FEDEMOT is een vzw opgericht door motorrijders die veiligheid en mobiliteit voor alle weggebruikers hoog in het vaandel voeren. Haar doel: informatie en preventieadvies verstrekken over het gebruik van gemotoriseerde tweewielers (de vervoersoplossing die jongeren verkiezen). Ook duurzame mobiliteit komt aan bod in de acties van FEDEMOT, waarbij het publiek de kans krijgt om de gemotoriseerde tweewielers op een andere manier te leren ontdekken. FEDEMOT wil jongeren aansporen om na te denken over hun mobiliteitsgedrag en hun verantwoordelijkheid als burger.

www.fedemot.be

Pagina's 12, 14

CRÉAHM, CREATIVITEIT ALS REFERENTIE

Créahm is een vereniging die zich inzet om de artistieke talenten van personen met een mentale handicap te helpen ontplooiën op het vlak van plastische en podiumkunsten. Ze doet dit via tentoonstellingen, spektakels en concerten. Créahm is ontstaan uit de overtuiging dat personen met een handicap de mogelijkheid en het recht hebben om zich artistiek te uiten wanneer hun talenten worden gestimuleerd, aangemoedigd en erkend. Artistieke creaties zijn het fundament van Créahm. Het leven staat daarin centraal.

www.cream.be

Cover en pagina's 6, 8, 10



HET RODE KRUIS

Als referentiespeler in humanitaire acties strijdt het Rode Kruis elke dag opnieuw om het leed en lijden te verzachten en om hulp te verstrekken in gebieden getroffen door rampen of conflicten. Enkele cijfers: 9200 vrijwilligers en 550 medewerkers zetten zich dagelijks in voor hun medemensen.

www.rodekruis.be

Pagina 28



CRECCIDE: BURGERSCHAP VAN KINDSBEEN AF

Creccide, het Regionaal en Communautair Kruispunt voor Burgerschap en Democratie, laat kinderen vanaf de kleuterschool en tot de 1ste graad van het secundair onderwijs in de Franse Gemeenschap kennismaken met pedagogische activiteiten die burgerschap, democratie en tolerantie promoten. Een mooi voorbeeld zijn de kindergemeenteraden.

www.creccide.org

Pagina 20

INLOOPHUIS: EEN LUISTEREND OOR

Een "Inloophuis" is een ontmoetingsplaats en wegwijzer voor mensen die willen praten over kanker of die op zoek zijn naar informatie. Er wordt geen medische assistentie verleend. In een Inloophuis wordt trouwens niet gesproken van "patiënten" maar van "gasten". Het Inloophuis van Hasselt beantwoordt duidelijk aan een concrete verwachting: sinds de opening van het huis in april 2003 werden ongeveer 4500 personen verwelkomd.

Vrijwilligers bieden er een luisterend oor voor angst, pijn en verdriet en schenken persoonlijke aandacht aan onzekerheid, zorgen en twijfel.

www.inloophuis.be

Pagina 34



DE PATRIMONIUMDAGEN

Wallonië is een unieke regio met een rijk historisch en cultureel patrimonium. Van steen en hout over staal en glas tot papier en inkt ... een overvloed aan kostbaarheden om te ontdekken en te bewonderen. Ethias wil dan ook bijdragen tot de promotie van deze kunstwerken bij het grote publiek. Daarom is Ethias partner van de Patrimoniumdagen.

www.journeesdupatrimoine.be

Pagina's 58, 64



"GEKLEURD VERLEDEN. FAMILIE IN OORLOG"

De tentoonstelling "Gekleurd verleden. Familie in oorlog" zoomt in op de meest traumatische gebeurtenis van de twintigste eeuw: de Tweede Wereldoorlog. Mensen die de oorlog meemaakten, vertelden in het najaar van 1944 over hun belevenissen. Het zijn gekleurde vertellingen die het grote verhaal van de oorlog - de belangrijke gebeurtenissen, de structuren, de cijfers - een menselijk gelaat geven. Het uitgangspunt ervan is: oorlog dwingt tot keuzes. Die keuzes kunnen ook na 65 jaar de bezoeker moeilijk onverschillig laten.

Deze tentoonstelling vond plaats in Gent van 26 november 2010 tot 25 april 2011.

www.gekleurdverleden.be

Pagina's 16, 19



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 (1ste pijler) en aanvullende pensioenen (2de 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 overheidspersoneel 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 BEAMA, de Belgische vereniging van fondsenbeheerders, en neemt deel aan de werkzaamheden van Assuralia ter zake.

ETHIEK EN SOLIDARITEIT

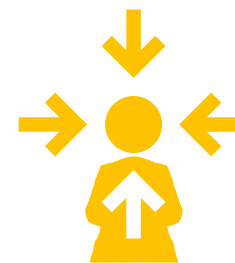
Het multicollectiviteitenfonds **Ethias Global 21 Ethical** is een concreet voorbeeld van de financiële innovatie van Ethias ten dienste van de openbare Collectiviteiten, zowel van de non-profitsector als van de ondernemingen, met strikte inachtneming van de erkende ethische normen en met bijzondere 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 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 COMPETENCE AWARD

Elk jaar reikt het Vlaamse tijdschrift “OCMW-Visies”, met de steun van de VVOS²⁵ (Vlaamse Vereniging van OCMW-secretarissen) de Ethias Competence Award uit. Deze onderscheiding wil de OCMW’s aanmoedigen om deugdelijke beheerspraktijken te ontwikkelen en de duurzame, ethische en sociale ontwikkeling op concrete wijze in hun werking te integreren teneinde de sociaal kwetsbare bevolkingsgroepen - die hun steun ontvangen - nog beter te dienen.

In 2010 bekroonde de Ethias Competence Award onder andere het OCMW van Hasselt voor hun project “Groen licht in cliëntbudgetten, een eenvoudige tool van budgethulpverlening”. Het jaar voordien werd onder meer het OCMW van Waregem bekroond voor hun certificaat ISO-9001.



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

Het deugdelijk bestuur van een financiële instelling vereist de invoering van onafhankelijke controlefuncties, meer bepaald de interne audit, de compliance, het risk management en, indien nodig, de aangestelde actuaris. Hun besluiten en adviezen worden vertaald in maatregelen om de beheersstructuur, de organisatie en de interne controle te versterken.

De interne audit heeft als opdracht de interne controle binnen Ethias te bevorderen en voortdurend toe te zien op het performante karakter en de effectieve toepassing van het geldende interne controlesysteem.

De **compliance-functie** is belast met de evaluatie van de conformiteit van haar beleidslijnen, gedragscodes en interne procedures met de wettelijke verplichtingen en best practices die van toepassing zijn op haar activiteiten.

Bovendien wou Ethias, met de oprichting van de **actuariële controle**, de opdrachten van de aangestelde actuaris uitbreiden naar de controle van alle onderwerpen die een onafhankelijk actuariële advies vereisen. De actuariële controle heeft als doel om:

- › op het niveau van de Ethias-groep, advies uit te brengen aan de Chief Risk Officer over de actuariële aspecten van het risicobeheer en meer specifiek over de provisionerings-, onderschrijvings- en herverzekeringsrisico's;
- › mee te werken aan de effectieve invoering van het risicobeheersysteem.

De opdrachten van het **risk management** zijn de volgende:

- › het realiseren van de 4 basisopdrachten inzake risicobeheer: het identificeren, meten (onder meer via een intern kwantitatief model), behandelen, opvolgen en rapporteren van de risico's waaraan de Ethias-groep is blootgesteld. Het betreft de financiële risico's, technische risico's (verzekering/herverzekering), ALM-risico's (m.b.t. de link tussen activa en passiva) en de operationele risico's (buiten de perimeter van de compliance-functie);
- › het bijstaan en adviseren van de beslissingsorganen
- › het sensibiliseren van alle medewerkers en het ontwikkelen van een risicobeheerscultuur binnen de Ethias-groep.

Comités voor risicobeheer

Om het risicobeheer te versterken heeft het Directiecomité van Ethias in het kader van het plan Horizon 2011 beslist om vier comités op te richten die gewijd zijn aan het risicobeheer: (i) het Comité "Strategische Investing", (ii) het Comité "Verzekering-Herverzekering", (iii) het Comité "Opvolging van het operationele risico" en (iv) het "Comité Risico's". Deze comités zijn instrumenten voor de opvolging, besluitvorming en rapportering inzake risico's.

Integriteitsbeleid

Het integriteitsbeleid wordt vastgelegd door het Directiecomité en regelmatig geactualiseerd op basis van de ontwikkeling van de activiteiten van de onderneming en de evolutie van de risico's waaraan zij is blootgesteld. Een beleidsnota preciseert, in termen van doelstellingen voor de onderneming en gedragslijnen voor haar medewerkers, zowel de verplichtingen ten aanzien van de cliënten als de regels die moeten worden nageleefd en de maatregelen die moeten worden ingevoerd met het oog op de implementatie van het integriteitsbeleid.

Extern

AMICE

Ethias is een van de stichtende vennoten van AMICE²⁶, de Europese vereniging van onderlinge en coöperatieve verzekeringen (ontstaan in 2008 uit de fusie van AISAM en ACME, twee Europese verenigingen die de onderlinge maatschappijen vertegenwoordigden). Deze vereniging heeft als hoofddoel de stem van de onderlinge en coöperatieve verzekeringssector in Europa te laten horen en ervoor te zorgen dat er rekening wordt gehouden met de belangen van haar leden teneinde billijke marktvoorwaarden te scheppen voor alle verzekeraars in Europa, ongeacht hun juridische vorm. Ethias zet zich actief in binnen AMICE, als effectief lid van de Raad van bestuur en via vertegenwoordigers in bijna alle werkgroepen van AMICE, waaronder de werkgroep rond de ontwikkeling en promotie van MVO. Twee leden van de MVO-onderzoeksceel van Ethias zijn immers permanente leden van de MVO Task Force van de vereniging, dat een echt Europees waarnemings-, uitwisselings- en innovatieforum is voor duurzame ontwikkeling.

EMIG

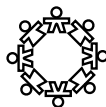
Ethias ligt eveneens aan de basis van de oprichting van EMIG, de Europese vereniging van gemeentelijke onderlinge verzekeraars. De leden debatteren over gemeenschappelijke onderwerpen, delen hun ervaringen en denken na over de mogelijkheden van een grensoverschrijdende samenwerking.

VVOV

Op nationaal vlak is Ethias lid van het VVOV, het Verbond van de Verenigingen van Onderlinge Verzekeringen. Het VVOV verenigt het merendeel van de Belgische onderlinge maatschappijen en waakt over hun belangen, onder meer dankzij de zetel waarover de vereniging beschikt in de Verzekeringscommissie.

CIRIEC

CIRIEC²⁷, 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. Ethias is de belangrijkste sponsor van de “Prix Merlot-Leclercq”, die sinds 1964 georganiseerd wordt door CIRIEC om het onderzoek te stimuleren naar actuele thema's van de sociale economie, die verbonden zijn met vragen over het overheidsbeleid inzake duurzame ontwikkeling, en om het onderzoek naar publieke en sociale economie te steunen.



26 www.amice-eu.org

27 www.ulg.ac.be/ciriec

BELSIF

Ethias is sinds 2005 aangesloten bij BELSIF²⁸, 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 (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.

GEMA

Ethias is sinds vele jaren lid van GEMA, de groepering van onderlinge verzekeringsondernemingen waarin de belangrijkste Franse onderlinge verzekeraars verenigd zijn. De taak van deze vereniging bestaat erin een mutualistische visie op verzekeringskwesaties te verdedigen bij de nationale en Europese overheden.

28 www.belsif.be / 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. Het bewijs hiervan is onze keuze om dit jaar onze partners te huldigen bij de presentatie van onze maatschappelijke initiatieven in dit verslag.

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 sponsorbeleid van de onderneming. Zo steunt Ethias de **Responsible Young Drivers**²⁹, **Fédémot**³⁰, **Houtopia**³¹ en het project **“On the road”**³² van de Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde. Ethias is bovendien de eerste 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.



29 www.ryd.be

30 www.fedemot.be

31 www.houtopia.be

32 www.verkeerskunde.be

Gezondheid

In samenwerking met GMF ontwikkelde Ethias een gratis internetsite rond gezondheid³³: **e-gezondheid.be**. Deze website, boordevol advies en informatieve rubrieken, wil ook een preventie-instrument zijn zowel voor de Ethias-verzekerden als de niet-verzekerden. Eveneens op het vlak van preventie en gezondheid is Ethias de enige partner-verzekeraar van de **European Action on Drugs** (2009-2013), een sensibiliseringsactie van de Europese Commissie voor de gevaren van verslavingen.

Sport

Met de beslissing om de sport te steunen via kwaliteitsvolle partnerships met een hele reeks van sportfederaties en belangrijke institutionele spelers (**ADEPS**, **Bloso**, enz.) 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-tornooi voor heren in België. In 2010 was de 6de editie van de **Ethias Trophy** opnieuw een groot succes.



33 www.e-gezondheid.be

Cultuur

In 2010 bleef Ethias verschillende vooraanstaande culturele initiatieven steunen, waaronder de **22ste Waalse Patrimoniumdagen**, het **Brussels Summer Festival**, het **Nationaal Orkest van België**, **Les Ateliers d'Art Contemporain**, de **Opéra Royal de Wallonie**, het **Internationaal Festival van de Franstalige Film**, het **Internationaal Theaterfestival van de Duitstalige Gemeenschap**, het **Gent Jazz Festival**, het **Klinkers Festival**, de **Filharmonie**, het **Openluchttheater** en de **Zomeropera**. Deze initiatieven illustreren de verbondenheid van Ethias met de promotie van cultuur en kunsten.

Burgerschap

Ethias steunt ook verschillende andere **projecten met grote maatschappelijke meerwaarde**. Via haar structureel partnership met de **Territoires de la Mémoire**³⁴ wil Ethias een goed begrip van de uitdagingen van onze maatschappij en de strijd tegen extremistische en vrijheidsdodende ideeën ondersteunen.

In 2010 droeg Ethias ook bij aan de activiteiten van **CRECCIDE**, de vzw **Comi-Clown**, de **Franstalige Federatie voor Doven in België**, het **Institut Royal d'Accueil pour le Handicap Moteur**, het **Rode Kruis**³⁵, **Testament.be**³⁶, de **Actie 11.11.11**³⁷, de vzw **Article 27**³⁸ alsook vele andere initiatieven ... te veel om op te noemen.

Waarden

In 2010 realiseerde de vzw BZN (Bond Zonder Naam) een nationale waardepeiling. Aan de hand van de antwoorden van meer dan 10 000 medeburgers werd de Top 10 samengesteld van toonaangevende waarden (waaronder eerlijkheid en respect) in lijn met de belangrijkste maatschappelijke bekommernissen van vandaag (onzekerheid over de toekomst, verspilling van grondstoffen). Volgend op deze peiling besloot BZN een waardepromotiecampagne te lanceren onder de noemer **“Word écht rijk: investeer in waarden!”**. Begin 2011 “overmeesterden” deze waarden letterlijk de financiële markten: de campagne ging namelijk van start tijdens een persconferentie op een zeer symbolische plaats - de Beurs van Brussel - in aanwezigheid van **Herman van Rompuy**, Voorzitter van de Europese Commissie en peter van de campagne. Samen met verschillende partners uit de politieke, associatieve en financiële wereld wil Ethias deze campagne steunen en ze concreet vertalen in haar maatschappelijke acties.



34 www.territoires-memoire.be

35 www.rodekruis.be

36 www.testament.be

37 www.cncd.be

38 www.article27.be



ETHIAS STEUNT SPECIAL OLYMPICS BELGIUM

Voor Ethias moet de verzekering een dienst zijn die toegankelijk is voor iedereen. Openheid, solidariteit en respect voor de ander staan daarbij centraal. Het zijn waarden die zij sinds lang deelt met tal van sportfederaties. Zo ook met het basketbal, waarvan Ethias trouwens het kampioenschap in 1ste Divisie en de Ethias League sponsort. Ethias en haar partners scharen zich nu achter de Special Olympics Belgium³⁹. Samen willen ze de deelname van de Belgische basketbaldelegatie aan de spelen van de Special Olympics 2011 uitbouwen tot een heus succes.



39 www.ethias.be/specialolympics

ETHIAS BEDANKT DE VRIJWILLIGERS

2011 is het Europees Jaar van de Vrijwilliger. Als historische en bevoorrechte verzekeraar van de non-profitsector kan Ethias dit initiatief alleen maar bijtreden en de honderdduizenden vrijwilligers hartelijk bedanken voor hun niet-aflatende inzet in de vele sociale, culturele en sportieve verenigingen waarvan Ethias partner is. Door het belangrijke partnership dat zij sinds lang met de sportfederaties onderhoudt, heeft Ethias samen met hen een werkgroep opgericht om deze dankbetuiging te vertalen in concrete acties⁴⁰.



40 www.dankuvrijwilligers.be



ONZE ECOLOGISCHE BENADERING

GROTERE AANDACHT VOOR DE ECOLOGISCHE UITDAGINGEN

De activiteiten van Ethias als dienstenmaatschappij zijn niet intrinsiek vervuilend. Toch is de onderneming zich bewust van het belang van de ecologische uitdagingen voor een multitalken-verzekeraar. De voorbije jaren werd binnen de strategie van de groep de aandacht voor het ecologische aspect in het MVO-beleid van Ethias versterkt.

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 gedragswijzen onder haar medewerkers, verzekeren en leveranciers te laten doorstromen. Het management van Ethias is ervan overtuigd dat de uitdagingen, die de onderneming nu vastlegt, enkel kunnen worden aangepakt met de medewerking van al haar deelnemende partners.

De belangrijkste pistes waarop Ethias wil blijven werken:

- 1. de vermindering van het water-, energie- en papierverbruik*
- 2. recyclage in al zijn vormen*
- 3. mobiliteit, het eerste werkterrein met een ecologische uitdaging waarvoor de onderneming zich actief heeft ingezet*
- 4. de sensibilisering van de huidige en toekomstige generaties voor de ecologische uitdagingen die moeten worden opgenomen*

EEN AMBITIEUS BELEID INZAKE ECOLOGISCHE VERANTWOORDELIJKHEID

De strategische doelstelling op het niveau van de onderneming bestaat erin aanzienlijk te besparen op het energie-, water- en papierverbruik. Hierdoor kan het beheer van de productiekosten worden gekoppeld aan de vermindering van de ecologische voetafdruk van de onderneming.

Onder de acties die Ethias wil behouden en/of ontwikkelen, kunnen de volgende markante initiatieven worden vermeld om **de CO₂-voetafdruk van Ethias te verminderen**.

Vermindering van het verbruik van fossiele energie:

- › In april 2009 behaalde Ethias het certificaat voor hernieuwbare energie «TÜV SÜD». Dit certificaat biedt de waarborg dat de elektriciteit **voor alle bedrijfssites** geproduceerd wordt in hydro-elektrische sites die erkend zijn door Electrabel-Suez (Alpénergie). Dit certificaat is aan Ethias toegekend tot 31/03/2011.
- › De wijziging van de werkingsduur voor verwarming/verlichting en versterking van de bestaande regulering, de recuperatie van uitgestoten warmte en de installatie van warmtepompen in bepaalde nieuwe installaties.
- › De modernisering van de systemen voor het regulatiebeheer van bepaalde gebouwen, de 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 hoogspanningstransformatoren die PCB's bevatten.
- › Veralgemeende free-chillingtechniek 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, zonneboiler voor de productie van warm water.
- › Systematische opvolging van het gas- en elektriciteitsverbruik voor de grootste sites, zodat elke afwijking in het gebruik onmiddellijk wordt vastgesteld.
- › Opleiding van medewerkers gespecialiseerd in duurzame energie. Bijvoorbeeld: de opleiding «energieverantwoordelijke» gegeven door het Waalse Gewest.

Sinds januari 2008 is een ecologische maatregel van toepassing op de bedrijfsvoertuigen: een CO₂-uitstootgrens werd vastgelegd voor elke categorie van dienstvoertuig (van 150 tot 182 g CO₂ / km). Het gemiddelde voor het gehele wagenpark van Ethias bedraagt 139 g CO₂/ km: een mooi cijfer ten opzichte van het marktgemiddelde. Dit getuigt van de inspanningen die Ethias levert om de globale koolstofvoetafdruk te verminderen. **Voor het gehele wagenpark van Ethias kan redelijkerwijs tegen 2015 een jaarlijkse doelstelling van 10 % in termen van CO₂-vermindering worden vooropgesteld.**

Systematische vermindering van alle afval:

- › Gebruik van gerecycleerd ecologisch papier is voortaan de norm. Het FSC- of PEFC-label is een conditio sine qua non voor iedere toekenning van een externe drukwerkopdracht.
- › Dubbelzijdig afdrukken is eveneens de norm in alle kantoren.
- › Selectieve papierophaling.
- › Recyclage en de selectieve verwijdering van machines:
 - De 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.
 - Toenemende deelname aan uitwisselingsbeurzen: schenking van informaticamateriaal (in perfecte staat maar overbodig 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.

De maximale vermindering van het papierverbruik - dankzij de toepassing van **nieuwe communicatietechnologieën** - draagt bij tot een aanzienlijke beheersing van de ecologische voetafdruk van Ethias.

Vanuit een dynamisch beleid voor duurzame ontwikkeling besliste Ethias **nieuwe arbeidsprocessen** in te voeren. Deze processen zullen het mogelijk maken om het papiergebruik aanzienlijk te verminderen en zullen bijdragen tot een woudbeheer dat ecologisch verantwoord, sociaal gunstig en economisch leefbaar is.

Alles informatiseren, koste wat het kost, is geen doelstelling. Het is echter duidelijk dat een weldoordachte informatisering (qua verhouding kost/opportuniteit), naast een verhoogd gebruiksgemak (ergonomie, gebruiksvriendelijkheid) en tijdwinst, ook bijdragen tot een sneller beheer en een betere dienstverlening met aandacht voor het milieu. Diverse diensten voor de verzekerden spelen duidelijk in op de voordelen van deze “paperless”-beweging: My Ethias, Easevent en uiteraard Extranet. Dit welbekende platform voor de aangesloten Collectiviteiten zal vanaf 2012 worden geherdynamiseerd tot een heus Easenet © met talloze applicaties die tot de meest efficiënte en snelste zullen behoren.

ONZE WERKGEWOONTEN WIJZIGEN: GALILEO

Sommige van de producten die Ethias verdeelt, zijn uiterst specifiek en de verdeling ervan blijft beperkt. Het afdrucken van documenten voor intern gebruik blijkt evenwel duur en milieu-onvriendelijk te zijn. Daarom heeft Ethias beslist om de documenten die betrekking hebben op dit type van product 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 het bedrijfsintranet die voor alle medewerkers toegankelijk is.

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.

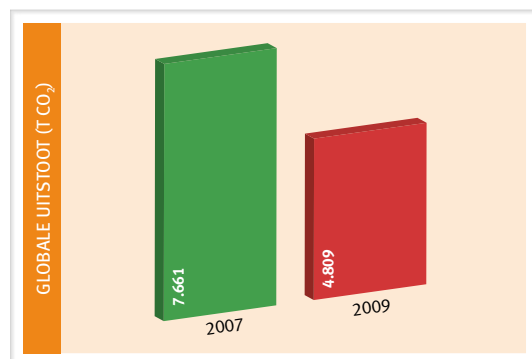
In dezelfde geest sensibiliseert de onderneming haar onderaannemers voor deze problematiek.

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 volledig 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 (VIM¹) dat het verkeer van personen en goederen veiliger en duurzamer wil maken. Ethias is lid van de Beleidsraad, een adviserend orgaan dat rechtstreeks rapporteert aan de Raad van bestuur van het Instituut en advies geeft over concrete thema's en specifieke projectideeën. De duurzame mobiliteit van ondernemingen is namelijk een thema waaraan het management specifieke aandacht schenkt.



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**. De koolstofvoetafdruk is zeer nauw verbonden met de huidige klimaatuitdagingen en met de wijze waarop Ethias hierop als verzekeraar zal inspelen. Dit thema zal dan ook de volledige aandacht krijgen van de betrokken teams en Ethias zal hun creativiteit aanwenden om aangepaste oplossingen te zoeken met respect voor onze planeet.



KOOLSTOFBALANS

Naast een maatschappelijk verslag publiceert Ethias ook een eigen CO₂-rapport. Centraal in dit verslag staat de CO₂-voetafdruk van de onderneming (berekend door **CO₂Logic**²). Deze CO₂-voetafdruk (of koolstofvoetafdruk) is de hoeveelheid koolstofdioxide die de onderneming uitstoot. Dankzij de berekening van deze voetafdruk kunnen de beste strategieën en oplossingen worden bepaald om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen. Tussen 2007 en 2009, in slechts twee jaar tijd dus, verminderde **Ethias haar CO₂-voetafdruk met 37 %**. Dit is vijf keer meer dan wat het Kyoto-protocol voorziet over een periode van 10 jaar.

Het koolstofrapport 2010 van de onderneming beschrijft de belangrijkste elementen die toelieten de CO₂-uitstoot van Ethias aanzienlijk te verminderen:

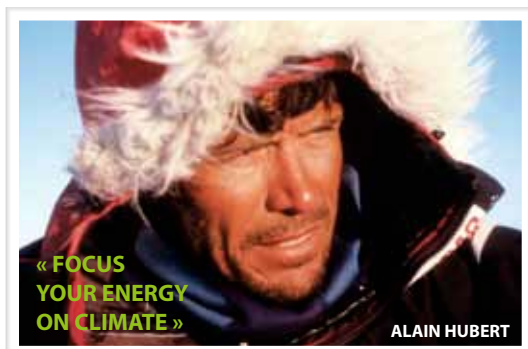
- › De overstap naar groene stroom voor alle sites (daling met 2 349 ton CO₂)
- › De vermindering van de emissies gekoppeld aan de dienstvoertuigen (daling met 21 %: 1114 ton CO₂ ten opzichte van 1514 ton CO₂ in 2007)
- › De energetische verbetering van de installaties:
 - daling in het globale elektriciteitsverbruik met 7 % in 2 jaar tijd
 - daling in het globale gasverbruik (verwarming) met 8 % terwijl de winter strenger was in 2009 dan in 2007 (2212 gradendagen in plaats van 1963 gradendagen in 2007)

Wat de pistes voor de komende jaren betreft, wijzen de betrokken teams op de volgende elementen en aandachtspunten:

- › De verplaatsingen vertegenwoordigen maar liefst 60 % van de globale uitstoot. Interessante pistes om de impact ervan te verminderen: carpooling, eco-rijstages, regelmatige controle van de bandendruk (te weinig druk verhoogt het brandstofverbruik), aanmoediging om «schone» voertuigen te gebruiken en uiteraard de hernieuwing van het wagenpark van Ethias met weinig vervuilende wagens (hybride of zelfs elektrische voertuigen in de nabije toekomst).
- › De lancering van een sensibiliseringscampagne rond rationeel energiegebruik (REG).
- › De uitvoering van een energieaudit.
- › De opvolging en de beheersing van het verbruik voor de installaties.
- › Een grotere investering in groene vastgoedparken, zoals de recente aankoop van het Sagittagebouw in Mechelen (kantoorgebouw dat een passieve constructie zal worden na de installatie van zonnepanelen).

ONDERSTEUNING EN PROMOTIE VAN MILIEU-INITIATIEVEN OP ALLE NIVEAUS

Sinds 2006 heeft de Belgische Energie- en Milieuprijs (EEAwards³) hulde gebracht aan meer dan 1.000 Belgen die alleen of via hun organisaties op een uitzonderlijke manier hebben bijgedragen aan het uitwerken van een duurzame toekomst op lokaal, regionaal en nationaal niveau.



Ethias is hoofdpartner van de editie 2011 van deze Award. De Belgische Energie- en Milieuprijs wil een beloning uitreiken aan personen en/of instanties die door wat ze doen en door hun creativiteit ijveren voor het behoud van onze planeet. Of het nu gaat om burgers, gemeenten, scholen, ngo's, ondernemingen of vzw's.



2011

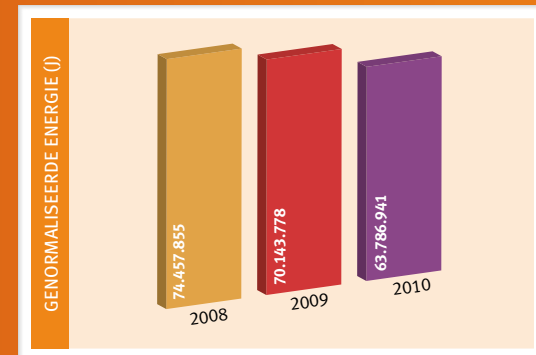
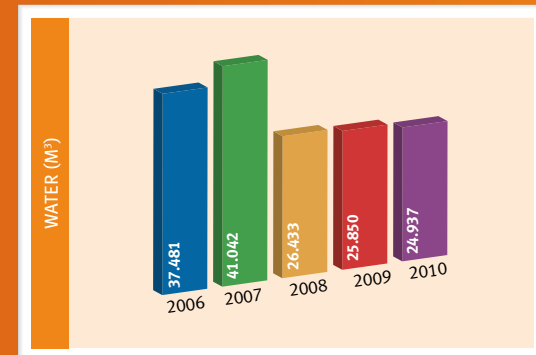
3 www.eeawards.be





VERBRUIKSGRAFIEKEN ETHIAS

Om de niet-objectieve impact van abnormaal strenge weersomstandigheden (zoals in de herfst van 2010) te neutraliseren heeft de onderneming beslist om voortaan te opteren voor een genormaliseerd gasverbruik in het energierapport (d.w.z. over het gehele jaar teruggebracht naar een klimatologische standaardsituatie). De grafieken (herzien voor de voorbije 3 jaren) illustreren op die manier veel beter de constante inspanningen die worden geleverd, los van de onvoorspelbare klimatologische factoren.



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 85 66 66

→ Schade auto en woning (24 uur per dag)
Tel. 011 28 24 00 Fax 011 85 65 65

→ 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 85 66 80

→ Preventiedienst
Tel. 011 28 28 80 Fax 011 28 28 89

→ Extranet
Tel. 011 28 29 00

The logo for ethias, featuring the word 'ethias' in a lowercase, sans-serif font. The 'e' is stylized with a white, brush-like stroke that extends upwards and to the right, partially overlapping the 't'.

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

Generaal Lemanstraat 27
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 1er 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

Rijselseweg 60
8900 IEPER
Tel. 057 20 97 37 Fax 057 21 93 26

Kortrijk

Gentsesteenweg 75
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

Maasmechelen

Rijksweg 411
3630 MAASMECHELEN
Tel. 089 70 03 10 Fax 011 85 68 15

Marche-en-Famenne

Allée du Monument 22 A
6900 MARGE-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

Waterdam 38 (Noordlaan)
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

Turnhout

Parklaan 55/1
2300 TURNHOUT
Tel. 014 40 01 90 Fax 011 85 68 25

Verviers

Boulevard Gérardchamps 120
4800 VERVIERS
Tel. 087 35 13 94 Fax 087 35 15 82

Waver

Avenue Pasteur 6
1300 WAVRE
Tel. 010 68 62 20 Fax 010 68 62 29

ethias

Gedrukt op PEFC papier met plantaardige inkt

Verantwoordelijke uitgever: Alain Charlier rue des Croisiers 24 4000 Luik Concept en design: 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 dichterbij haar cliënten staan.*