



ethias

Ethias, natuurlijk verzekeraar

ETHIAS, NATUURLIJK VERZEKERAAR

Onze ondernemingsbrochure 2012 staat in het teken van de vier natuurelementen: aarde, vuur, lucht en water. Als multitakken-verzekeraar, met een veelvoud van producten, wil Ethias het vijfde en overkoepelende element aanreiken.

Ethias is namelijk aanwezig als verzekeraar in het dagelijkse leven van eenieder, in de meest uiteenlopende activiteiten, projecten en ondernemingen. Met telkens één doel voor ogen: zorgen voor zekerheid of gewoonweg kansen bieden.

Thuis, op school, op het werk, in private ondernemingen, in openbare instellingen: Ethias wil alles in het werk stellen opdat haar verzekerden hun activiteiten in alle sereniteit kunnen uitvoeren.

Met dit document willen wij u graag laten ontdekken hoe Ethias haar maatschappelijke verantwoordelijkheid in de praktijk brengt.

ethias

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

Klötzerbahn 24-26
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 18 juni 2012) of via de internetsite (vanaf 18 juni 2012).

De illustraties in deze brochure zijn van Mahaux Photography.

Alle figuranten in de illustraties van deze brochure zijn medewerkers van Ethias of leden van hun gezin/familie met uitzondering van de roeiers van de UNL (Luikse Roeiersvereniging) en het personeel van Issol.

Een mooi voorbeeld van het engagement voor onze onderneming.

ONZE WAARDEN

> MENSELIJKHEID...

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

> ETHIEK...

Het respect voor onze stakeholders 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 verzekerden

> NABIJHEID...

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

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



ETHIAS, MEER DAN OOIET VERZEKERAAR IN HET HART VAN DE INNOVATIE EN DE MAATSCHAPPIJ

De totstandkoming van onze ondernemingsbrochure is ieder jaar opnieuw een bijzondere gelegenheid om de balans van het afgelopen jaar op te maken. Voor Ethias was 2011 ongetwijfeld een scharnierjaar.

In 2011 wist onze onderneming, met enige voorsprong op de timing, nagenoeg alle belangrijke uitdagingen af te ronden die de Europese Commissie had vooropgesteld na de crisis en volgend op onze herkapitalisatie door de openbare overheden.

In het voorbije boekjaar werden zeer belangrijke dossiers tot een goed einde gebracht. Het betreft onder meer de volgende uitdagingen die nu definitief zijn afgerond: de overdracht van de Dexia-aandelen, de verkoop van de bank, van Belré en van Nateus. Tevens is er gestart met de geleidelijke afbouw van de aanzienlijke reserves die wij in het verleden hebben opgebouwd in de levensverzekering voor Particulieren. Wij letten daarbij nauwgezet op onze contractuele verbintenissen ten aanzien van onze verzekerden en bieden hen een geoptimaliseerde vervangingsoplossing aan.

Daarnaast heeft onze onderneming opmerkelijke operationele resultaten neergezet. Dit is het resultaat van een steeds grotere optimalisatie in het beheer en vooral van het vertrouwen dat onze verzekerden in Ethias zijn blijven stellen. Het terugkerende karakter van deze positieve resultaten versterken ons in de pertinentie van onze strategische keuzes en stellen bovendien de toekomst van onze groep veilig.

2011 zal echter ook gekenmerkt blijven door een crisis van de Europese overheidsschulden en van de eenheidsmunt. Daardoor dreigde de gehele financiële sector opnieuw aan kracht in te moeten.

Wij zijn geslaagd in de tweede uitdaging die ons werd opgelegd: er werden belangrijke minderwaarden genoteerd maar bovenal is ons eindresultaat nagenoeg in evenwicht gehouden.

Uitgaande van een stabilisatie in onze economische omgeving kan onze onderneming vandaag over het elan beschikken om haar maatschappelijke missie voort te zetten, met name een verzekeraar zijn in het hart van de innovatie en de maatschappij.

Onze missie en ons engagement zijn meer dan ooit duidelijk: Ethias wil een economische en maatschappelijke speler zijn die volledig ten dienste staat van haar verzekerden en die hen de kansen wil bieden om plannen te maken en zich verder te ontwikkelen. Kortom, bouwen aan de toekomst dankzij de steun van een verzekeraar die nabijheid en innovatie hoog in het vaandel draagt.

Wij zijn er trots op deze natuurlijke partner te zijn voor al uw projecten en uitdagingen.

Bernard THIRY
Directeur-generaal
Voorzitter van het Directiecomité

ONZE ONDERNEMING

6



EEN MUTUALISTISCH GEÏNSPIREERDE VERZEKERINGS- GROEP

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 doordringen 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.



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

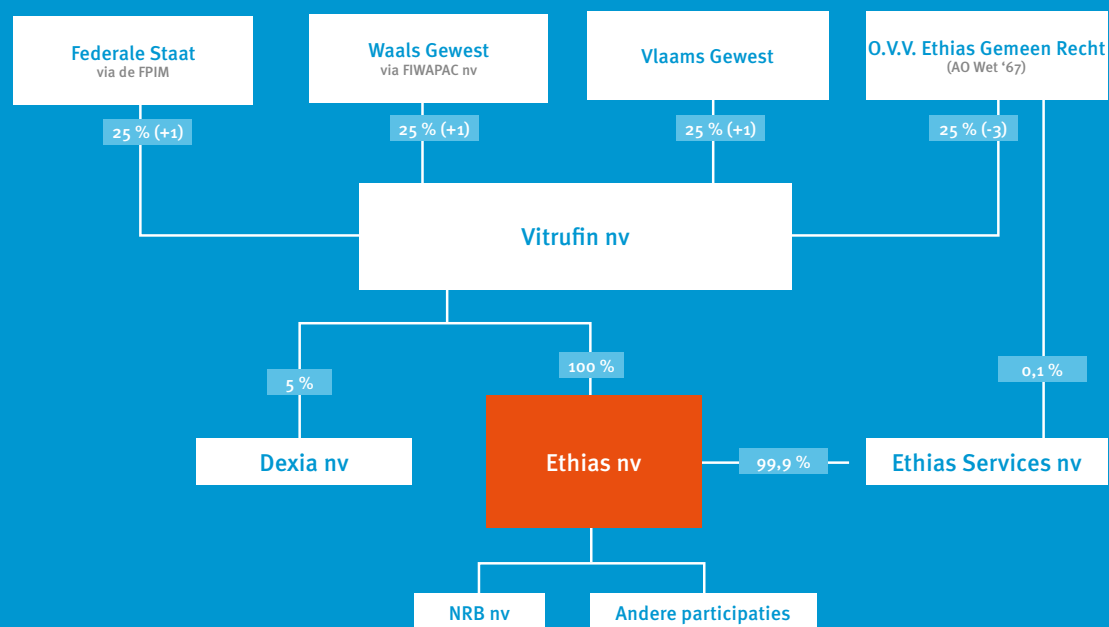
De Europese Unie geeft groen licht voor de herkapitalisatie en de reorganisatie van Ethias (Plan Horizon 2011)

2011

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

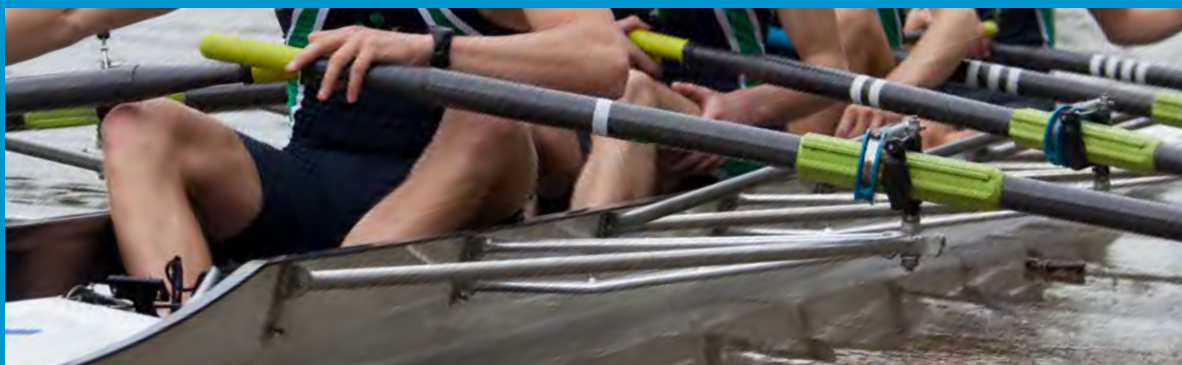
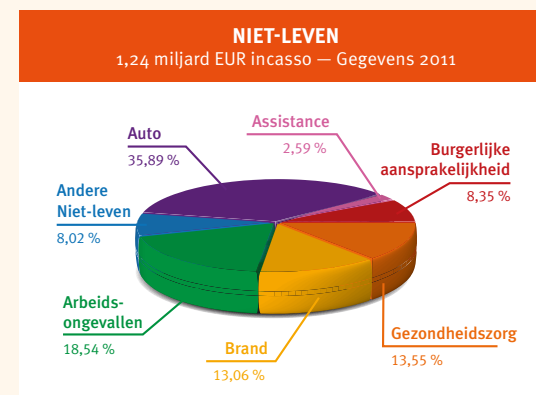
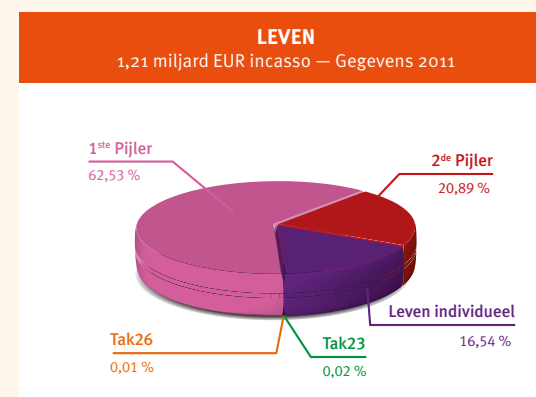
ONZE STRUCTUUR (OP 31 DECEMBER 2011)

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.



ONZE POSITIE OP DE MARKT

Ethias is de 4^{de} verzekeraar van het land voor alle takken samen met 9,9 % marktaandeel (cijfers Assuralia 2010).



DISTRIBUTIE- NETWERK

ETHIAS GEEFT VOORRANG AAN HET RECHTSTREEKSE CONTACT MET HAAR VERZEKERDEN:

INTERNET

Ethias.be ontvangt meer dan 350.000 bezoekers per maand

CONTACTCENTERS

70 contactcenteragenten beantwoorden dagelijks meer dan 3000 oproepen

NETWERK VAN REGIONALE KANTOREN

200 klantenadviseurs staan over gans België in 41 regionale kantoren klaar voor onze klanten

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

Verzekerden kunnen een polis afsluiten door te schrijven of te bellen naar de interne diensten (zie lijst pagina's 70 en 71).

RESULTATEN 2011

2011 BETEKENT VOOR ETHIAS DE AFRONDING VAN NAGENOEG ALLE DOSSIERS ONTSTAAN UIT DE CRISSEN VAN 2008 EN 2010 EN OPENT HET PERSPECTIEF OP BELANGRIJKE EN RECURRENTE POSITIEVE RESULTATEN VANAF 2012.

Voor het jaar 2011 noteerde Ethias nv een uitstekend operationeel resultaat: ongeveer € 200 miljoen, ruimschoots boven de verwachte € 140 miljoen. Dit goede resultaat kon worden opgetekend dankzij enerzijds het bevestigde vertrouwen van al haar verzekerden en anderzijds de continue verbetering van de uitmuntendheid in operationeel, technisch en financieel beheer. Met de uitvoering van de initiatieven uit het plan *Visa voor de Toekomst* kon namelijk de rentabiliteit worden verbeterd en kon ook de financiële draagkracht van de onderneming worden versterkt.

Goede technische resultaten, netto recurrente financiële opbrengsten in lijn met de verwachtingen en een meerwaarde op de verkoop van filialen compenseerden belangrijke waardeverminderingen en minderwaarden die werden gerealiseerd op de portefeuille van financiële activa, onder meer omwille van de Griekse schuldencrisis (€ -345 miljoen op obligaties) en de extreme volatiliteit van de financiële markten.

Ethias nv op 31/12/2011 (in miljoen euro)

Globaal omzetcijfer	2 452
Balansvoet	23 628
Technische voorzieningen	19 597
Beleggingen	19 963
Resultaat	-25,2

Het nettoresultaat van Ethias nv bedraagt dus € -25 miljoen op eind december 2011. Het balans-totaal van Ethias nv bedraagt € 23,9 miljard op 31.12.2011.

Begin 2012 werd de laatste fase aangevat in het met de Europese Commissie onderhandelde reorganisatieplan, met name de afbouw van de levensverzekeringsactiviteit voor particulieren. Samen met de lancering van het nieuwe product "Certiflex-8" (dat Ethias sinds 14 februari 2012 commercialiseert als verzekeringsagent voor rekening van verzekeraar

Integrale) werd hiermee de afronding ingezet voor het laatste deel van de desinvesteringen die de Europese Commissie in 2010 heeft opgelegd.

Ethias stelt met tevredenheid vast dat haar resultaten op 31 maart 2012 volledig in lijn zijn met de verwachtingen van het plan *Visa voor de Toekomst*.

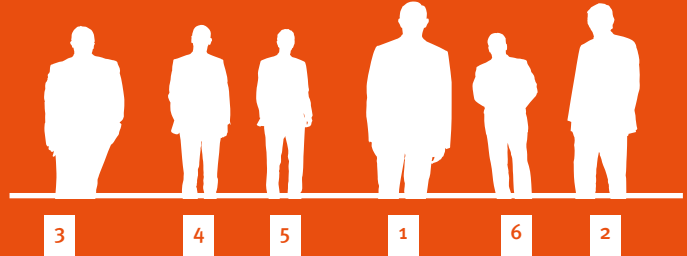
Dit bewijst dat het reorganisatieplan en de nieuwe, strategische positionering van Ethias nv vandaag toelaten om de toekomst van de onderneming op lange termijn te verzekeren.



HET DIRECTIECOMITÉ

- 1. BERNARD THIRY
- 2. HANS VERSTRAETE
- 3. PHILIPPE LALLEMAND
- 4. LUC KRANZEN
- 5. BENOÎT VERWILGHEN
- 6. FRANK JEUNETTE

Directeur-generaal, Voorzitter van het Directiecomité
 Ondervoorzitter van het Directiecomité tot 4 mei 2012
 Directies Collectiviteiten, Voorzitter van het Ethisch Comité
 Directies Particulieren, Ondervoorzitter van het Ethisch Comité
 Ondervoorzitter van het Directiecomité vanaf 4 mei 2012, Chief Financial Officer
 Chief Risk Officer



ONZE VERZEKERDEN

PARTICULIEREN

ALGEMENE VERZEKERAAR MET UITGEBREID PRODUCTENGAMMA VOOR PARTICULIEREN

Ethias, rechtstreekse verzekeraar, biedt een compleet productengamma aan via een brede waaier van distributiekanaalen (internet, contactcenters, 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 verzekerden 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 aangesloten 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.

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.

ONZE GROEP

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

MET EEN GECONSOLIDEERDE OMZET VAN 209 MILJOEN EURO EN 1150 MEDEWERKERS BEHOORT DE NRB-GROEP VANDAAG TOT DE TOP 3 VAN DE ICT-SECTOR IN BELGIË.

NRB biedt alle elementen van een totale ICT-oplossing en staat in voor de volledige levenscyclus ervan. NRB draagt niet alleen zorg voor de ICT-infrastructuur van zijn klanten, hetzij ter plaatse of in het eigen datacenter in Herstal. NRB ontwerpt ook de architectuur en ontwikkelt, beheert en onderhoudt de toepassingen (mainframe of open systemen). Die laatste worden hetzij ontwikkeld op maat, hetzij opgeleverd op basis van de configuratie en customisatie van ERP-(SAP), ECM -(Entreprise Content Management) of BI (Business Intelligence)-toepassingen.



Heverlee, Xtenso uit Mechelen en Polymedis uit Bergen.

NRB is tot slot een Belgisch bedrijf en wenst dit ook zo te houden. Concreet betekent dit dat 100% van de aandelen in handen zijn van Belgische organisaties. Dit maakt van NRB de perfecte partner voor iedereen die op zoek is naar plaatselijke verankering.

selijke verankering.

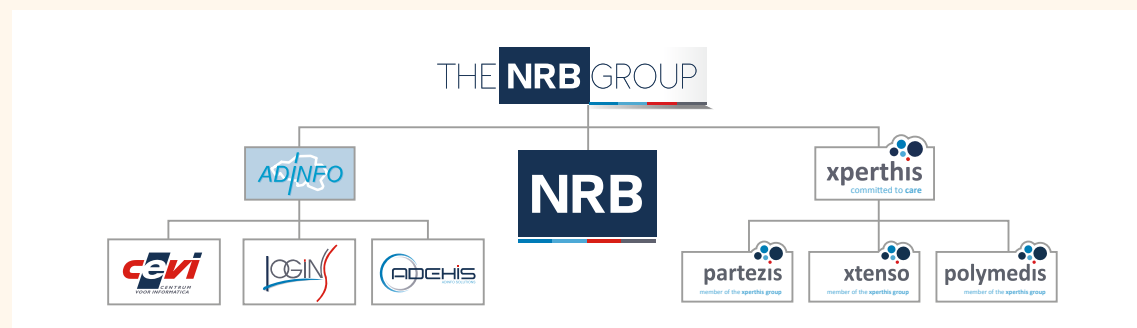
NRB biedt bovendien sectorspecifieke IT-oplossingen en diensten aan voor de financiële sector, de publieke sector, de nutsbedrijven en de sociale en gezondheidssector. Sinds CEVI in Gent, Logins in Mechelen en Adehis in Namen, drie organisaties gespecialiseerd in IT-producten en -diensten voor de lokale publieke sector deel uitmaken van de groep, kan NRB zich erop beroepen de meest volwaardige partner voor alle niveaus van de publieke sector te zijn. En in september 2011 stond ook NRB aan de bakermat van xperthis, dé specialist en marktleider in Health Care ICT in België. In xperthis zitten naast NRB drie gevestigde specialisten in de informatica voor ziekenhuizen, m.n. Partezis uit

FSC (FOREST STEWARD COUNCIL) CERTIFICATIE

NRB profileert zich als een actieve milieubewuste organisatie. NRB heeft steeds gepleit voor het gebruik van ecologisch verantwoord papier, zowel voor het eigen gebruik als in het kader van zijn opdrachten als grootvolume printshop voor zijn klanten en heeft dit engagement sinds 2012 geformaliseerd in de vorm van zijn FSC-certificatie.

ISO 9001:2008 CERTIFICATIE

NRB draagt het ISO 9001:2008certificaat voor het geheel van haar activiteiten: de onderneming is in staat om de kwaliteit, de nauwkeurigheid en de standaardisering van de procedures op alle productieniveaus te verzekeren.



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.

ETHIAS SERVICES

Ethias Services¹ werd opgericht om het gamma van producten, die Ethias nv en Ethias Gemeen Recht zowel in Leven als in BOAR aanbieden, te vervolledigen en dit via een dienstverlening die losstaat van of parallel loopt met de uitvoering van een verzekeringscontract of het beheer van een gemeenschappelijk pensioen- of kapitalisatiefonds. Deze dienstverlening kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de uitvoering van administratieve beheerstaken, het verstrekken van juridisch,

economisch, actuariel of financieel advies, of de administratieve schaderegeling in het kader van beheersovereenkomsten.

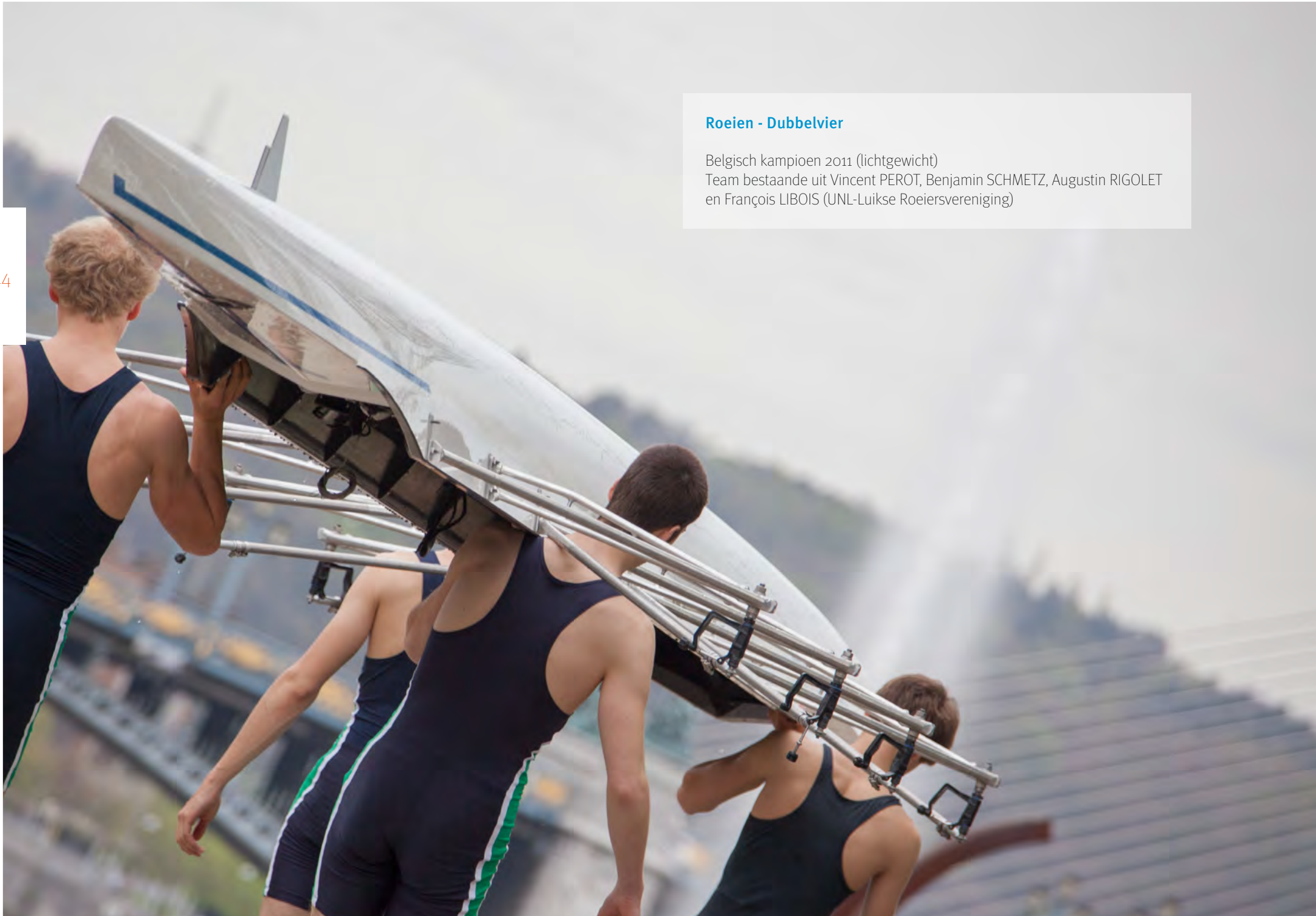


1 www.ethiasservices.be



Roeien - Dubbelvier

Belgisch kampioen 2011 (lichtgewicht)
Team bestaande uit Vincent PEROT, Benjamin SCHMETZ, Augustin RIGOLET
en François LIBOIS (UNL-Luikse Roeiersvereniging)



MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

15



EEN BEHEERSFILOSOFIE EN MOTOR VAN INNOVATIE

De ontwikkeling van een MVO-beleid is voor Ethias, vanuit haar sterke 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.

De wereld van vandaag wordt geconfronteerd met aanzienlijke uitdagingen op sociaal, maatschappelijk en ecologisch vlak (vergrijzing van de bevolking, globalisering, klimaatopwarming...). **Binnen het bedrijfsbeheer blijkt MVO dan ook een reële noodzaak** die wordt opgelegd door de belangrijkste stakeholders. Dit zijn hoofdzakelijk de verzekeren zelf wanneer het gaat over een verzekeringsmaatschappij. In vele openbare aanbestedingen worden vandaag 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 ten aanzien van haar stakeholders**. Om er enkele te noemen: de collectiviteiten, de openbare overheden, de particuliere verzekeren, de leveranciers, de sociale partners en de spelers in de sociale economie.

In de loop van het strategische herstructureringsplan, dat Ethias tegen 2013 tot een goed einde wil brengen, blijft het volledige management een kritische en constructieve blik 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 optimaal te beheersen, getuigt het herbevestigde MVO-beleid van een hernieuwde vastberadenheid om een **rendabele en duurzame groei** van haar activiteiten te waarborgen.

Ethias wil meer dan ooit ten dienste staan van de lokale collectiviteiten en de particuliere verzekeren. Vanuit die optiek kan het duurzame karakter van een rendabele groei enkel worden gewaarborgd door rigoureuze rekening te houden met de sociale, maatschappelijke en ecologische uitdagingen van de huidige wereld. Een wereld die voortdurend evolueert en die geconfronteerd wordt met aanzienlijke uitdagingen op sociaal en ecologisch vlak. Een wereld waarin Ethias een duurzame en verantwoordelijke stempel wil blijven drukken op al haar activiteiten.



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

Na de succesvolle afronding van haar strategische reorganisatieplan "Horizon 2011" is Ethias alle krachten van de onderneming blijven mobiliseren voor de verwezenlijking van het **plan "Visa voor de Toekomst"**. Met dit plan wil Ethias zorgen voor een rendabele groei van haar activiteiten in overeenstemming met haar herbevestigde basiswaarden – ethiek, menselijkheid, engagement en nabijheid.

In het kader van dit strategische ondernemingsplan bleven de teams van Ethias 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 de jaarlijkse maatschappelijke rapportering.

Ter herinnering: sinds de lancering van haar eerste Meerjarenplan inzake MVO in 2003, (met de toetreding tot het Mondiaal Pact als één van de belangrijkste acties) 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 Belgische overheid) voor haar Woningverzeke-

ring. Dankzij dit initiatief konden bijzonder innovatieve 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 (Global Compact, Gelijkheid-Diversiteitslabel, enz.).

Door haar reëel, permanent en proactief engagement in deze **vrijwillige MVO-initiatieven** kon Ethias bij haar stakeholders (verzekeren, 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 stakeholders. Het management van Ethias is ervan overtuigd dat MVO niet meer weg te denken is. Het belang van "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 was MVO een must om de onderneming te kunnen laten communiceren over haar waarden. Vandaag is MVO een echte "must-do" geworden: een **beheersinstrument voor de prestaties** en een onmisbaar onderscheidend criterium binnen een verscherpte concurrentieomgeving die, gelukkig maar, steeds kritischer staat tegenover de extra-financiële realiteit van iedere economische en financiële speler.

Op dat vlak zijn de troeven van Ethias reëel, erkend en herbevestigd: MVO werd steeds door het 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 **innovatiebereidheid** 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 stakeholders, waaronder de Verenigde Naties.



WE SUPPORT

»» VANUIT DIE OPTIEK HERBEVESTIGT ETHIAS IN 2012 HAAR WENS OM MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKE BINNEN DE ONDERNEMINGEN TE PROMOTEN ROND DE 10 UNIVERSELE PRINCIPES INZAKE DE RECHTEN VAN DE MENS, DE ARBEIDSNORMEN, HET MILIEU EN DE STRIJD TEGEN CORRUPCTIE.

RECHTEN VAN DE MENS

1. PROMOTIE EN NALEIVING VAN HET INTERNATIONAAL RECHT M.B.T. TOT DE RECHTEN VAN DE MENS.

Sinds 2005 beschikt Ethias over een financiële 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** (IAO) schenden of die rechtstreeks of onrechtstreeks deelnemen aan de productie van of handel in controversiële wapens (verarmd uranium, antipersoonsmijnen, clusterbommen, enz.). Begin 2012 herzag Ethias haar gehele Investeringscode op basis van een internationale benchmarking van beproefde en goedgekeurde bronnen die bekend staan om het strikte karakter van hun sociaal verantwoord beheer.



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 in 2010. De naleving van de mensenrechten in financiële investeringen werd eveneens belicht tijdens de deelname van Ethias aan de Open Bedrijvendag 2011. Ethisch-financiële partners werden toen uitgenodigd om de uitdagingen inzake maatschappelijk verantwoord investeren uiteen te zetten voor de verzekeren van Ethias.

De promotie en de toepassing van deze ethische investeringsprincipes vormen een belangrijk punt in de permanente ontwikkeling van onze onderneming. Op intern vlak besteedt Ethias in haar humanresourcesbeheer de grootste aandacht aan thema's die verband houden met de ontplooiing van haar medewerkers. Enkele voorbeelden: de aanwezigheid van een **Sociale Cel**, erkende initiatieven inzake diversiteit, vakantiejobs voor studenten uit kansengroepen, actieplan voor actieve vergrijzing. De naleving van de mensenrechten komt ook permanent tot uiting in **de burgerzin** die Ethias aan de dag legt in overeenstemming met haar basiswaarden: meerdere specifieke partnerships binnen het verenigingsleven ondersteunen de **strijd tegen vrijheidsdodende ideeën** enerzijds en de **gedachtenisplicht ten aanzien van de genociden** anderzijds. Andere partnerships willen jonge generaties bewustmaken voor de principes van **democratie** en **maatschappelijk engagement**.

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. Intern werden blokkerende limieten voorzien op het vlak van het financiële risk management om er zeker van te zijn dat geen enkele beheerder gewraakte effecten zou kunnen aankopen.

Deze Investeringscode is gebaseerd op een referentiëring van de meest betrouwbare nationale en internationale bronnen inzake de **naleving van de IAO-conventies** (waaronder het formele verbod op kinderarbeid en het absolute respect voor de syndicale vrijheid) en anderzijds de bepalingen voor een formeel verbod op iedere directe investering in ondernemingen die verband houden met de productie van of handel in controversiële wapens (clusterbommen, antipersoonsmijnen, verarmd uranium, enz.). De referentiëring werd op onafhankelijke en objectieve wijze uitgevoerd door de vzw Réseau Financement Alternatif. Deze benchmarking is onder meer gebaseerd op een uitvoerig onderzoek naar waarden die aan de kaak worden gesteld door organisaties zoals *Human Rights Watch*, *Investors Against Genocide*, *Landmine and Cluster Monitor*, *Transparency International*, *Freedom House*, het Pensioenfonds van de Noorse Staat en *Kommunal Landspensjonskasse* (KPL). Deze laatste twee publieke bronnen staan bovendien bekend als de meest strikte qua financiële ethiek.

De Investeringscode van Ethias, die te vinden is op de website van de onderneming, werd gevalideerd door een **Ethisch Investeringscomité**. In dit nieuwe orgaan van Ethias zetelen de Voorzitter van het Ethisch Comité van de onderneming, de Chief Financial Officer alsook juridische en financiële medewerkers en de coördinator van de MVO-Onderzoeksceel. Ethias zag zich gesterkt in haar proactieve beleid ten aanzien van het verbod op investeringen in controversiële wapens en werd twee opeenvolgende jaren (2009 en 2010) vermeld in het wereldwijde klassement van “Ethical Best Practices” binnen de problematiek van investeringen in producenten van clustermunition. Het inventarisatiewerk werd verricht door ONG Netwerk Vlaanderen (voortaan Fairfin) en IKV Pax Christi.



Dit engagement van Ethias wordt versterkt door haar actieve deelname aan forums en binnen verenigingen zoals BELSIF of AMICE. Ethias stelt er eer in om de meest fundamentele Rechten van de Mens, met name deze verbonden aan gelijkheid en diversiteit, in de eerste plaats intern toe te passen. De **IAO-clausules** in 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 haar Investeringscode worden uiteengezet, 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 ethische codes en charters als in haar contracten met de leveranciers (strikte IAO-clausules, zwarte lijst van investeringen, enz.).

MILIEU

7. PROACTIEVE HOUDING 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 DIE HET MILIEU RESPECTEREN.

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). Wat de ecologische acties in het kader van haar MVO-meerjarenplan betreft, heeft Ethias een actief en gecontroleerd beleid ingevoerd voor de vermindering van haar water- en energieverbruik. Zo werden de systemen voor het **regulatiebeheer** van bepaalde gebouwen gemoderniseerd om het energieverbruik aanzienlijk te verlagen en de CO₂-uitstoot te verminderen. Om dit doel te bereiken werd er beslist om zonnepanelen te installeren op het dak van de nationale zetel. Vandaag is de levering van groene energie een feit zowel voor de zetel van Hasselt en van Luik als voor alle regionale kantoren. Ethias is tevens overgegaan tot de vervanging van de verschillende hogedruktransformatoren die PCB's bevatten. Het gas- en elektriciteitsverbruik worden permanent opgevolgd

om iedere afwijking in het verbruik te voorkomen. Bij de keuze van (kantoor)benodigdheden wil Ethias zo veel mogelijk gebruik maken van materialen die het milieu niet schaden, maar die wel recycleerbaar zijn en uit de duurzame economie komen.

Ethias is zich ervan bewust dat de CO₂-uitstoot gekoppeld aan het woon-werktraject een aanzienlijke milieu-impact hebben. In dat opzicht heeft Ethias een **mobiliteitsplan** rond meerdere assen uitgewerkt. Zowel het openbaar vervoer als carpool-formules werden via sensibilisatiecampagnes gepromoot bij de personeelsleden. Naast een interne promotie werden deze principes inzake respect voor het milieu ook actief aangemoedigd ten aanzien van onze verzekerden. Verschillende verzekeringsproducten stimuleren immers een ecologisch verantwoord gedrag: zo is er de eco-autoverzekering die bestuurders ertoe aanzet 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, samen met de International Polar Foundation, verleent aan de **Belgian Environment & Energy Awards**. Deze onderscheidingen op milieu- en energievak richten zich tot een zo breed mogelijk publiek (particulieren, instellingen, openbare overheden, enz.). Steunend op haar dynamisme op milieuvlak heeft Ethias het jaar 2011 afgerond met **een daling van 43% in haar koolstofuitstoot sinds 2007 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**. Deze prestatie werd trouwens in de schijnwerpers gezet tijdens een communicatiecampagne van de Europese Commissie, die werd ondersteund door de *Conventie van de Burgemeesters voor een Europa van lokale duurzame Energie*. Ethias wil nog verder gaan en uiteindelijk komen tot een totale beheersing van haar CO₂-uitstoot. Een geslaagde stap in die richting is ongetwijfeld het akkoord met Bpost voor volledig CO₂-gecompenseerde zendingen (CO₂-impact van de verzender).

CORRUPTIEBESTRIJDING

10. ACTIE TEGEN CORRUPTIE IN AL ZIJN VORMEN, MET INBEGRIJ VAN GELDAFFERSING 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 (FSMA en NBB). 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, 30 juni 2012.

Bernard THIRY

Directeur-generaal
Voorzitter van het Directiecomité





ONZE SOCIALE COHESIE

23



Eind 2010 is Ethias gestart met de invoering van een **veranderingscultuur** en in 2011 heeft zij de lopende transformaties voortgezet. 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 verze-kerden, met aandacht voor een **permanente en constructieve 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.



HET PERSONEEL, MOTOR VAN DE 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 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 – mid-delen worden ontwikkeld. Hieronder enkele voorbeelden:

●●● Ethiascompetencecenter

- › Twee belangrijke factoren in de sensibilisering van de medewerkers voor deze doelstelling zijn: het publiceren van de vacatures op het **bedrijfsintranet en het aanmoedigen van spontane sollicitaties**.
- › 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 (ECC)** 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 - **MyECC** - om de verdere competentieontwikkeling op een gepersonaliseerde manier te begeleiden.
- › Er wordt een **externe assessment** voorzien als **aanvulling op de aanwervingsprocedure** voor een managementfunctie. Op die manier kunnen de managementvaardigheden van elke kandidaat worden opgespoord en kan eventueel een optimaliseringsprogramma worden voorgesteld om hun competenties te ontwikkelen.
- › Vanuit eenzelfde optiek zullen er **competentiebalansen** worden voorgesteld aan de medewerkers met een interne mobiliteitswens.



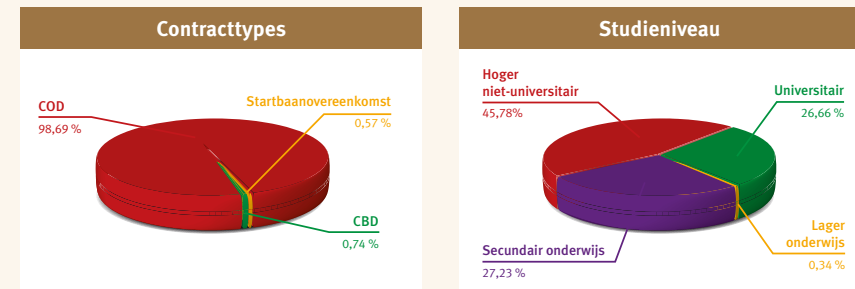
SOCIALE COHESIE EN DUURZAME TEWERKSTELLING

Op 31 december 2011 telde Ethias **1785 medewerkers** (ofwel 1686,5 VTE's / VTE = Voltijds Equivalent). De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 42 jaar en 1 maand, voor een gemiddelde anciënniteit van 16 jaar en 1 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 algemene turnover van het personeel** (1,7 %, vertrekkende medewerkers buiten einde contract, overlijden en brugpensioenering) en de **beheerste absentismegraad** (6,23 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.



GELIJKHEID EN RESPECT VOOR DE VERSCHILLEN

In maart 2006 keurde Ethias een intern Diversiteitscharter goed. Dit charter streeft naar diversiteit in de aanwervingen, in het integratiebeleid en in 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 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 gelijkheidskansenprincipe 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.

Als erkenning voor de kwaliteit en het innovatieve karakter van haar acties ontving Ethias in 2010 de **Prijs Diversiteit & Human Resources** in Wallonië 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 sensibiliseringssessies te organiseren rond de wereld van personen met een auditieve beperking alsook opleidingen rond gebarentaal voor de medewerkers van Ethias. Deze opleidingen kwamen tot stand dankzij een partnership met het verenigingsleven. 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. Zo verwelkomde het departement Human Resources van onze zetel in Hasselt in februari 2012 ook een studente met een visuele handicap in het kader van een bedrijfsstage.



In overleg met het Comité Diversiteit en het Ethisch Comité werden er actieplannen uitgewerkt en zagen tal van acties het daglicht. Als voorbeeld vermelden wij de volgende projecten:

- › Binnen onze onderneming werd een “Week van de Diversiteit” georganiseerd. Deze week had als doel de 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.
- › Behalen van het **AnySurfer Label** in juni 2009 (tot eind 2011) voor de internetsite van Ethias. Zo werd 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, mindervaliden in het algemeen.
- › Opleidingen geven over diversiteit in de praktijk en dit in samenwerking met het Centrum voor Gelijkheid van Kansen.
- › Bevoorrechte partnerships afsluiten met verenigingen gespecialiseerd in thema's rond handicap. Deze verenigingen hebben als doel de integratie van personen met een handicap op de arbeidsmarkt te vergemakkelijken.



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.

De betrokkenheid van Ethias in deze Plannen komt tot uiting in de volgende acties:

- › Tijdens de zomervakantie van 2011 verleende Ethias haar medewerking aan initiatieven om jongeren uit kansengroepen een eerste ervaring als jobstudent te laten opdoen binnen de onderneming. 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 **PRIC Limburg**³ en **CRIPPEL**⁴. Deze actie zal opnieuw worden gelanceerd in 2012.
- › 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**⁵ voor de implementatie van het "TOP SKILLS"-programma. De doelstellingen van dit programma zijn: (i) de remmende factoren 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. Het programma zal in de loop van 2012 verder worden geconcretiseerd. Op die manier wil Ethias het belang benadrukken dat zij hecht aan een doeltreffend talentenbeheer als motor van duurzame groei.

The logo for SELOR, featuring the letters 's e l o r' in a blue, lowercase, sans-serif font, with a purple curved line underneath that forms a smile and ends in an upward-pointing arrow.

3 www.pric.be
4 www.cripel.be
5 www.selor.be

Deze initiatieven willen de diversiteit in al haar vormen bevorderen. Ze benadrukken dan ook de wil van Ethias en van 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**.

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

- › Het aanreiken van integratie- en valorisatie-tools voor de 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 voor deelname aan een extern 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 inzake "leeftijdsbeheer" bestemd voor het departement Human Resources en voor het management.



WELZIJN EN GEZONDHEID: ONZE SOCIALE CEL

Ethias beschikt over een **Sociale Cel** waarvan het hoofddoel erin bestaat een luisterend oor en bijstand te bieden aan de personeelsleden die geconfronteerd worden met problemen op professioneel of persoonlijk vlak: conflicten tussen collega's, alcohol- of schuldproblemen of gezondheidsproblemen die concrete bijstand of gewoon een luisterend oor vragen. De Sociale Cel werkt in de grootste vertrouwelijkheid en wil openstaan voor alle personeelsleden die moeilijkheden doormaken.

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 ten aanzien van onze adviseurs die in rechtstreeks contact staan met de verzekerden werkt Ethias samen met een systemische psycholoog die de slachtoffers binnen de 72 uur opvangt. Op die manier wordt het risico op posttraumatische stress 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 keten. Zij geeft daarbij de voorkeur aan lokale producten van eersterangskwaliteit, aan seizoensproducten en aan 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. Ook op de zetel van Luik wordt heel regelmatig een bloedinzameling georganiseerd die steeds op een groot aantal bloedgevers kan rekenen.





ONZE MAATSCHAPPELIJKE ENGAGEMENTEN

30



ETHIAS IS HAAR FUNDAMENTELE WAARDEN STEEDS BLIJVEN BEVESTIGEN VIA HAAR ENGAGEMENTEN ZOWEL IN BELGIË ALS IN HET BUITENLAND.

Sinds 2006 heeft het Ethisch Comité van Ethias besloten om aan te sluiten bij het **Mondiaal Pact van de Verenigde Naties¹ (Global Compact)**. Dit internationale initiatief heeft als doel de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid binnen ondernemingen te promo-

ten rond **10 universele principes** met betrekking tot de **Rechten van de Mens**, de **werknormen**, het **milieu** en de **strijd tegen corruptie**.



De gehele financiële sector werd geconfronteerd met een wereldwijde invraagstelling van de financiële ethiek. In die context 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 promoten. Preventiemaatregelen, opleidingen, IT-ontwikkelingen, financiële participaties, corporate sponsoring ... **MVO vormt de leidraad in alle keuzes die de teams van Ethias maken**. Het streefdoel is een blijvende bevordering van de fundamentele waarden die aan de basis liggen van onze onderneming sedert haar oprichting in 1919.

1 www.globalcompact.org

PREVENTIE: EEN MAATSCHAPPELIJKE PLICHT

Ethias acht het haar taak als verzekeraar om op alle niveaus en in al haar producten en diensten een proactief en dynamisch preventiebeleid te promoten ten dienste van haar verzekerden, zowel collectiviteiten als particulieren. In 2011 versterkte Ethias dit belangrijke aspect van haar MVO-beleid via de lancering van verschillende **innovatieve preventiediensten die volledig gratis** ter beschikking van haar verzekerden staan. Voor een verzekeraar is er geen beter schadegeval dan een schadegeval dat niet plaatsgrijpt. Het welbekende gezegde “voorkomen is beter dan genezen” is dan ook volkomen op zijn plaats in een efficiënt beleid voor duurzame ontwikkeling.

Als toonaangevende verzekeraar in BA Auto past Ethias haar MVO-beleid ook toe op het vlak van verkeersveiligheid. Sinds 2004 is Ethias immers toegetreden tot het **Europees Handvest over de verkeersveiligheid²**. 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 haar aansluiting bij het Charter verlengd tot in 2012 en heeft zij zich ertoe verbonden op vrijwillige basis maatregelen te treffen om

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

de ontwikkelingen op het gebied van verkeersveiligheid te versnellen. De aangegeven verbintenissen betreffen partnerships met de **Responsible Young Drivers³ (RYD)**, het **Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid⁴ (BIVV)** en de **Federatie van Belgische Instituten voor Rijvaardigheid⁵ (FEBIR-FEBIC)**. Ethias is de eerste en tot op heden de enige Belgische verzekeringsmaatschappij die zich bij dit Europese Handvest heeft aangesloten.

Sinds 2009 is Ethias ook 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, 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**



3 www.ryd.be
4 www.bivv.be
5 www.febic-febir.be
6 www.ec.europa.eu/ead

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.).



ETHIAS-KMI PREVENTIE: EEN INNOVATIEVE EN GRATIS SERVICE

In samenwerking met het Koninklijk Meteorologisch Instituut (KMI)⁷ ontwikkelde Ethias een gratis waarschuwings- en preventiedienst bij de voornaamste risicovolle weersomstandigheden (wind, regen, onweer, sneeuw/ijzel). Alle lokale overheden (steden, gemeenten, intercommunales) die bij Ethias verzekerd zijn, kunnen zich gratis inschrijven - via het beveiligde Extranet-platform - voor deze **performante en innovatieve informatiedienst met meteorologische waarschuwingen** opgesteld door de weersvoorspellers van het KMI. Elke sms-waarschuwing bevat een korte beschrijving van het vooropgestelde risicotype en verwijst de ontvanger automatisch door – via smartphone of internetaansluiting – naar een webplatform met **nuttige preventieadviezen** en met een reeks geavanceerde voorspellingstools (meteorologische radars, neerslagkaarten, enz.).

Deze informatieverstrekking aan de betrokken verzekerden is gratis, snel en kwalitatief. Bovendien wordt er gestreefd naar een **optimale preventie**: elke waarschuwing wordt immers aangevuld met adviezen en voorzorgsmaatregelen die van toepassing zijn op alle verzekerden om zowel personen als goederen te beschermen. Het betreft hier dus een informatie- en preventiedienst die zowel de verzekerden (optimale bescherming) als de verzekeraar (impact op de schadelast) ten goede komt. Iedere ontvanger heeft ook de mogelijkheid om deze dienst te personaliseren: hij/zij kan namelijk het gewenste waarschuwniveau instellen (oranje of rood naargelang de KMI-classificaties), een tijdschema kiezen voor de ontvangst van de sms-waarschuwingen, enz. Op ieder moment kunnen de gegevens trouwens worden aangepast via het beveiligde Extranet-platform van Ethias (wijziging in de naam van de ontvanger, het gsm-nummer, het waarschuwniveau, het tijdschema voor sms-ontvangst, enz.).

In het eerste werkingsjaar van deze waarschuwings- en preventiedienst richt Ethias zich tot de lokale overheden. Zo is Ethias ervan overtuigd een reële (rechtstreekse of onrechtstreekse) impact uit te oefenen op de informatieverstrekking en de preventieaanpak gekoppeld aan meteorologische risico's ten aanzien van de betrokken partijen: de verschillende intercommunale en gemeentelijke diensten, de ondernemingen en bijgevolg de gehele bevolking. Deze service van Ethias past dan ook in het kader van een permanent en herbevestigd engagement van de onderneming op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Voor Ethias moet **maatschappelijke innovatie** anticiperen op de noden van de verzekerden of inspelen op bestaande bezorgdheden via het aanreiken van concrete oplossingen. We kunnen hier duidelijk spreken over een “win-win” voor alle stakeholders: een dergelijke innovatie komt namelijk het **openbaar nut** volop ten goede, kadert binnen de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de onderneming en biedt daarenboven de verzekeraar de kans om zijn resultaten positief te beïnvloeden en de schadelast te beheersen.

Met haar dienst “Ethias-KMI Preventie” behaalde Ethias in 2012 voor het tweede jaar op rij de **DECAVI Trofee voor Innovatie**⁸. Dit wijst erop dat de ontwikkeling van producten en diensten voor openbare collectiviteiten en hun doelgroepen erin slaagt om maatschappelijke innovatie en preventie te koppelen.

7 www.meteo.be

8 www.ethias.be/KMI



ETHISCHE & DUURZAME PARTNERSHIPS

SINDS BIJNA TIEN JAAR KNOOPT ETHIAS GEPRIVILEGIEERDE RELATIES AAN (OF VERSTERKT 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**⁹, een vzw die rentabiliteit, ethiek en solidariteit wil samenbrengen
- › **Fairfin**¹⁰, een ngo die opkomt voor een alternatieve aanpak in financiële beleggingen ten gunste van mens en milieu

Via financiële participaties, bijvoorbeeld:

- › **Netwerk Rentevrij**¹¹, een coöperatieve vennootschap die bij leningen voorkeurstarieven toekent aan organisaties die werken volgens de principes van de sociale economie
- › **Impulse Microfinance Investment Fund**¹², het 1^{ste} Belgische, private beleggingsfonds gespecialiseerd in microfinanciering
- › **Triodos**¹³: op basis van haar eigen verantwoordelijkheidsfilosofie heeft Ethias zich aangesloten bij Triodos als houder van aandelen certificaten 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).

Via investeringen in duurzaam vastgoed:

Ethias investeert in passief en duurzaam vastgoed. Recent nog investeerde onze onderneming in het nieuwe Sagitta-gebouw, een 100 % passief kantoorgebouw in Mechelen.

Dit nieuwe, centrale kantoor van de maatschappij Grontmij is namelijk een van de meest ecologische en duurzame renovaties in België. Het vroegere RTT-gebouw uit de jaren '50 is nu een toonbeeld van duurzame renovatietechnologie.



9 www.rfa.be

10 www.fairfin.be

11 www.rentevrij.be

12 www.incofin.be

13 www.triodos.be

Via investeringen in hernieuwbare energie:

Via haar aandeelhouderschap van 13,54 % in de **Vlaamse Energie Holding (VEH)** participeert Ethias in **Aspiravi**¹⁴. Deze vennootschap investeert niet alleen in, maar realiseert en exploiteert ook projecten voor duurzame energiewinning. Het betreft hier hoofdzakelijk projecten voor windenergie, biomassa-installaties en biogasmotoren. Aspiravi werd in het leven geroepen door Vlaamse intercommunales om groene energie te ontwikkelen en is vandaag aanwezig in gans België met windmolenparken onshore en offshore, van Ieper tot Bastenaken. Naast de productie van 100 % duurzame energie biedt Aspiravi ook de kans aan de inwoners van meerdere gemeenten om, via een coöperatieve voor groene energiewinning, te participeren in de financiering en exploitatie van windmolenparken.

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 nationale zetel 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 maaltijden aanbiedt die voor 80 % ingrediënten bevatten uit de biologische en/of eerlijke handel. Dit beleid leverde Ethias reeds een "**Fairtrade@work Award**"¹⁵ 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.



14 www.aspiravi.be

15 www.maxhavelaar.be/work

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 de Meerjarenplannen 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. De vertegenwoordigers van de personeelsleden worden bovendien op proportioneel representatieve wijze verkozen, waarbij het aantal zetels wordt toegekend op basis van de resultaten die elke delegatie van het personeel behaalde bij de sociale verkiezingen. Dit orgaan vertegenwoordigt dus op geldige wijze de gehele onderneming in haar adviserende en begeleidende functie.



Het "World Forum"¹⁶ is een wereldforum voor good practices van ondernemingen die werken aan een nieuwe, verantwoordelijke economie. In november 2011 nam Ethias deel aan dit forum, dat jaarlijks plaatsvindt in Rijsel (Frankrijk), in het kader van een workshop rond de rijkdom van de sociale dialoog. Het "World Forum" plaatste de werking van **het Ethisch Comité van Ethias in de wereldtop van 500 best practices op het vlak van MVO**. Deze paritaire en maatschappelijke overlegpraktijk respecteert het **Manifest van de Verantwoordelijke Onderneming**¹⁷ op internationale schaal.

16 www.worldforum-lille.org

17 www.entreprise-responsable.org

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 verantwoordelijke 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. Op die manier 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 rond de 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. Andere lieten toe om de denkoefening te

oriënteren naar nieuwe ontwikkelingspistes, waaronder:

- › De opportuniteit om **onze doelstellingen te kwantificeren**: bijvoorbeeld in termen van koolstofvoetafdruk, de vermindering van de CO₂-uitstoot (wagenpark), het verbruik van fossiele energie, enz.
- › De noodzaak om bepaalde **statistische gegevens** te toetsen aan de praktijk: percentage vrouwen bij de kaderleden, beoogde corrigerende maatregelen en tegen welke horizon, enz.
- › De opportuniteit om **verzekeringsproducten en -diensten te ontwikkelen** die onze fundamentele waarden weergeven: microverzekering, zo groot mogelijke toegankelijkheid van de producten en diensten, afzwakking van de discriminerende aspecten verbonden aan een mentale handicap in producten zoals de groepsverzekering of aan de leeftijd in autoverzekering, enz.
- › De wens om, ten dienste van de bevoorrechte verzekerden van Ethias, een **departement voor maatschappelijke studies** te worden m.b.t. verzekeringsthema's gekoppeld aan de maatschappelijke uitdagingen van morgen, zoals de vergrijzing van de bevolking, de pensioenproblematiek, de financiering van hernieuwbare energie, duurzame mobiliteit, gezondheid, 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 actief op maatschappelijk verantwoorde en duurzame domeinen. Deze verzekerden zullen in de komende jaren de **motor zijn van een echte participatieve dynamiek bij de stakeholders**. Deze uitwisselingsforums zullen Ethias niet enkel toelaten om zo goed mogelijk tegevoet 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 OWV (de historische, mutualistische pijler van de Ethias-groep) een geschikt platform voor de uitwisseling van informatie op juridisch, technisch, praktisch en natuurlijk maatschappelijk vlak.

Ook intern wil Ethias bewust zorgen voor de bevordering en versterking van een MVO-beleid dat gedeeld en gedragen wordt door alle medewerkers van de onderneming. De MVO-Onderzoeksceel voerde een intern onderzoek naar de manier waarop medewerkers binnen de onderneming MVO-concepten percipieerden. Hieruit bleek dat de uitdagingen en streefdoelen van het strategische MVO-beleid onvoldoende gekend zijn bij het personeel. Op grond van deze analyse heeft de MVO-Onderzoeksceel aan het Ethisch Comité voorgesteld om een grootschalige betrokkenheids campagne rond MVO op te zetten voor het personeel. Voor eind 2012 zal het project **“MVO, uw aandeel telt”** worden gelanceerd. Met dit engagerende participatieproject rond haar MVO-acties wil Ethias de bewustwording en verbondenheid van het voltallige personeel met duurzame en collectieve projecten stimuleren en promoten. Via de eigen acties zal iedere medewerker op virtuele wijze kunnen bijdragen tot de groei van de “extrafinanciële” of maatschappelijke “aandelen”-koers van de onderneming door het “waarden”-kapitaal van Ethias te versterken. Een knipoog naar de traditionele kapitaal-economie en naar de beursschommelingen op de financiële markten. Een bewijs dat de waarde van een onderneming verder reikt dan de boekhoudkundige cijfers en haar balans.

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 21^{ste} eeuw.

EEN PROFESSIONEEL BEHEER VAN MVO

Met de goedkeuring van het tweede transversale **MVO-plan 2009-2013** (waarover zowel intern als extern werd overlegd) heeft het Ethisch Comité van Ethias resoluut de weg uitgestippeld voor innovatieve acties op het vlak van maatschappelijke 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 ONDERZOEKSCHEL 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 verzekerden 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 op te volgende MVO-plannen van Ethias toegespitst op de **vier fundamentele waarden van de onderneming**. Deze acties beogen op systematische wijze:

- › Een versterking van de **expertise** en de huidige knowhow van Ethias op het vlak van duurzame ontwikkeling;
- › De voortzetting van de pioniersrol van Ethias op het vlak van MVO en de optimalisatie van haar **positionering als duurzame partner** ten aanzien van een veralgemening van de clausules inzake duurzame openbare aankopen;
- › 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 MEERJARENPLANNEN INZAKE MVO

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

2003

- Behalen van het Sociaal Label, dat door de Openbare Overheden wordt uitgereikt als erkenning van een productie conform de basisprincipes van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO)¹
- 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

www.ethias.be/ethias/ethias/ethias

1 www.ilo.org

2004

- Lancering van een ethisch en solidair fonds van tak 23

2005

- Gedragscode voor het voltallige personeel
- Gedragscode voor de medewerkers van de Directie Financiën
- Investeringscode: promotie van de Ethias-waarden en opstelling van een “zwarte lijst” (controverse wapens, IAO)
- Ethibel-certificaat² in Pensioensparen
- Aansluiting bij BELSIF³, Belgisch forum voor maatschappelijk verantwoord investeren (MVI)

www.ethias.be/ethias/ethias/ethias

2 www.ethibel.be

3 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)⁴
- Toetreding tot de Principes voor Verantwoord Investeren van de Verenigde Naties

www.ethias.be/ethias/ethias/ethias

4 www.globalreporting.org

MENSELIJKHEID

- 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 stakeholders 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

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 6^{de} Prijs voor Milieu en Energie in België
- Special Olympics campagne, "Dank u vrijwilligers"
- Het Sagitta-gebouw in Mechelen: een 100 % groene vastgoedbelegging
- Ethisch Investeringscomité
- Ethias Waarschuwings-GPS voor i-Phones "Ethias Safest Route"
- Innovatie Trofee DECAVI® 2011 voor de online-dienst Easevent
- Lancering van Ethias-KMI Preventie in testfase met lokale overheden (Innovatie Trofee DECAVI® 2012)

2012

- EthiasHospi.be, online aangifte van een ziekenhuisopname
- Gids inzake Maatschappelijke Verantwoordelijkheid voor de lokale besturen
- Informatisering van de preventiediensten (Info-Risk, databases)
- 7^{de} Prijs voor Energie en Milieu in België
- Waardenkompas / Uw aandeel telt: sensibiliseringscampagnes rond MVO
- Project "Seniors" (jaar van de actieve veroudering en de intergenerationale solidariteit)
- Top Skills (diversiteit, gender, enz.)
- Info-Risk Preventie: volledige online versie
- Ethias Members' Academy (externe opleidingsentiteit van Ethias)

2013

- Europees Label voor Solidair Sparen (Global 21 Ethical)
- E-learning preventie & opleiding
- "Full paperless"-project (Easenet, My Ethias Pensioen, MyECC, enz.)
- Elektrische vlootvoertuigen
- Operationele uitmuntendheid en MVO
- Vrijwilligerswerk van personeelsleden
- Gezondheidspreventie lokale overheden en medeburgers

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 verzekeren en stakeholders 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

STAKEHOLDERS DIE DAADWERKELIJK BIJDAGEN TOT 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 IAO¹⁸-principes**.



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

18 www.ilo.org

Bovendien zijn bepaalde producten, zoals koffie, uitsluitend afkomstig uit de eerlijke handel en dragen zij het keurmerk Max Havelaar¹⁹. Tot slot schakelt Ethias zo vaak mogelijk beschutte werkplaatsen in. Een mooi voorbeeld is de samenwerking met respectievelijk *Campus De Regenboog*²⁰ en *vzw La Lumière*²¹. Leerlingen met autisme van Campus De Regenboog (een centrum voor opleiding en beroepsintegratie in Sint-Truiden) hielpen Ethias met drukwerk en actualisering van documenten. De vzw La Lumière stond op haar beurt met succes in voor meerdere (informatieve en publicitaire) mailings van onze onderneming. Het betreft hier een type van partnership waarover Ethias volkomen tevreden is en dat zij zeker wil herhalen.



19 www.maxhavelaar.be
20 www.deregenboog-sint-truiden.be
21 www.lalumiere.be

NIEUWE TECHNOLOGIEËN TEN DIENSTE VAN DE VERZEKERDEN

Vanuit een voortdurend streven om de dienstverlening aan haar verzekerden 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, schadeaanvragen ...). Zodoende is Ethias erin geslaagd de nabijheidsrelatie met haar verzekerden te koppelen aan haar statuut van rechtstreekse verzekeraar.

Sinds 15 jaar stelt Ethias bovendien een **Extranet** ten dienste van haar verzekerden in "Collectiviteiten en Ondernemingen". Deze professionele interface omvat een informatief gedeelte, geïntegreerd in de website van Ethias, en een beveiligd beheersinstrument. Met dit beheersinstrument kunnen de aangesloten organisaties niet alleen hun verzekeringsportefeuille (contracten en schadegevallen) raadplegen, maar ook schadegevallen online aangeven 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 particulieren: bijna de helft van onze verzekerden maken immers gebruik van de applicatie "**MyEthias**" voor een beveiligd beheer van hun contracten en schadegevallen. **MyEthias Pensioen** is een nieuwe en transparante beheerstool voor verzekerden die hun pensioen hebben toevertrouwd aan Ethias.

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, voor, 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.



Maatschappelijke innovatie ligt onze Directies Collectiviteiten

bijzonder na aan het hart. Voor de tweede maal op rij behaalden zij de **DECAVI Trofee voor Innovatie: in 2012** werd deze bekroning namelijk in de wacht gesleept voor **Ethias-KMI Preventie**, de meteorologische waarschuwings- en preventiedienst.

Het comfort van de verzekerden blijft voor Ethias een prioriteit. Bovendien streeft zij ernaar om haar koolstofvoetafdruk te verminderen via haar keuze voor moderne technologieën. Door de ontwikkeling van innovatieve informaticatoepassingen te promoten wint onze onderneming aan snelheid,

efficiëntie en comfort. De lancering in april 2012 van **EthiasHospi**²², een internetapplicatie voor de aangifte van een ziekenhuisopname, is hiervan een prachtig voorbeeld.

22 www.ethias.be/ethiashospi

Dankzij de Hospitalisatieverzekering van Ethias kunnen verzekerden reeds gebruikmaken van het derdebetalersysteem bij een ziekenhuisopname. Deze verzekerden beschikken namelijk over een **AssurCard** waarmee zij via de daartoe voorzien kiosk of terminal in de meeste Belgische ziekenhuizen hun ziekenhuisopname kunnen aangeven. Op die manier worden de administratieve verplichtingen tot een strikt minimum herleid, hoeven zij bij een opname geen enkel voorschot te betalen en moeten zij evenmin een factuur betalen bij het verlaten van het ziekenhuis. Bovenop de voordelen die de AssurCard reeds biedt, geeft Ethias haar verzekerden ook de kans om elke ziekenhuisopname online aan te geven via de website www.ethiashospi.be. Dankzij deze applicatie kunnen de (vaak lange) administratieve formaliteiten bij een ziekenhuisopname vooraf en in alle rust thuis worden geregeld. In het ziekenhuis zelf zijn er dan geen administratieve formaliteiten meer te vervullen. Het dossier van de verzekerde wordt automatisch aangelegd en de verzekerde hoeft zich dus geen zorgen meer te maken. Deze applicatie zorgt ook voor een drastische beperking van het papierverbruik.

Sinds 2011 innoveert Ethias wederom op het vlak van nieuwe technologieën via haar deelname aan het web-TV project "**CWNetwork**". Deze informatiedienst via streaming vormt een databank boordevol kwalitatieve informatie over verschillende actualiteitsonderwerpen die van onmiddellijk nut zijn voor onze stakeholders, zowel de bij ons aangesloten ondernemingen en openbare overheden als de verzekerde particulieren. De sensibilisering rond MVO, duurzame ontwikkeling en preventie zijn actiedomeinen voor Ethias in de verdere uitbouw van deze webcasts.

Een van de capsules die Ethias en CWNetwork produceerden rond het thema "preventie van gezondheidsrisico's op de werkvloer" werd voorgesteld, in de categorie "Werk & Gezondheid", op het **Internationaal Festival van de Gezondheidsfilm** in maart 2012. Ethias is ook een van de sponsors van het festival "**Imagésanté**" omwille van de specifieke aandacht die zij als verzekeraar schenkt aan thema's rond



EthiasHospi



preventie en gezondheid.

STANDVASTIG SUCCES VAN DE ONLINEDIENSTVERLENING

De bezoekers- en gebruikstatistieken bleven op een zeer hoog niveau in 2011.

- › **3 948 228** bezoeken op de internetsite van Ethias
- › **25 755 988** bekeken pagina's
- › **1 032 179** offertes online
- › **27 498** contractaanvragen online

In 2011 bleven de IT-projectteams van Ethias verder werken aan een berichtgeving via Extranet om, vanuit duurzaam oogpunt, de papieren zendingen te kunnen vervangen.

- › **95,7 %** van de aangiftes in Arbeidsongevallen (AO) gebeurden online (55 616). Hierdoor is het Extranet het bevoorrechte instrument voor het onlinebeheer van de verzekerden.

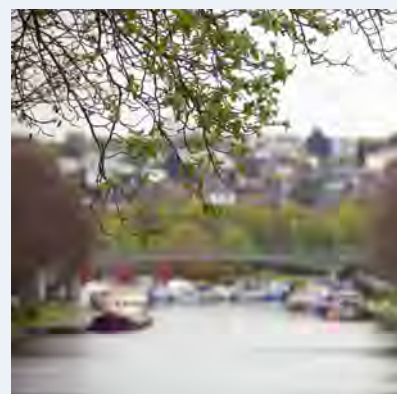
Wat de communicatie vanuit de schadediensten AO betreft, verliep 79,5 % van de uitwisselingen op papierloze wijze (109 869 van de 138 144 brieven aan onze verzekerden werden namelijk verstuurd via Extranet). De 130 000 paperless verzendingen vertegenwoordigen een besparing van 13,2 ton aan papier.

- › **68 %** van de aangiftes lichamelijke school- en sportongevallen online (62 258).
- › **53,7 %** van de schadeaangiftes in burgerlijke aansprakelijkheid online.
- › **2 370 029** online raadplegingen van de verzekeringsportefeuilles
- › **363 133** nieuwe beveiligde verbindingen via My Ethias
- › **24 850** operaties via MyEthias Pensioen
- › **68 200** operaties in "Omnium Dienstopdrachten" alsook 694 downloads van voertuigenlijsten. Wij gaven ook de voorkeur aan de verzending van de regularisatieformulieren "Omnium Dienstopdrachten" via Extranet (een totaal van 1 461 formulieren voor 2011). Deze cijfers droegen eveneens bij tot een aanzienlijke papierbesparing in de loop van het voorbije jaar.
- › **365** contracten Easevent via 100 % elektronische weg

In 2011 werden de webpagina's over de waarden van de onderneming 165 810 keer geraadpleegd. Deze pagina's kregen een hernieuwde dynamiek via de specifieke link www.ethias.be/duurzaam die in het leven werd geroepen om de maatschappelijke filosofie van de onderneming te belichten en getuigt van het belang dat onze stakeholders stellen in het aspect "ethiek". De belangstelling voor de maatschappelijke pagina's van de onderneming werd ongetwijfeld kracht bijgezet door een grootschalige communicatie- en sensibiliseringscampagne voor de ethische en duurzame aspecten; een campagne die hoofdzakelijk werd gevoerd bij de institutionele verzekerden (collectiviteiten en ondernemingen).

TEVREDENHEIDSENQUÊTES

Een van de opdrachten van Ethias is het permanent luisteren naar haar verzekerden opdat zij hen verzekeringsproducten zou kunnen aanbieden die in alle omstandigheden voldoen aan hun verwachtingen en behoeften. Ethias organiseert nu **drie-maandelijks 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 vraag van de Directies Collectiviteiten voerde GfK Significant in 2011 een **grootschalige tevredenheidsenquête bij de openbare collectiviteiten**, de kernactiviteiten van Ethias. Deze enquête leverde een **globale tevredenheidsscore van 7,9 / 10** op. De domeinen waarop Ethias en haar medewerkers zich onderscheiden, zijn onder meer het competentie- en expertiseniveau, de beschikbaarheid van het inspecteursnetwerk en van de technische medewerkers, de striktheid en precisie in de schaderegeling. Qua **verbeteringspunten** werden innovatie, preventie en maatschappelijk engagement naar voren geschoven. Wat dit laatste punt betreft, zal Ethias eraan werken om een grotere ruchtbaarheid te geven aan haar maatschappelijke engagementen ten aanzien van haar verzekerden. Op die manier wordt ook beantwoord aan een van de belangrijkste verbintenissen in het kader van het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties, met name de berichtgeving en bewustwording rond belangrijke sociale, maatschappelijke en ecologische uitdagingen.



KWALITATIEVE DIENSTEN

Teneinde haar verzekerden de best mogelijke dienstverlening te bieden, zorgde Ethias ook voor de vereiste structuur om het **ISO-certificaat**²³ te bekomen voor haar dienst Ethias Assistance.



Dit internationale label, verkregen sinds 2003 en hernieuwd in 2011, 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 verzekerder door middel van tevredenheidsonderzoeken. Het laatste onderzoek werd uitgevoerd bij een representatieve steekproefgroep van 2 700 verzekerden en leverde een tevredenheidsscore van 83 % op. Dit laat vermoeden dat de geleverde inspanningen van de Ethias-teams hun vruchten afwerpen.

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 debetalersysteem **AssurCard**²⁴ 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 steeds ernaar 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**.

Ethias ondersteunt op actieve wijze de campagnes voor verkeersveiligheid en onder meer het Bob-initiatief²⁵. Sinds 2008 genieten al onze verzekerden, zonder enige meerpremie, van de **Bob-waarborg** in het kader van de BA-motorrijtuigenverzekering en de Familiale. Zo wordt de schade aan het gebruikte voertuig voortaan ook gedekt bij een ongeval in fout wanneer de verzekerde een beroep doet op een Bob of zelf als Bob achter het stuur van een ander voertuig plaatsneemt.



Wat de gemotoriseerde tweewielers betreft, anticipeerde Ethias op de nieuwe wettelijke verplichting inzake aangepaste uitrusting voor de motorrijder. Ethias dekt niet alleen de lichamelijke schade van de motorrijder bij een ongeval, maar ook de schade veroorzaakt aan diens uitrusting. Op die manier moedigt Ethias de naleving van deze verplichting aan en waarborgt zij de financiële toegankelijkheid ervan.

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 moet worden verzekerd. 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.

23 www.iso.org

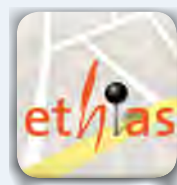
24 www.assurcard.be

25 www.bob.be

Voor een nog sterkere preventie ten aanzien van haar verzekerden, zowel Particulieren als Collectiviteiten, lanceerde Ethias in 2011 een nieuwe en gratis applicatie voor iPhone: **Ethias Safest Route**.

Dankzij deze **innovatieve GPS-applicatie** kunnen bestuurders melding krijgen van alle gevaarlijke punten op hun route. Deze routeplanner maakt namelijk gebruik van de officiële lijst van alle zogenaamde “zwarte punten” in België. De Belgische wegen tellen tal van zwarte punten die vele ongevallen veroorzaken. Een trieste realiteit waarmee Ethias dagelijks wordt geconfronteerd. Met “Ethias Safest Route” kunnen bestuurders veilig door het verkeer. Dit maakt van deze GPS-applicatie een veilig alternatief op de gekende “fastest route” and “shortest route”. Wanneer de bestuurder een zwart punt nadert, krijgt hij/zij een waarschuwing via een visueel en geluidssignaal. Op die manier kan de bestuurder de nodige maatregelen treffen om het risico te beperken. Deze gratis app kan worden gedownload via de Apple Store of iTunes.

Sinds maart 2011 biedt Ethias voor bepaalde categorieën van motorrijd(st)-ers de waarborg “**Bestuurdersverzekering Plus**” aan. Naast de lichamelijke schade van de verzekerde (gedekt tot 25 000 euro) verzekert deze nieuwe optie ook de specifieke veiligheidsuitrusting die beschadigd zou raken bij een ongeval (en dit tot 1 200 euro): helm, jas, laarzen, handschoenen en broek. Ethias anticipeerde hiermee op de nieuwe reglementering die sinds 1 september 2011 van kracht is: een koninklijk besluit verplicht motorrijd(st)ers en hun passagier om beschermende kleding te dragen. Naast een helm moeten zij ook handschoenen, een jas met lange mouwen, een lange broek of overall, en laarzen of bottines (die de enkels beschermen) dragen. Verkeerspreventie is dan ook een prioriteit voor Ethias. In het voorjaar van 2011 stapte Ethias tevens in een tijdelijk partnership met het **BIVV**²⁶ voor de campagne “**Go For Zero**”²⁷, die zich richt tot motorrijd(st)ers.



EEN GEËNGAGEERD ANTWOORD OP DE ECOLOGISCHE UITDAGINGEN

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, en 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 twee opeenvolgende jaren een **DECAVI Trofee** voor meest volledig BA-autoverzekeringscontract op de markt alsook voor de **eco-tariefformule** van Ethias.

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 optiek belooft het “**Contract Starter 29/29**” de bestuurders jonger dan 26 jaar, met een rijbewijs sinds minstens 3 jaar, die zich ertoe verbinden blijkt te geven van een verantwoord rijgedrag.

De ecologische gedrevenheid van Ethias is tot slot ook terug te vinden in haar Woningverzekering: **ecologische installaties** (fotovoltaïsche panelen, zonneboilers, enz.) worden zonder meerpremie meeverzekerd.



GO FOR ZERO

26 www.bivv.be

27 www.goforzero.be





EEN VERANTWOORDELIJKE FINANCIËLE PARTNER

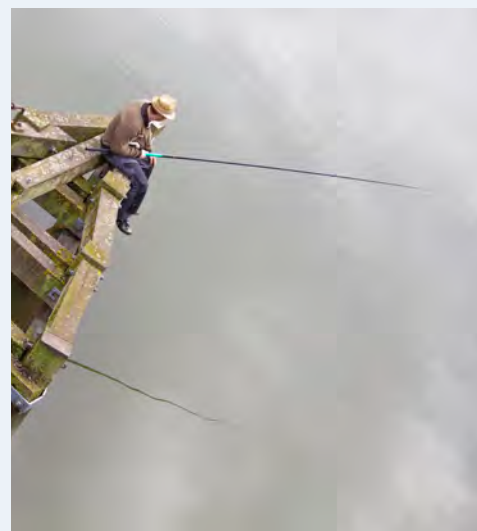
Als financiële partner met een maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft Ethias steeds erop toegezien om de naleving van haar fundamentele waarden te promoten via een **Ethische Investeringscode**. Deze code stelt bij alle financiële operaties (voor of door de Ethias-groep) twee essentiële principes voorop: enerzijds de absolute naleving van de IAO-basisprincipes (waaronder het formele verbod op kinderarbeid en het recht op de syndicale vrijheid) en anderzijds het formele verbod om te investeren in ondernemingen (op een zwarte lijst) die gekoppeld zijn aan de productie of verkoop van controversiële wapens.

In januari 2012 ging Ethias over tot een actualisering van haar Investeringscode en dit op basis van een **referentiëringsonderzoek** uitgevoerd door de vzw *Réseau Financement Alternatif*. Het betrof hier een onderzoek naar waarden die aan de kaak worden gesteld door ngo's, pensioenfondsen en andere internationale instellingen die bijzonder actief zijn op het vlak van maatschappelijk verantwoord investeren, met specifieke aandacht voor de naleving van de IAO-normen en de productie/verkoop van controversiële wapens. Organisaties in deze benchmarking zijn onder meer *Human Rights Watch*, *Investors Against Genocide*, *Landmine and Cluster Monitor*, *Transparency International*, *Freedom House*, het Pensioenfonds van de Noorse Staat en *Kommunal Landspensjonskasse* (KLP). Deze laatste twee publieke bronnen staan bovendien bekend als de meest strikte qua financiële ethiek. De Investeringscode van Ethias, die voortaan te vinden is op de website van de onderneming, werd gevalideerd door het **Ethisch Investeringscomité** van Ethias. In dit nieuwe orgaan van de onderneming zetelen de Voorzitter van het Ethisch Comité, de Chief Financial Officer alsook juridische en financiële medewerkers en de coördinator van de MVO-Onderzoekscl.

In het kader van haar financiële investeringen acht Ethias het haar plicht om de langetermijnbelangen van haar verzekeren zo optimaal mogelijk te behartigen, met eerbied voor de in de Investeringscode opgelegde **humanistische waarden**. Deze **extrafinanciële langetermijnvisie** is essentieel in het financiële beheer van dossiers zoals de wettelijke en aanvullende pensioenen. De integratie en strikte naleving van ethische en maatschappelijke criteria komen bovendien meer een meer aan bod in de aanbestedingen van onze collectiviteiten.

EEN VERZEKERAAR DIE INVESTEERT IN DUURZAME ECONOMIE

Ethias wil haar verbondenheid met de **sociale economie** bevestigen. De ondernemingen in deze sector zijn geprivilegieerde verzekeren 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, sociale huisvestingsmaatschappijen, instellingen voor microfinanciering** (Incofin, Impulse Microfinance), **fondsen voor sociale economie** (Netwerk Rentevrij, Startcentrale, Carolidaire), **fondsen voor wetenschappelijk onderzoek**, enz.



Ethias steunt ook MVO-initiatieven van haar historische verzekeren, de openbare overheden. Zo steunde Ethias, als hoofdpartner, in 2012 een Studiedag van de VVOS (Vlaamse Vereniging van OCMW-Secretarissen) en OCMW-Visies²⁸ rond de ontwikkeling van maatschappelijke verantwoordelijkheidsprincipes binnen de OCMW's.

DE TOEKOMST VAN DE PENSIOENEN: EEN GROTE SOCIALE UITDAGING

Vandaag is één Belg op vijf ouder dan 60 jaar. In 2030 zal dat één Belg op drie zijn. Het volledige pensioensysteem - wettelijke pensioenen (1^{ste} pijler) en aanvullende pensioenen (2^{de} pijler) - moet opnieuw worden uitgedacht samen 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 doordachte 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.



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 ook 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 toetreden 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 (1^{ste} en 2^{de} pijler). Een unieke positie die aan de - openbare maar ook 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 verzekerden 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: steeds ten dienste staan van de verzekerden door hen kosteloos de beste adviezen en de meest objectieve middelen aan te reiken in hun dagdagelijkse opdrachten.

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 de non-profitsector als de ondernemingen, met strikte inachtneming van de erkende ethische normen en met bijzondere aandacht voor het aspect “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**²⁹. Ethias heeft erop toegezien dit product te voorzien van twee solidaire mechanismen, ten gunste van haar partners Réseau Financement Alternatif³⁰ en Fairfin³¹ (ex-Netwerk Vlaanderen). Enerzijds verbindt Ethias zich ertoe 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.



29 www.forumethibel.org
30 www.rfa.be, www.financite.be
31 www.fairfin.be

PROMOTIE EN VERSPREIDING VAN DE WAARDEN VAN DE ONDERNEMING

INTERN

Deugdelijk bestuur en maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn begrippen die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Ethias ziet erop toe om (i) een performante administratie en interne controle in te voeren, om (ii) rekening te houden met de belangen van haar stakeholders en om (iii) haar activiteiten uit te oefenen in overeenstemming met de principes van gezond en voorzichtig beheer, met respect voor de wettelijke en administratieve bepalingen die van toepassing zijn.

Onafhankelijke controlefuncties

Het deugdelijk bestuur van een financiële instelling vereist de invoering van onafhankelijke controlefuncties.

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 internecontrolesysteem.

De **compliance**-functie van Ethias staat in voor 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.

De **actuariële controle**functie is belast met het geven van oordelen en adviezen aan het Directiecomité, en in het bijzonder aan de Chief Risk Officer, over de actuariële aspecten van het risicobeheer.

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

- › het opstellen van specifieke beleidslijnen inzake risicobeheer en van de hiermee verbonden limietsystemen
- › het identificeren, meten, behandelen en opvolgen van de risico's waaraan Ethias is blootgesteld
- › het deelnemen aan de beslissingsprocessen uitgevoerd door de comités voor risicobeheer, met behoud van een onafhankelijk advies ten aanzien van deze comités
- › het onafhankelijk rapporteren aan het Directiecomité over het risicoprofiel van de onderneming en de afstemming ervan op de risicoappetijt
- › het ontwikkelen van het interne, kwantitatieve model (met integratie in het risicobeheersysteem)
- › het bijstaan en adviseren van de beslissingsorganen
- › het sensibiliseren van alle medewerkers en het ontwikkelen van een cultuur voor risicobeheersing binnen de Ethias-groep
- › het bijstaan van de eerstelijnsverdediging in het oplossen van problemen

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 verzekeren 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 AMICE³², 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 onze MVO-Onderzoeksceel zijn immers permanente leden van de "MVO Task Force" van AMICE, dat een echt Europees waarnemings-, uitwisselings- en innovatieforum voor duurzame ontwikkeling is.

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.

32 www.amice-eu.org

VVOV

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

CIRIEC³³

CIRIEC, het Internationaal Onderzoeks- en Informatiecentrum over de openbare, sociale en coöperatieve economie, is een onderzoeks- en documentatiecentrum, een tref- en uitwisselingsforum bestemd voor centra van algemeen belang, de **sociale economie** en de openbare sector. Er bestaan sinds vele jaren nauwe banden tussen Ethias en CIRIEC aangezien beide entiteiten verbonden zijn met de waarden van de sociale economie. Ethias is de belangrijkste partner in de "*Prix Merlot-Leclercq*", die sinds 1964 georganiseerd wordt door CIRIEC. Deze onderscheiding stimuleert het onderzoek naar actuele thema's van de sociale economie, die verbonden zijn met vragen over het overheidsbeleid inzake duurzame ontwikkeling, en steunt het onderzoek naar publieke en sociale economie.

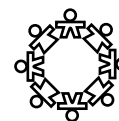
33 www.ulg.ac.be/ciriec

BELSIF³⁴

Ethias is sinds 2005 aangesloten bij BELSIF, het Belgisch Forum voor Duurzaam en Maatschappelijk Verantwoord Investeren. Deze organisatie wil de publieke opinie sensibiliseren voor deze problematiek via acties voor verschillende doelgroepen: particuliere, institutionele en publieke beleggers alsook professionals in de investeringswereld, academici en burgers uit alle domeinen.

Anderzijds vertegenwoordigt BELSIF de Belgische sector van het duurzaam investeren in Europa ten overstaan van de Europese overheid samen met EUROSIF (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.

34 www.belsif.be / www.eurosif.org



DE PROMOTIE VAN WAARDEN ROND BURGERZIN

In 2010 realiseerde de vzw **BZN (Bond Zonder Naam)** een nationale waardenpeiling. Aan de hand van de antwoorden van meer dan 10 000 medeburgers werd een Top 10 samengesteld van toonaangevende waarden in lijn met de belangrijkste maatschappelijke bekommernissen van vandaag. Volgend op deze peiling besloot BZN in januari 2011 een waardepromotiecampagne te lanceren onder de noemer **“Word écht rijk: investeer in waarden!”**. Ethias sloot zich hierbij aan via de ondertekening van een **“Waardencharter”** en de ontwikkeling van een intern actieplan om jaarlijks een toonaangevende waarde in de kijker te zetten. Deze waarden campagne kreeg de uitzonderlijke steun van Herman van Rompuy, Voorzitter van de Europese Commissie, en staat onder de hoge bescherming van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Mathilde. Als partner van de campagne heeft Ethias zich ertoe verbonden om de “Waarden Top 10” te vertalen binnen de bedrijfscontext via specifieke communicatie- en sensibiliseringsacties.



In de **sensibilisering voor de democratische waarden**, voor **de gevaren van vrijheidsdodende ideeën** en voor de gedachtenplicht ten aanzien van de genociden ontwikkelt Ethias gezamenlijke acties met haar partners in deze specifieke domeinen. België is tussen maart 2012 en maart 2013 voorzitter van de *Task*

*Force for International Cooperation on Holocaust Education, Remembrance and Research*³⁵.

Naast diverse sensibiliseringsacties, waaraan Ethias haar medewerking verleent, zal het Belgische voorzitterschap zich onderscheiden door twee belangrijke colloquia: van 26 tot

29 juni 2012 vindt een plenaire vergadering plaats in Mechelen, georganiseerd door de Vlaamse Gemeenschap, en van 10 tot 13 december 2012 wordt een plenaire vergadering gehouden te Luik, in een gezamenlijke organisatie van de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap. De **Territoires de la Mémoire** zijn nauw betrokken bij deze organisaties, met de steun van Ethias, in de strijd tegen extremistische tendensen en vrijheidsdodende ideeën. De vzw Territoires de la Mémoire, die Ethias reeds vele jaren steunt, heeft de volgende hoofdopdrachten: de vorming voor **burgerzin**, het **respect voor de andere** en de **versterking van de democratische waarden**.

Om het personeel te sensibiliseren voor het belang van een **actief burgerschap** bood het Ethisch Comité van Ethias haar medewerkers de gelegenheid voor een ontmoeting met Stéphane Hessel. De heer Hessel is de enige nog levende persoon die meewerkte aan de opstelling van de **Universele Verklaring van de Rechten van de Mens**³⁶. Een verklaring die

35 www.holocausttaskforce.org

36 www.un.org/fr/documents/udhr/

werd aangenomen door de Verenigde Naties op 10 december 1948 in New York en die Ethias nauwgezet wil doen naleven in al haar financiële investeringen en haar activiteiten. De werken van Stéphane Hessel (*“Doe er iets aan / Engagez-vous”* en *“Neem het niet / Indignez-vous”*) werden aangeboden aan de medewerkers van Ethias.

BUURTFIKSERS³⁷

Vanuit haar wens om maatschappelijke verantwoordelijkheid te koppelen aan een innovatieve marketingaanpak lanceerde Ethias in 2011 een origineel concept om de opening van diverse regionale kantoren in de kijker te zetten. Het concept kreeg de naam **“Ethias Buurtfikkers”**. In plaats van een openingsreceptie te organiseren besloot Ethias het aldus uitgespaarde geld te gebruiken voor **de ondersteuning van een origineel buurtproject**. Deze acties waren een groot succes en tal van maatschappelijke projecten werden ingediend door particulieren en verenigingen. “Ethias Buurtfikkers” werd bovendien bekroond met meerdere nominaties en onderscheidingen, waaronder zilver bij de **“Best of Activation Awards”**³⁸ en een felbegeerde **“Cuckoo-Award”**³⁹.



37 www.ethiasbuurtfikkers.be

38 www.bestofactivation.be

39 <http://go.eventdrive.be/cuckoos>

Trouw aan haar fundamentele waarde van menselijkheid moedigt Ethias gebaren van solidariteit en zelfopoffering onder haar medewerkers aan. Bloedinzamelingsacties zijn een vaste afspraak geworden bij het Ethias-personeel en het aantal bloedgevers, zowel in Hasselt als Luik, blijft jaar na jaar stijgen. In het verlengde van deze actie besloot Ethias ook mee te werken aan de **Europese Dag voor Orgaandonatie en Transplantatie** in oktober 2011.



Orgaandonatie is nog steeds een bijzonder gevoelige kwestie. De Federale Overheidsdienst Volksgezondheid heeft **een informatie- en sensibiliseringscampagne** over dit thema⁴⁰ gelanceerd. Het aantal donoren in België is namelijk ontoereikend om de transplantatienoden te dekken. Op basis van een precieze en pedagogische informatieverstrekking is het echter mogelijk een duidelijke, persoonlijke beslissing te nemen en stappen te zetten om zich als orgaandonor op te geven. De **Belgische wet van 14 februari 1987** maakt het mogelijk om die wens te formaliseren, maar is echter nog te onbekend bij het grote publiek. Het was de wens van Ethias om deze campagne van de FOD Volksgezondheid proactief te ondersteunen: enerzijds door alle beschikbare informatie over dit onderwerp verder te verspreiden en anderzijds door iedere collega, die het wenst, concrete hulp aan te bieden om de nodige administratieve formaliteiten voor orgaandonatie te kunnen vervullen.

40 www.beldonor.be.

ETHIAS, NATUURLIJKE PARTNER VAN DE NON-PROFITSECTOR

Als historische verzekeraar van de sociale economie neemt Ethias actief deel aan diverse (gratis) opleidingsprogramma's bestemd voor de non-profitsector – federaties, scholen, ziekenhuizen, onthaalstructuren en vzw's, met name op het vlak van verzekeringen.

Zo heeft Ethias bijgedragen tot verschillende opleidingsprogramma's voor de non-profitsector:

- › Betrokkenheid bij de opstelling van (naslag)werken over aansprakelijkheid, fiscaliteit, audit en Europese projecten met een impact op de vzw's.
- › Seminarie over de rechten en aansprakelijkheden van sportclubs, bestemd voor de beheerders van sportcentra (via diverse federaties).
- › Organisatie van gratis colloquia over de "Wet op de Rechten van Vrijwilligers", exclusief bestemd voor onze verzekerden van de non-profitsector.
- › Naast tal van opleidingen op nationaal en federaal vlak voor de non-profitsector is Ethias ook aanwezig op lokaal vlak: studiedag "*Maatschappelijk Verantwoord Verenigen*" van het VVOS (Vereniging van de Vlaamse OCMW-Secretarissen), CEDEES (Studiecentrum voor Gespecialiseerd Onderwijs), enz.



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 VALORISATIE EN DE VERTALING VAN DE ENGAGEMENTEN VAN DE ONDERNEMING.

PREVENTIE

Als verzekeraar wil Ethias elke vorm van risicogedrag voorkomen. Gezien de link met haar corebusiness zijn preventie en sensibilisering rond verkeersveiligheid en lichamelijke ongevallen (thuis en op het werk) dan ook belangrijke pijlers in het sponsorbeleid van de onderneming. Zo steunt Ethias de **Responsible Young Drivers**⁴¹, het project **“On the road”**⁴² van de **Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde**⁴³, **Fédémot**⁴⁴ en **Houtopia**⁴⁵.

SPORT

Met de beslissing om de sport te steunen via kwaliteitsvolle partnerships, met een hele reeks van **sportfederaties** en belangrijke institutionele spelers (**Bloso**, **ADEPS**, 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 2011 was de 7^{de} editie van de **Ethias Trophy** opnieuw een groot succes.

41 www.ryd.be
42 www.ikvolgontheroad.be
43 www.verkeerskunde.be
44 www.fedemot.be
45 www.houtopia.be

CULTUUR

In 2011 bleef Ethias verschillende vooraanstaande culturele initiatieven steunen: het **Brussels Summer Festival**, het **Nationaal Orkest van België**, de **Koninklijke Opera van Wallonië**, het **Gent Jazz Festival**, het **Internationaal Festival van de Franstalige Film**, het **Klinkers Festival**, het **Koninklijk Filharmonisch Orkest van Luik**, de **Filharmonie**, **Zomeropera**, **Les Ateliers d'Art Contemporain**, het **Openluchttheater** en de **23^{ste} Waalse Patrimoniumdagen**. Deze initiatieven illustreren de verbondenheid van Ethias met de promotie van cultuur en kunsten.



BURGERSCHAP

Via haar structureel partnership met de **Stichting Auschwitz**⁴⁶ en de **Territoires de la Mémoire**⁴⁷ wil Ethias een goed begrip van de uitdagingen van onze maatschappij en de strijd tegen extremistische en vrijheidsdodende ideeën ondersteunen. Ethias steunt ook **“In Flanders Fields”**⁴⁸, een permanente (multi-mediale) tentoonstelling en educatief kenniscentrum over de Eerste Wereldoorlog in Ieper. Op die manier wil Ethias, in de aanloop naar de herdenking van de 100ste verjaardag van de Eerste Wereldoorlog, bijdragen aan de gedachtenisplicht en het herinneringswerk voor toekomstige generaties. In 2011 droeg Ethias ook bij aan de activiteiten van het **IRAHM**⁴⁹ (Koninklijk Onthaalinstituut voor Motorische Handicap), van het **Rode Kruis**⁵⁰, van de vzw **Article 27**⁵¹, van **CRECIDE**, van de vzw **Comi-Clown** en van de **Franstalige Federatie voor Doven in België**. Ethias steunde ook de tentoonstelling **“België: Quo Vadis”**?, die plaatsvond in oktober 2011 in het Parlement van de Duitstalige Gemeenschap (Eupen). Deze expositie bracht een overzicht van de grootste karikaturisten uit de drie gemeenschappen van ons land.

Deze partnerships zijn slechts enkele illustraties van de herbevestigde wens van Ethias om ten volle mee te werken aan de ondersteuning van maatschappelijke uitdagingen die worden gedragen door haar stakeholders en haar voornaamste verzekerden, de openbare overheden, het verenigingsleven en de non-profitsector.

46 www.auschwitz.be
47 www.territoires-memoire.be
48 www.inflandersfields.be
49 www.irahtm.be
50 www.rodekruis.be
51 www.article27.be



ETHIAS STEUNT HET RODE KRUIS

Ethias is hoofdpartner van de “Vijftiendaagse van het Rode Kruis / Quinzaine de la Croix-Rouge” en ondersteunt tevens de sociale kruidenierswinkels.



ETHIAS BEDANKT DE VRIJWILLIGERS⁵²

2011 was het Europees Jaar van de Vrijwilliger. Als historische en bevoorrechte verzekeraar van de non-profitsector kon Ethias dit initiatief alleen maar bijtreden en de vele vrijwilligers hartelijk bedanken voor hun niet-aflatende inzet in de clubs, aangesloten bij de sportfederaties met wie Ethias een partnership heeft. Deze actie zal worden voortgezet in 2012: honderden clubs zullen daarbij in de bloemetjes worden gezet via de toekenning van uitrustingsmateriaal, en dit dankzij het engagement van hun vrijwilligers.

52 www.dankuvrijwilligers.be



ETHIAS TEKENT VOOR LUIK EXPO 2017

In 2011 stelde de stad Luik zich kandidaat voor de Belgische organisatie van de Internationale Tentoonstelling van 2017⁵³. Als historische partner van de steden en gemeenten is ook Ethias van de partij om als hoofdsponsor deze kandidatuur, die door heel België wordt gedragen, te ondersteunen. Op die manier wil Ethias, op internationaal vlak, bijdragen aan de promotie van verantwoordelijke projecten, waaronder een passieve woonpool en een tramnetwerk om te zorgen voor een grotere mobiliteit in het stadscentrum, met aandacht voor een vermindering van de CO₂-uitstoot.

53 www.liege-expo2017.com





ONZE ECOLOGISCHE BENADERING

53



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 multitalakken-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, EEN DUURZAME GEDRAGSWIJZE ONDER HAAR MEDEWERKERS, VERZEKERDEN EN LEVERANCIERS TE LATEN DOORSTROMEN. HET MANAGEMENT VAN ETHIAS IS ERVAN OVERTUIGD DAT DE UITDAGINGEN, DIE DE ONDERNEMING NU VASTLEGT, ENKEL KUNNEN WORDEN AANGEGAAN MET DE MEDEWERKING VAN AL HAAR DEELNEMENDE PARTNERS.

De belangrijkste pistes waarop Ethias wil blijven werken:

- › de vermindering van het water-, energie- en papierverbruik
- › recyclage in al zijn vormen
- › mobiliteit, het eerste werkterrein met een ecologische uitdaging waarvoor de onderneming zich actief heeft ingezet
- › de sensibilisering van de huidige en toekomstige generaties voor de ecologische uitdagingen die moeten worden opgenomen
- › de vermindering van de CO₂-uitstoot
- › de opname van de “globale aankoopkost” in de aankoopcriteria



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 koolstofvoetafdruk van de onderneming te verminderen**.

VERMINDERING VAN HET ENERGIEVERBRUIK:

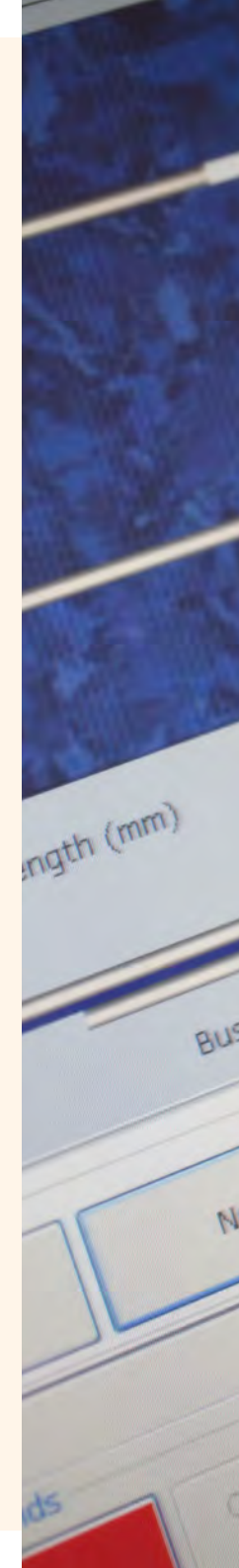
- › Sinds 2009 zijn alle sites van Ethias voorzien van 100 % groene stroom.
- › Vastlegging van en controle op de comfort-criteria voor de werkruimtes via: de aanpassing van de werkingsduur voor verwarming/verlichting, de versterking van de bestaande regulering, de recuperatie van uitgestoten warmte 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.
- › Rationeel energiegebruik en beperking van de CO₂-uitstoot door:
 - Vervanging van de productie-eenheden, verbruikseenheden en beheersinstrumenten;
 - Invoering van een energieboekhouding om het verbruik en de vastgestelde afwijkingen te meten.
- › Opname van de “globale aankoopkost” in de aankoopcriteria.
- › Vervanging van de verschillende hoogspanningstransformatoren die PCB's bevatten.
- › Night-coolingtechniek om de kantoren tijdens de nacht af te koelen, in de lente en de zomer, om het gebruik van de airconditioning overdag te verminderen.
- › Free chillingtechniek (op de nationale zetel) om het gebruik van de koudegroepen te verminderen.
- › Gebruik van een algemene spaarverlichting (LED), verwijdering van halogeenspots.
- › Doven van lichtreclames na 22 uur.
- › Plaatsing van zonneboilers 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.
- › Inrichting van het eerste “duurzame” agentschap in Ukkel, waarin alle ecologische aandachtspunten voor Ethias worden gebundeld. De duurzame eigenschappen van dit nieuwe kantoor zullen de basis vormen voor het vastgoedbeheer van het Ethias-netwerk (project “Opti-Office”).
- › Veralgemeend gebruik van moderne technologieën, waaronder hoogrendementsketels, ventilatiesystemen met warmte-recuperatie, warmtepompen, enz.

BEPERKING VAN DE KOOLSTOFUITSTOOT VAN BEDRIJFSVOERTUIGEN

Sinds januari 2008 past Ethias een ecologische maatregel toe op de bedrijfsvoertuigen. Deze maatregel werd in 2012 herzien: er werd namelijk een CO₂-uitstootgrens vastgelegd voor elke categorie van dienstvoertuig, van 99 tot 140 g CO₂ / km (tegenover 150 tot 182 g CO₂ / km tussen 2008 en 2011). Het gemiddelde voor het gehele wagenpark van Ethias bedraagt 130,1 g CO₂ / km: een mooi cijfer ten opzichte van het marktgemiddelde (146,8 g volgens een rapport dat FEBIAC publiceerde in 2010 voor de in België verkochte bedrijfsvoertuigen). Dit is een bewijs van de inspanningen die wij leveren om de globale koolstofvoetafdruk te verminderen. Deze inspanningen op het Ethias-wagenpark zullen bovendien worden voortgezet in het kader van een proactief en dynamisch beleid voor CO₂-vermindering, waarbij de keuze voor de minst vervuilende voertuigen op optimale wijze zal worden doorgevoerd bij de dienstvoertuigen. Voor haar gehele wagenpark heeft Ethias trouwens tegen 2015 een jaarlijkse daling van 10 % in termen van CO₂ als doel vooropgesteld.

SYSTEMATISCHE VERMINDERING VAN ALLE AFVAL:

- › Het gebruik van ecologisch of gerecycleerd papier is voortaan de norm. Het FSC- of PEFC-label is een conditio sine qua non voor iedere toekenning van een externe drukwerkopdracht.
- › Afschaffing van de plasticering op documenten.
- › Afschaffing van vernis in de mate van het mogelijke.
- › De inkt die wordt gebruikt voor drukwerk is een inkt zonder solventen op waterbasis of een plantaardige inkt.
- › Aankoop van Europees papier om de CO₂-uitstoot tijdens het transport te verminderen.
- › CO₂-compensatieproject gedrukt op onze enveloppen in het kader van het partnership met Bpost (zie verder).
- › Daling van het papierverbruik met ongeveer 10 % in 2011 ten opzichte van 2010.
- › Dubbelzijdig afdrukken is eveneens de norm in alle kantoren.
- › Selectieve papierophaling voor alle kantoren.
- › 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 bijdraagt tot een sneller beheer en een betere dienstverlening met aandacht voor het milieu. Diverse diensten voor de verzekeren spelen duidelijk in op de voordelen van deze "paperless"-beweging: My Ethias, My Ethias Pensioen, EthiasHospi, Easevent en uiteraard ons **Extranet**. Dit welbekende platform voor onze aangesloten Collectiviteiten zal binnenkort worden gehedynamiseerd tot een heus **Easenet** met talloze applicaties die tot de meest efficiënte en snelste zullen behoren.

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 onze 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.



ONZE WERKGEOWONTEN WIJZIGEN: GALILEO

Sommige van de producten die Ethias verdeelt, zijn uiterst specifiek en de verdeling ervan blijft beperkt. Het afdrukken 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.

DE ONTWIKKELING VAN EEN MILIEUVRIENDELIJK MOBILITEITSPLAN

- › Er wordt een beleid gevoerd om het personeel te sensibiliseren voor carpooling, gepaard met een voordeel als men hiervan gebruik maakt (parkeerplaats, faciliteiten, enz.). In de zetel van Hasselt worden ook “bedrijfsfietsen” gratis ter beschikking gesteld van het personeel voor korte beroepsverplaatsingen in de stad. Een combinatie van gezondheid en ecologie.
- › Er werden derdebetalervereenkomsten 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.
- › Er bestaat 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.



1 www.vim.be

ETHIAS PROMOOT ACTIEF “ZACHTE MOBILITEIT”

Qua mobiliteit worden de medewerkers van Ethias herhaaldelijk aangemoedigd om te kiezen voor weinig of zelfs niet-vervuilende vervoermiddelen, zoals de fiets of carpooling. Dit jaar neemt de zetel van Hasselt voor de 7^{de} keer deel aan de actie “*Afkicken! Autoluw naar het werk*”² van de Provincie Limburg. Het principe van deze sensibiliseringscampagne is duidelijk: “ontwennen” van de auto-verslaving en een andere, meer milieuvriendelijke mobiliteit (her)ontdekken. De medewerkers, die zich meer en meer bewust zijn van hun koolstofvoetdruk en van de mogelijke besparingen bij een andere vorm van mobiliteit, nemen dan ook steeds actief deel aan deze campagne.

2 www.afkicken.net



DUURZAME EN EVENWICHTIGE VOEDING BINNEN DE ONDERNEMING

- › Denkoefening over de diëtiëk van de recepten die worden aangeboden in de personeelskeukens, en meer specifiek de hoeveelheid koolhydraten, zout en dierlijke vetten.
- › Vanaf 2012: strijd tegen “junkfood en vet voedsel” via een grondige evaluatie van de oorsprongscriteria van voedingswaren, de verwerkings- en bewaringsvoorwaarden, maar ook van de transportomstandigheden.

Tot slot blijft Ethias proactief nadenken over verschillende verbeteracties om haar koolstofvoetafdruk in alle domeinen te verminderen en dit in nauwe samenwerking met specialisten, zoals **CO₂LOGIC**³. 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.

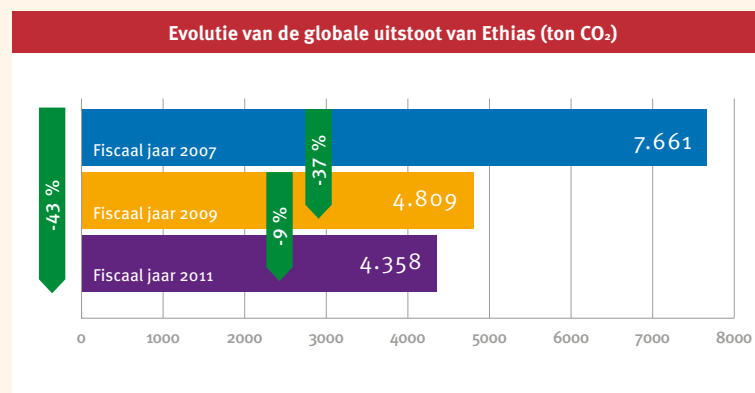


3 www.co2logic.be

ETHIAS NEEMT DEEL AAN HET CO₂-COMPENSATIEPROGRAMMA VAN BPOST

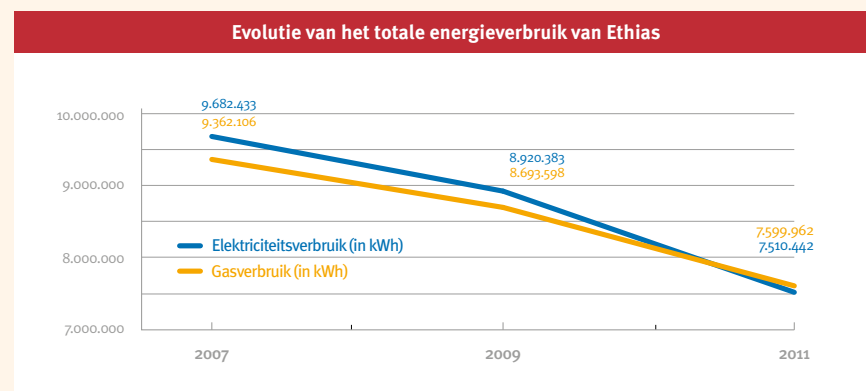
Bpost ondersteunt zorgvuldig uitgekozen projecten voor klimaatbescherming in samenwerking met CO₂Logic, de Belgische pionier op het vlak CO₂-compensatie. Zo stelt Bpost aan ondernemingen voor om hun koolstofuitstoot te compenseren door te kiezen voor het programma "CO₂-neutrale zending"⁴. Ethias is een van de 40 Belgische ondernemingen die vandaag deelneemt aan dit programma. Zo compenseert Bpost de CO₂ die wordt uitgestoten bij de uitreiking van de Ethias-zendingen door kwaliteitsvolle CO₂-reducerende projecten te steunen. Voor elke compensatie van 1 euro investeert Bpost bovendien een extra euro in **Good Planet**⁵. Good Planet is een Belgisch fonds dat jongeren sensibiliseert en stimuleert om bewust en actief aan milieubescherming te doen.

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). 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 broeikasgasen te verminderen.

IN EEN TIJDSPANNE VAN 4 JAAR VERMINDERDE ETHIAS HAAR CO₂-VOETAFDRUK MET 43 %.



Het **koolstofrapport 2011** van de onderneming beschrijft de belangrijkste elementen die toelieten de CO₂-uitstoot van Ethias aanzienlijk te verminderen:

- › Tussen 2009 en 2011 daalde het elektriciteitsverbruik met 13 %; een trend die zich ook aftekent voor het gasverbruik dat daalt met 16 %.
- › Ten opzichte van het referentiejaar (opstelling van het eerste verslag in 2007) vertegenwoordigen deze dalingen in het gas- en elektriciteitsverbruik respectievelijk een vermindering van 19 % en 22 %. Deze energieverbruiksmetingen worden bovendien gerealiseerd op basis van vergelijkbare temperaturen (gradendagen).
- › Nog steeds ten opzichte van 2007 bedraagt de globale CO₂-daling **43 %**.

4 www.bpost.be/site/nl/postgroup/greenpost

5 www.goodplanet.be

HET ENGAGEMENT VAN ETHIAS IN DE KIJKER

De milieuprestaties van Ethias werden onderstreept in de communicatieactie “Engage” die in mei 2012 werd georganiseerd in het kader van de **Conventie van de Burgemeesters voor een Europa van lokale duurzame Energie**. In dit Europese initiatief treedt Luik op als Belgische pilootstad. Dit grootschalige sensibiliseringsproject rond ecologische uitdagingen loopt vandaag in de 27 landen van de Europese Unie. Op Belgisch vlak zal dit initiatief worden opengetrokken naar Vlaanderen, Brussel en Wallonië via partnersteden en -gemeenten.

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

- › De verplaatsingen vertegenwoordigen maar liefst 65 % 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 vervuulende wagens (hybride of zelfs elektrische voertuigen in de nabije toekomst).
- › De lancering van een sensibiliseringscampagne rond rationeel energiegebruik (REG).
- › De uitvoering van een energieaudit in 2012.
- › De opvolging en de beheersing van het verbruik voor de installaties, gekoppeld aan een ecologisch renovatieproject voor de regionale kantoren (project Opti-Office) en een 100 % “duurzaam bestek” voor de nieuwe gebouwen van Ethias, zoals het geval was voor onze nieuwe agentschap in Ukkel.
- › Een grotere investering in groene vastgoedparken, zoals de recente aankoop van het Sagitta-gebouw in Mechelen (kantoorgebouw dat een passieve constructie zal worden na de installatie van zonnepanelen).



ONDERSTEUNING EN PROMOTIE VAN MILIEU-INITIATIEVEN OP ALLE NIVEAUS

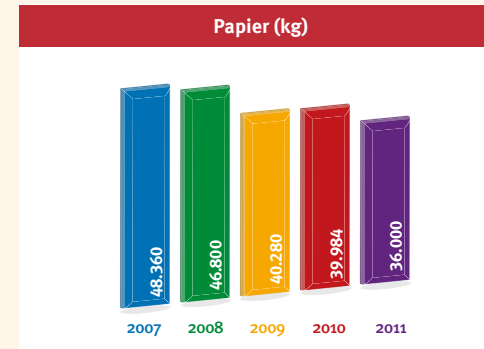
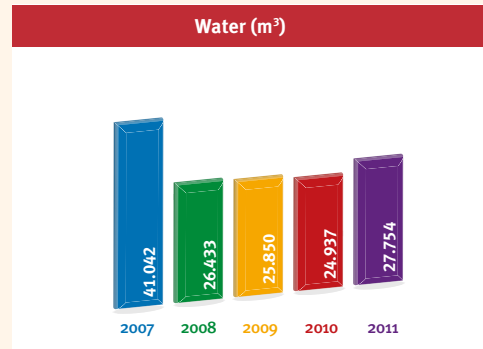
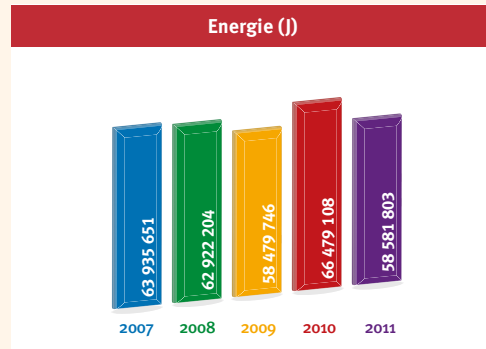
Sinds 2006 heeft de **Belgische Energie- en Milieuprijs (EEAwards)**⁶ hulde gebracht aan meer dan 1.000 Belgen die alleen of via hun organisaties op een uitzonderlijke manier hebben bijgedragen aan het uitwerken van een duurzame toekomst op lokaal, regionaal en nationaal niveau. Ethias is opnieuw hoofdpartner van de editie 2012 van deze Award. De Belgische Energie- en Milieuprijzen willen 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.

6 www.eeward.be



Als structurele partner van de Belgische Energie- en Milieuprijs kent Ethias jaarlijks twee toonaangevende onderscheidingen toe onder de vijftien initiatieven die in de kijker worden gezet. Ten eerste is er de **Municipal Sustainable Development Award** als bekroning voor het beste ecologische initiatief van openbare overheden. In 2011 werd de onderscheiding toegekend aan de stad Brugge voor haar geïntegreerd project inzake bosexploitatie tot het gebruik van hout in de gebouwen van het OCMW. Ethias kent ook de **Premium Ethias Award** toe als bekroning voor een origineel en duurzaam initiatief met een innovatief en multidimensioneel karakter. In 2011 wenste Ethias de gemeente Villers-le-Bouillet te onderscheiden voor haar Partnership "Publiek-Privé-Burger" bij de exploitatie van een windmolen (2 megawatt) op het gemeentelijke grondgebied.

VERBRUIKSGRAFIEKEN VAN ETHIAS



De stijging van het waterverbruik tussen 2010 en 2011 (+ 2 817 m³) kan worden verklaard omwille van twee redenen:

- De voorbije winter was bijzonder streng, met een zeer droge lucht, waardoor de luchtbevochtigers in werking werden gesteld.
- Alle bidons met drinkbaar water (die vroeger werden besteld bij een externe firma) werden vervangen door waterfonteinjes die rechtstreeks zijn aangesloten op het waternet (voorzien van een zuiveringssysteem).



Ethias waarborgt zonnepanelen Issol

Issol is een onderneming gespecialiseerd in de productie van fotovoltaïsche panelen. Zij produceert panelen met standaardafmetingen, maar levert ook producten "op maat" voor specifieke architecturale toepassingen.

Issol was op zoek naar een vertrouwenspartner die niet alleen haar maatschappelijk engagement deelt maar ook de prestaties van haar producten kan waarborgen. Natuurlijkerwijs kwam Issol bij Ethias terecht voor het uitbouwen van een unieke samenwerking op het vlak van hernieuwbare energie.

Ethias en Issol hebben namelijk een bijzonder **verzekeringscontract** afgesloten dat de gevolgen van eventuele **interne storingen van het zonnepaneel dekt**.

Op die manier kan Issol zich positioneren als **de enige fabrikant op de Europese markt** met een aanbod van zonnepanelen waarvan de prestaties worden gewaarborgd door een verzekeringsonderneming. Ethias stelt zich op haar beurt borg voor de garantiecondities die Issol biedt. De waarborg blijft dus verworven, zelfs bij faillissement of insolventie van Issol.

Via dit partnership kan Ethias ook haar waarborg "alle risico's" promoten voor professionele fotovoltaïsche centrales.

CONTACTCENTERS

PARTICULIEREN

- > Info, advies, offerte, contract
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 81 Fax 011 85 66 80
- > 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 21 11



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

REGIONALE KANTOREN

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 MARCHÉ-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

Ukkel

Waterloosesteenweg 1135
1180 UKKEL
Tel. 02 373 00 20 Fax 04 249 61 66

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

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 dichter
bij haar verzekerden staan.”*

