

ethias

ethias

Het jaarverslag kunt u aanvragen
op het nummer 04 220 39 05
of downloaden via de extranetsite (vóór 23 juni 2009)
of via de internetsite (vanaf 23 juni 2009).

ETHIAS

NATIONALE ZETEL

Rue des Croisiers 24
4000 LIÈGE

Tel. + 32 (0)4 220 31 11
Fax + 32 (0)4 220 30 05

ZETEL VOOR VLAANDEREN

Prins-Bisschopssingel 73
3500 HASSELT

Tel. + 32 (0)11 28 21 11
Fax + 32 (0)11 28 20 20

ZETEL VOOR HET DUITSTALIGE GEWEST

Paveestrasse 5
4700 EUPEN

Tel. + 32 (0)87 59 10 00
Fax + 32 (0)87 59 10 09

CENTRUM VAN BRUSSEL

Sterrenkundelaan 19
1210 BRUSSEL

Tel. + 32 (0)2 227 98 11
Fax + 32 (0)2 227 98 02

1

2

3

4

5

6

7

8

INHOUD

Mededeling van Bernard Thiry Pagina 5

Onze onderneming Pagina 6

Onze cliënten Pagina 8

Onze groep Pagina 10

Onze sociale cohesie Pagina 12

Onze maatschappelijke engagementen Pagina 15

Onze ecologische benadering Pagina 27

Ons contacteren Pagina 30

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.

ETHIAS TREKT RESOLUUT DE KAART VAN DE TOEKOMST!

Het jaar 2009 is een scharnierjaar voor Ethias. Onze groep heeft zich immers versterkt op financieel en organisatorisch vlak om zich nog beter te wapenen voor de toekomst.

Via de opgerichte structuur, in een nieuwe juridische vorm, kan een dienstverlening worden verzekerd die wij nog performanter willen maken. Onze contractuele verplichtingen én onze fundamentele waarden, die gegroeid zijn uit onze mutualistische achtergrond, blijven daarbij onveranderd. De waarden van menselijkheid, ethiek, engagement en nabijheid vormen dan ook het draagvlak voor de verbintenis die wij ten aanzien van u aangaan. Deze waarden zijn trouwens meer dan ooit actueel.

Bovendien is het onze wens om een performante, Belgische en onafhankelijke verzekeringsonderneming te blijven.

Ethias heeft recent een ambitieus plan aangevat om snel opnieuw een onbetwist succes neer te zetten.

HET PLAN “HORIZON 2011” BERUST OP DRIE HOOFDDOELSTELLINGEN:

- het streven om trouw te blijven aan onze mutualistische waarden;
- het versterken van onze solvabiliteit en het snel opnieuw aanknopen met een duurzame rentabiliteit;
- het behouden van de specifieke relatie die wij in de loop van de jaren met onze verzekerden hebben opgebouwd.

Onze gehele onderneming – directiecomité, kaderleden en werknemers – staat paraat om van dit plan een succes te maken opdat Ethias haar aanzien en fierheid volledig herwint.

Voortaan zal Ethias zich focussen op haar kernactiviteit: de verzekering, met een versterking van haar rol als eerste verzekeraar van de openbare sector (de openbare collectiviteiten en hun werknemers). De activiteiten Leven en Niet-Leven zullen een meer evenwichtige bijdrage leveren aan de verwezenlijking van het omzetcijfer.



Meer dan ooit zullen wij bijzondere aandacht schenken aan uw behoeften en onze producten en diensten aanpassen zodat ze voortdurend afgestemd zijn op uw verwachtingen. Onze eerste zorg is – en blijft – de Ethias-verzekerde.

Namens mezelf en het voltallige Ethias-personeel wens ik mijn oprechte dank te betuigen aan al onze cliënten die ons trouw gebleven zijn, zelfs op de ergste momenten van een economische en financiële crisis zonder weerga. Ik stel me garant voor de wens van Ethias om dit teken van (ver)trouw(en) waardig te zijn.

Voortaan richten we ons vastberaden naar de toekomst, met als basisreferentie de waarden die wij samen delen.

Bernard Thiry
Directeur-generaal
Voorzitter van het Directiecomité

ONZE ONDERNEMING

WELKOM BIJ ETHIAS!

EEN MUTUALISTISCH GEÏNSPIREERDE VERZEKERINGSGROEP

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

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

Net zoals andere spelers van de economische en financiële wereld werd de Ethias-groep in 2008 geconfronteerd met een wereldwijde crisis van grote omvang. De groep werd in haar geheel gereorganiseerd om de financiële consolidatie van al haar entiteiten veilig te stellen en het voortbestaan van haar diensten te waarborgen.

Bovenaan onze groep staat de onderlinge verzekeringsvereniging “Ethias Gemeen Recht”, het resultaat van de fusie door overneming van de vereniging “Ethias Arbeidsongevallen” door de vereniging “Ethias Gemeen Recht”.

Deze keuze is ingegeven door onze wil om een solide mutualistische verankering te behouden met de openbare collectiviteiten, onze historische partners, die volwaardige leden zijn.

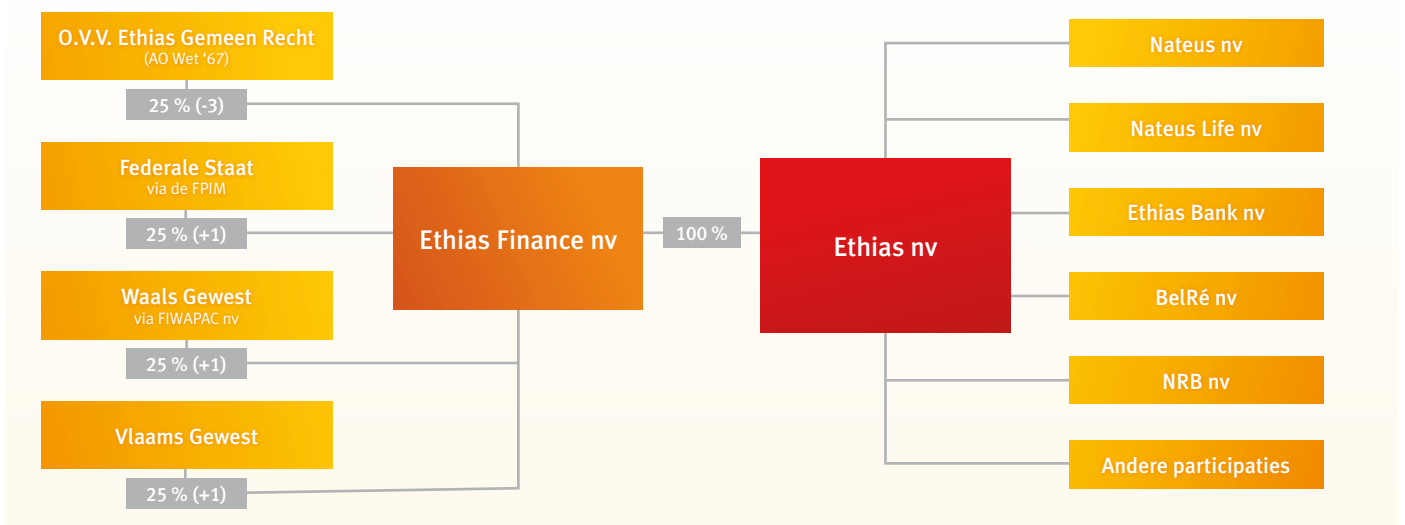
Door haar activiteit is “Ethias Gemeen Recht» marktleider in de verzekering tegen arbeidsongevallen van de openbare sector (wet van 1967).

“Ethias Gemeen Recht” is aandeelhouder van de holding “Ethias Finance nv” die het knooppunt vormt van de financiële structuur van onze groep en waarin de externe investeerders (de Belgische Staat, het Waalse Gewest en het Vlaamse Gewest) participeren.

“Ethias Finance nv” heeft op haar beurt 100 % van de aandelen van “Ethias nv” in handen. Deze laatste is vandaag de belangrijkste operationele entiteit van de groep aangezien zij alle verzekeringsactiviteiten van onze drie vroegere onderlinge verzekeringsverenigingen bundelt, met uitzondering van de verzekering tegen arbeidsongevallen voor de openbare sector.

EcoCoach is het eerste concept dat bestuurders kan aansporen tot een milieuvriendelijker, goedkoper en veiliger rijgedrag.

STRUCTUUR VAN DE ETHIAS-GROEP

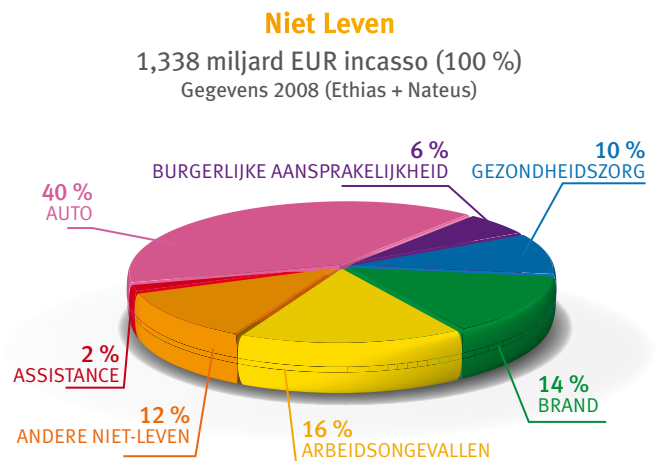
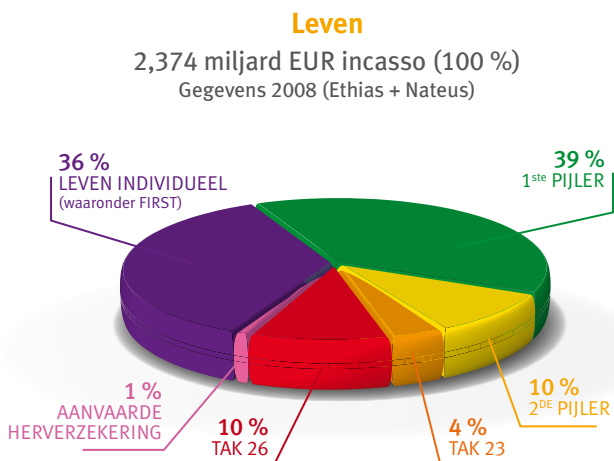


“Ethias nv” is zelf de exclusieve of meerderheidsaandeelhouder van de andere vennootschappen in de groep, met name “Nateus nv”, “Nateus Life nv”, “Ethias Bank nv”, “Belré nv”, “Network Research Belgium nv”, of andere vennootschappen waarin zij participaties bezit.

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

ONZE POSITIE OP DE MARKT

Ethias is de 3^{de} verzekeraar van het land voor alle takken samen met 12,9 % marktaandeel (cijfers 2007).



ONZE CLIENTEN

PARTICULIEREN

ALGEMENE VERZEKERAAR MET UITGEBREID PRODUCTENGAMMA VOOR PARTICULIEREN

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

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

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

COLLECTIVITEITEN

VERZEKERINGEN VOOR COLLECTIVITEITEN: NIET ENKEL VERZEKERAAR, MAAR OOK PARTNER

Als natuurlijke verzekeraar van de overheid blijft Ethias haar knowhow voortdurend ontwikkelen. In de loop der jaren groeide het aantal aangeslotenen aanzienlijk. Vandaag verzekert zij onder meer:

- De Federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen
- De gestelde lichamen (Kamer, Senaat en parlementen van Gewesten en Gemeenschappen)
- De 10 provincies
- Meer dan 540 steden en gemeenten
- Honderden ocmw's en sociale huisvestingsmaatschappijen
- Duizenden intercommunales, parastatalen, diensten van algemeen nut en verenigingen allerhande

ETHIAS VERZEKERT HET PERSONEEL VAN OPENBARE DIENSTEN TEGEN ALLE MOGELIJKE RISICO'S:

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

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

PRIVATE ONDERNEMINGEN

AANDACHT VOOR DE SPECIFIEKE NODEN VAN PRIVATE ONDERNEMINGEN

Ethias stelt haar competenties als verzekeraar van de collectiviteiten ook ten dienste van de private ondernemingen. Zij staat hen bij in het beheer van hun specifieke risico's. Ethias biedt een ruim verzekeringsgamma dat beantwoordt aan de behoeften van private ondernemingen voor de bescherming van:

- Hun medewerkers (verzekering arbeidsongevallen, lichamelijke ongevallen, hospitalisatie, gewaarborgd inkomen, groepsverzekering)
- Hun patrimonium (voertuigen, brand en alle risicoverzekeringen, machinebreuk, allriskverzekering ...)
- Hun aansprakelijkheden (burgerlijke aansprakelijkheid bedrijf, burgerlijke aansprakelijkheid bestuurders)

In dat kader werkt Ethias samen met makelaars gespecialiseerd in de risico's voor de ondernemingen. Zij zijn gekend om hun professionele en objectieve analyse van de private markt.

HET DISTRIBUTIE-NETWERK

ETHIAS GEEFT VOORRANG AAN HET RECHTSTREEKSE CONTACT MET HAAR VERZEKERDEN:

...INTERNET

Ethias.be ontvangt jaarlijks 478.000 bezoekers die langer dan 30 minuten surfen.

...CALLCENTER

80 werknemers werken via dit distributiekanaal en beheren 2 400 oproepen per dag.

...NETWERK VAN REGIONALE KANTOREN

175 personen werken in de 39 regionale kantoren verspreid over heel België.

...MAKELAARS

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

...NETWERK VAN INSPECTEURS

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

...ANDERE

De cliënten kunnen een polis afsluiten door te schrijven of te bellen naar de backoffice (zie lijst pagina's 30 en 31).

ONZE GROEP

DE ETHIAS-GROEP, DAT IS OOK ...

NATEUS, SPECIALIST IN MAKELAARDIJ

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

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

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

ETHIAS, ONDERNEMING MET BLIK OP EUROPA

Sinds 1999 is Ethias een partnership aangegaan met AZUR-GMF, een van de belangrijkste spelers in het Franse verzekeringslandschap. Beide groepen behouden hun identiteit en blijven zich ontwikkelen op de eigen markt. Zij willen echter actief samenwerken in sectoren met efficiënte synergieën, zoals de herverzekering, het financieel beheer en schadegevallen. De stichtende onderlinge verzekeraars van de groep AZUR-GMF maken vandaag, samen met de onderlinge maatschappijen MAAF en MMA, deel uit van een Onderlinge Verzekeringsgroep SGAM Covéa. COVEA is vandaag een sterke mutualistische groep, leider op de Franse verzekeringsmarkt van de particulieren. Binnen dit geheel richt het merk GMF zich op de werknemers van de openbare sector.

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

De dochteronderneming Network Research Belgium kan, dankzij de beheersing van tal van technologieën, de Ethias-groep geïntegreerde oplossingen aanbieden. Zij staat daarbij garant voor kwaliteitsvolle prestaties tegen een aanvaardbare kostprijs.

De door NRB aangeboden diensten omvatten het gehele beheersproces van het IT-materiaal: van de behoeftebepaling tot de installatie, inclusief hosting, onderhoud en beveiliging van aangeleverde materialen en oplossingen.

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

Door het gebruik van betrouwbare technologieën die hun nut hebben bewezen, met ook ruimte voor de integratie van nieuwe technologieën, is NRB volledig afgestemd op de verwachtingen van haar cliënten inzake informatica-diensten met een hoge toegevoegde waarde.

Meer bepaald is NRB vandaag een van de grootste Belgische maatschappijen actief op het vlak van Informatica-outsourcing en Co-Sourcing.

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

HET BEGRIP MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

FUNDAMENTELE PRINCIPES

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is een concept waarmee de ondernemingen op vrijwillige basis hun sociale, maatschappelijke en ecologische overwegingen integreren in hun dagelijkse beleid.

De implementering van een MVO-beleid, ongeacht dit gebeurt op internationaal of nationaal vlak, is een strategische oriëntering die in ruime mate wordt aangemoedigd. Met dit instrument is het mogelijk om alle medewerkers te engageren in een gemeenschappelijk project dat gericht is op de uitdagingen van morgen en kunnen de prestaties van de onderneming worden geoptimaliseerd.

In de huidige context van de ernstige financiële en economische crisis zullen wij onze handelswijzen en onze basisactiviteiten als verzekeraar en financiële partner moeten herbekijken. Onder meer via een organisatie met een nog grotere verantwoordelijkheid, pariteit en transparantie – zowel in de ogen van de medewerkers (zin geven aan het werk) als in de ogen van de ons omringende wereld waarvoor wij verantwoordelijk zijn (onder meer onze verzekerden, de collectiviteiten, de openbare overheden, onze leveranciers, onze sociale partners).



Net zoals de gehele financiële sector bleef ook Ethias niet gespaard door de crisis.

Door de bewogen tijden die wij doormaakten, hebben wij niet enkel een kritische en constructieve blik geworpen op onze metiers en op onze acties, maar zijn wij ons ook bewust geworden van onze sterke punten in de voor ons liggende uitdagingen om de financiële crisis te boven te komen. Iedere dag streven wij ernaar de waarden en engagementen, die onze troeven zijn, te ontwikkelen en te versterken.

MVO is voor Ethias, als onderneming met mutualistische waarden, veel meer dan een populair concept of een eenvoudig communicatiemiddel.

Het is bovenal een strategische oriëntering die de onderneming niet enkel toelaat om haar activiteiten te positioneren in overeenstemming met haar waarden en haar eigenheden, maar ook om de geboekte vooruitgang op sociaal, maatschappelijk en ecologisch vlak te evalueren - in het kader van een permanente dialoog met alle deelnemende partners.

Ethias is een onderneming die voorrang wil geven aan het sociale aspect met behoud van de werkgelegenheid in optimale omstandigheden, is een groep met een sterke verankering in de maatschappelijke uitdagingen van onze tijd, is een speler die vastberaden is het milieu te respecteren in al haar metiers.

HET DIRECTIECOMITÉ, VAN LINKS NAAR RECHTS

Philippe LALLEMAND, Directies Collectiviteiten, **Bernard THIRY**, Voorzitter van het Directiecomité, **Luc KRANZEN**, Directies Particulieren, **Hans VERSTRAETE**, Ondervoorzitter van het Directiecomité, **Benoît VERWILGHEN**, Chief Financial Officer, **Frank JEUNETTE**, Chief Risk Officer.

ONZE SOCIALE COHESIE

ONZE VOORNAAMSTE TROEF: GEMOTIVEERD EN COMPETENT PERSONEEL

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

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

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

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

- Publicatie van de vacatures op ons intranet, dat een eerste factor in de sensibilisering van de medewerkers is, onder meer vanuit een streven naar transparantie.
- Door een gecentraliseerd en proactief beheer wil ook het **Mobility Team** inspelen op dit mobiliteitsstreven door de medewerkers, die het wensen, competenties te laten opdoen in verschillende technische, praktische, relationele of commerciële domeinen.
- De permanente ontwikkeling van de competenties en de continue opleiding zijn een andere belangrijke doelstelling van onze strategie. In dat opzicht richt het **Ethias Competence Center (ECC)** zich tot het voltallige personeel: het biedt de medewerkers een steeds ruimer gamma van technische, commerciële, gedrags- en managementopleidingen aan. Er worden ook opleidingen georganiseerd over de evoluties in de verschillende metiers, zowel vanuit juridisch als vanuit technisch oogpunt.

SPREKENDE CIJFERS

Op 31 december 2008 telde Ethias 1 867 medewerkers (ofwel 1 810,4 VTE's). De gemiddelde leeftijd van onze medewerkers is 40 jaar en 8 maanden, voor een gemiddelde anciënniteit van 14 jaar en 7 maanden.

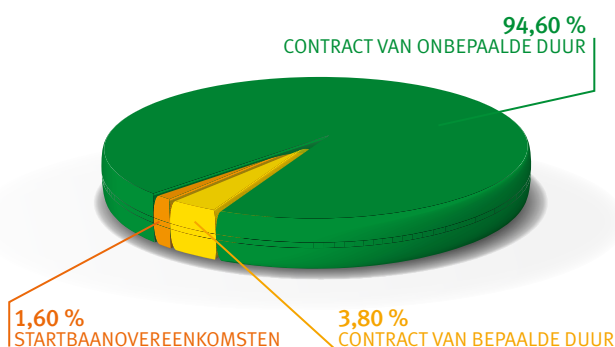
Meer dan ooit wil Ethias blijk geven van haar sterke overtuiging dat er geen **sociale cohesie** is binnen de onderneming zonder **duurzaam werk**. De werkomstandigheden, waarvan de kwaliteit het resultaat is van een permanente en constructieve dialoog met de syndicale organisaties, worden als essentiële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

De lage turnover van het personeel (0,6%) en de matige absenteïsme-graad (3,75 dagen per medewerker) getuigen hiervan en wijzen erop dat het Ethias-personeel sterk gehecht is aan zijn onderneming.

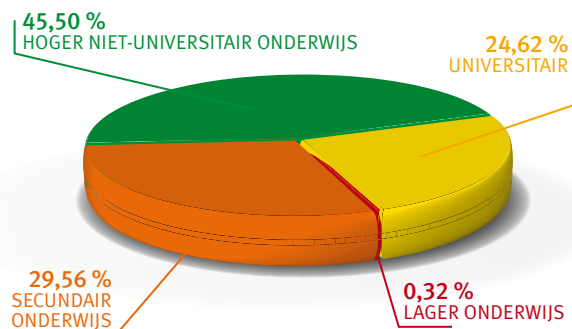
Tot slot vormen het **loopbaanbeheer** en de planning van werkgelegenheid en competenties twee ontwikkelingspistes voor de komende jaren die zullen bijdragen tot het kwaliteitsbehoud van deze zeer bemoedigende cijfers.

Publicatie van het eerste nummer van het magazine "Nabij", een nieuw communicatie-instrument met onze cliënten.

Verdeling van de personeelsleden volgens contracttype



Verdeling van de personeelsleden volgens studieniveau



EEN GEMEENSCHAPPELIJK PROJECT: DIVERSITEIT

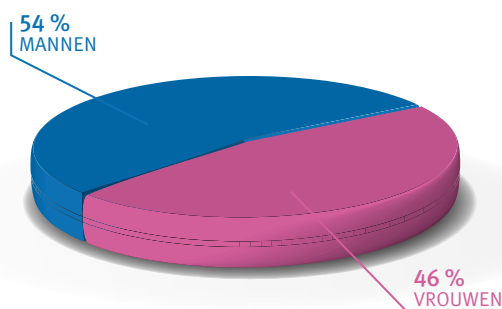
In maart 2006 keurde Ethias een **intern Diversiteitscharter** goed. Dit charter streeft naar diversiteit in aanwervingen, integratiebeleid en loopbaanbeheer zodat het een factor van vooruitgang vormt voor de onderneming.

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

Zowel het verbod op iedere vorm van discriminatie als het gelijkheidsprincipe werden reeds nader bepaald 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.



Mannen en vrouwen in de onderneming



1 - www.werk.belgie.be

2 - Alle interne documenten van Ethias (codes, charters, principesverklaringen) waarnaar dit verslag verwijst kunnen verkregen worden op eenvoudig verzoek per e-mail: maatschappelijk.verslag@ethias.be

Ethias: voor haar familiale verzekering

Nateus: voor de Bob-waarborg (innovatie)

Audi: voor het product Maxima

Er werd een **Diversiteitsplan** uitgewerkt voor de jaren 2007 tot 2009 dat 10 projecten omvat. **Als voorbeeld vermelden wij de volgende projecten:**

- verbeteren van de interne en externe communicatie rond diversiteit;
- geleidelijk aanpassen van de internetsite voor slechtziende personen;
- progressief aanpassen van de Ethias-lokalen om ze toegankelijk te maken voor mindervaliden, slechtzienden en personen met een handicap;
- opleidingen geven over diversiteit in de praktijk;
- bevoorrechte partnerships afsluiten met verenigingen gespecialiseerd in thema's rond handicap, zoals **AWIPH**¹ of de **vzw Wheelit**². Deze verenigingen hebben als doel de integratie van personen met een handicap op de arbeidsmarkt te vergemakkelijken.



Om ons personeel voor dit thema te blijven sensibiliseren werd er een opleidingsprogramma uitgewerkt in samenwerking met het **Centrum voor gelijke kansen**³, bestemd voor het kaderpersoneel en voor de medewerkers die in contact staan met onze aangeslotenen.



Dit programma startte in juni 2008 en zou eind 2009 aflopen. Deze actie heeft onder meer als doelstelling de tastbare middelen aan te reiken waardoor **gelijkheid en respect voor verschillen** concreet kunnen worden toegepast in het beheer van een team of in de interculturele communicatie met cliënten.

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

- In juni 2008 lanceerde Ethias een wedstrijd en enquête rond het betreffende thema: dit om de geestdrift binnen onze onderneming verder aan te wakkeren en om een transversale dialoog te openen door een **participatieve dynamiek** in de gehele onderneming te stimuleren. Meer dan de helft van de medewerkers gaven hun mening in de enquête. Een groot aantal van de door hen ondersteunde en aanbevolen maatregelen werden inmiddels in ons Diversiteitsplan opgenomen. Enkele voorbeelden: sensibilisering voor gebarentaal, beter evenwicht tussen privé- en beroepsleven, organisatie van een themaweek rond de promotie van Diversiteit binnen de onderneming.
- In 2008 startte Ethias met de verbetering van de toegankelijkheid van haar internetsite voor slechtzienden en bejaarden. In dat opzicht vroegen wij een audit aan bij de vzw **Anysurfer**⁴. Deze vereniging formuleerde een reeks richtlijnen die moeten worden gevolgd om het Anysurfer Label te bekomen. Dit Label zal aldus een bevestiging zijn van de conformiteit van onze site met de vooropgestelde normen. De nodige aanpassingen voor het behalen van deze onderscheiding zouden in de loop van het tweede trimester 2009  worden afgerond.
- In samenwerking met andere ondernemingen die het label ontvingen (Sodexo, Randstad en Belgacom) participeert Ethias in de oprichting van een **Bedrijvennetwerk voor de Diversiteit**⁵. Dit netwerk heeft als doel een nationaal platform op te richten voor ontmoetingen, discussies en uitwisselingen van best practices tussen ondernemingen voor alle sectoren samen (openbare en private). Op die manier kunnen doeltreffende strategieën worden vastgelegd ter verbetering van de reeds toegepaste of nog in te voeren diversiteitsbeleiden.

Al deze initiatieven willen de diversiteit in al haar vormen bevorderen. Ze benadrukken dan ook de wil van Ethias en haar management om van de werkplaats een **luisterruimte** te maken waar iedere medewerk(st)er zich kan ontplooiën met respect voor zijn/haar verschillen en die van anderen.

1 - www.awiph.be
2 - www.wheelit.be
3 - www.diversiteit.be

4 - www.anysurfer.be
5 - www.diversiteit.be

ONZE MAATSCHAPPELIJKE ENGAGEMENTEN

E

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

Sinds 2006 heeft het Ethisch Comité van Ethias besloten om aan te sluiten bij het **Mondiaal Pact van de Verenigde Naties¹ (Global Compact)**. Dit internationale initiatief heeft als doel de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid binnen ondernemingen te promoten rond 10 universele principes met betrekking tot de Rechten van de Mens, de werknormen, het milieu en de strijd tegen corruptie.

In het verlengde van deze toetreding onderschreef Ethias eind 2008 de **Principes voor Verantwoord Investeren²** van de Verenigde Naties. Deze principes omvatten een geheel van regels voor goed gedrag om de criteria van het Mondiaal Pact op ecologisch, sociaal en corporate governance-vlak te promoten in het financiële beheer. In de context van de financiële crisis die wij momenteel doormaken, wil Ethias via de aansluiting bij deze principes haar wil bevestigen om een verantwoordelijke, financiële partner te zijn.

Deze verantwoordelijkheid als verzekeraar past Ethias ook toe op het vlak van verkeersveiligheid. Sinds 2004 is Ethias immers toegetreden tot het **Europees Handvest over de verkeersveiligheid³**. Het is een van de maatregelen die de Europese Commissie heeft genomen om tegen 2010 het aantal dodelijke verkeersslachtoffers met de helft terug te dringen. Ethias heeft zich ertoe verbonden op vrijwillige basis maatregelen te treffen om de ontwikkelingen op het gebied van verkeersveiligheid te versnellen. De aangegane verbintenissen betreffen partnerships met de **Responsible Young Drivers⁴ (RYD)**, het **Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid⁵ (BIVV)** en de **Federatie van Belgische instituten voor Rijvaardigheid⁶ (FEBIC-FEBIR)**. Ethias is de eerste en tot op heden de enige Belgische verzekeringsmaatschappij die zich bij dit Europese Handvest heeft aangesloten.

Voor 2009 ontwikkelt Ethias het plan om zich actief aan te sluiten bij het initiatief **“European Action on Drugs”** van de Europese Commissie. Deze actie zal zich vooral richten op de sensibilisering van alle EU-burgers voor de gevaren die het gebruik van alle soorten van drugs inhoudt.



United Nations
Global Compact



1 - www.globalcompact.org
2 - www.unpri.org
3 - www.ec.europa.eu/transport/road_safety
4 - www.ryd.be
5 - www.ibsr.be
6 - www.febic-febir.be

ETHISCHE PARTNERSHIPS

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

Via BOOST Ethico en het fonds Global 21 Ethical:

- **Réseau Financement Alternatif**¹, een vzw die rentabiliteit, ethiek en solidariteit wil verzoenen
- **Netwerk Vlaanderen**², NGO die opkomt voor een fundamenteel alternatieve aanpak in financiële beleggingen
- **Pour la Solidarité**³, een Europese denktank met als hoofddambitie de solidariteit in al haar vormen te promoten

Via financiële participaties, bijvoorbeeld:

- **Netwerk Rentevrij**⁴, een coöperatieve vennootschap die bij leningen voorkeurstarieven toekent aan organisaties die werken volgens de principes van de sociale economie
- **Impulse Microfinance Investment Fund**⁵, het eerste Belgische, private beleggingsfonds gespecialiseerd in microfinanciering
- **Triodos Bank**⁶: 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 leveranciers uit de eerlijke handel met het Fairtrade-label of uit het ecologische circuit:

- Sinds jaren is Ethias ervan overtuigd dat het zeer goed mogelijk is om te kiezen voor **eerlijke en solidaire producten**. Op haar hoofdzetel organiseerde zij dan ook het eerste “B2B Fairtrade Event”. Dit evenement bracht bedrijfsactoren uit verschillende domeinen bij elkaar die producten uit de eerlijke handel in hun strategie willen integreren. Ethias is immers een van de weinige ondernemingen die dagelijks in haar personeelsrestaurant een maaltijd aanbiedt die voor 80 % ingrediënten bevat uit de biologische en/of eerlijke handel. Bij het afsluiten van dit verslag ontving Ethias een “Fairtrade@work Award” van Max Havelaar⁷. Deze onderscheiding belooft opnieuw het dagelijkse en permanente engagement van Ethias om biologische, duurzame en eerlijke voedselwaren bij haar personeel te promoten.

ETHISCH COMITÉ

Ethias heeft sinds 2003 een **nationaal en paritair samengesteld Ethisch Comité**.

Om een coherentie te waarborgen binnen de Ethias-groep, zo ook op het vlak van ethiek en maatschappelijke verantwoordelijkheid, organiseert Ethias Verzekering geregeld vergaderingen van het Ethisch Comité op groepsniveau. Op die manier kunnen met de vertegenwoordigers van de belangrijkste filialen knowhow, adviezen en ideeën worden uitgewisseld en kunnen parallelle initiatieven worden ingezet.

Het Ethisch Comité werd aanvankelijk opgericht om toe te zien op de naleving van de toekenningsvoorwaarden van het Sociaal Label. Nu volgt dit Comité de uitvoering van het Meerjarenplan voor MVO op.

impulse
Triodos @Bank



1 - www.rfa.be
2 - www.netwerk-vlaanderen.be
3 - www.pourlasolidarite.eu
4 - www.rentevrij.be
5 - www.incofin.be
6 - www.triodos.be
7 - www.maxhavelaar.be/work



Ondertekening van een partnerschapsakkoord tussen Ethias en de AGPM (Association générale de prévoyance militaire) voor de distributie in België van het verzorgingscontract dat door de AGPM wordt aangeboden aan militairen en leden van de veiligheidsdiensten.

MVO: EEN GESTRUCTUREERDE MEERJARENAANPAK

1^{STE} MEERJARENPLAN

Ethias heeft er steeds naar gestreefd de mutualistische waarden, die zij sinds haar oprichting uitdraagt, te promoten. Zo ook haar gehechtheid aan de sociale economie en haar wil om een maatschappelijk verantwoord onderneming te zijn.

Hiertoe heeft Ethias een eerste plan voor maatschappelijke verantwoordelijkheid ontwikkeld en tot een goed einde gebracht. Dit plan bood Ethias de kans om, via haar Ethisch Comité, tussen 2003 en 2008 een doeltreffend en erkend MVO-beleid uit te stippelen. Zo kan zij de gemaakte vooruitgang continu evalueren en de sociale, maatschappelijke en ecologische uitdagingen van morgen opnemen.

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

Met het oog op een participatieve en constructieve dialoog gericht op onze maatschappelijke uitdagingen hebben wij bovendien – bij wijze van experiment – in het 1^{ste} trimester van 2009 de mening ingewonnen van onze 20 belangrijkste stakeholders in Wallonië, Vlaanderen en Brussel: cliënten collectiviteiten – openbare en private – ethische partners en leveranciers. Hun opmerkingen en suggesties zullen worden opgenomen in onze MVO-actieplannen en in onze toekomstige projecten inzake maatschappelijke rapportering.



United Nations
Global Compact



2003

- Behalen van het Sociaal Label⁸, dat door de Openbare Overheden wordt uitgereikt als erkenning van een productie conform de basisprincipes van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO)⁹
- Oprichting van het nationale en paritair samengestelde Ethisch Comité
- Uitwerking van de Sociaal-Ethische Code waarin de fundamentele waarden van de onderneming en haar verbondenheid met de sociale economie in herinnering wordt gebracht

2004

- Lancering van BOOST Ethico, 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” (controversiële wapens, IAO)
- Ethibel-certificaat¹⁰ voor FIRST Pensioensparen
- Aansluiting bij Belsif¹¹, Belgisch forum voor maatschappelijk verantwoord investeren (MVI)

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 vanuit een streven naar transparantie
- Uitwerking van een intern Diversiteitscharter
- Behalen van het Gelijkheids-Diversiteitslabel dat door de openbare overheden wordt uitgereikt en dat de invoering van een echt diversiteitsvriendelijk beleid belooft

2008

- Publicatie van het eerste Maatschappelijk Verslag van Ethias volgens het GRI-model (Global Reporting Initiative)¹²
- Toetreding tot de Principes voor Verantwoord Investeren van de Verenigde Naties

8 - www.social-label.be

9 - www.ilo.org

10 - www.ethibel.be

11 - www.belsif.be

12 - www.globalreporting.org



2^{DE} MEERJARENPLAN

Om haar MVO-beleid verder te ontwikkelen, stemde het Directiecomité van Ethias in met de uitwerking van een tweede MVO-plan, onder het toezicht van het Ethisch Comité van de onderneming.

Dit nieuwe MVO-plan zal zich toespitsen op de vier fundamentele waarden van Ethias en zal de ontwikkeling van concrete acties voortzetten in lijn met onze sociale, maatschappelijke en ecologische doelstellingen.

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 deelnemende partners sensibiliseren voor het begrip “solidariteit”

ETHIEK

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

ENGAGEMENT

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

NABIJHEID

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

Ethias stapt in de voetsporen van Nateus en neemt de Bob-waarborg op in haar familiale verzekering en autoverzekering.

STAKEHOLDERS

LEVERANCIERS

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

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

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

- energiebesparing
- recyclage
- recycleerbare materialen
- verbruik

Bovendien zijn bepaalde producten, zoals koffie, uitsluitend afkomstig uit de eerlijke handel en dragen het keurmerk **Max Havelaar**¹. Een automatische verdeler van **Oxfam-producten**² staat eveneens ter beschikking van het personeel.



VERZEKERDEN

Nieuwe technologieën ten dienste van de cliënt

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

Sinds 1997 stelt Ethias bovendien een extranet ten dienste van haar cliënten "Collectiviteiten en Ondernemingen". Dit extranet omvat een informatief gedeelte, geïntegreerd in de internetsite van Ethias, en een beveiligd beheersinstrument. Met dit instrument kunnen de aangesloten organisaties niet alleen hun verzekeringsportefeuille (contracten en schadegevallen) raadplegen, maar ook schadeaanvragen doen en rechtstreeks met de beheerder van hun portefeuille communiceren. Dankzij de beveiliging van de transacties wordt deze tool ook gebruikt om de briefwisseling tussen Ethias en haar aangeslotenen elektronisch te laten verlopen.

1 - www.maxhavelaar.be
2 - www.oxfam.be

De bezoekers- en gebruikstatistieken bleven op een zeer hoog niveau in 2008.

In 2008 :

- 396 215 bekeken pagina's per maand op de internetsite van Ethias
- 57 327 bekeken pagina's per maand voor de internetrubriek "Over Ethias" (MVO)
- 90 % van de aangiften in arbeidsongevallen online
- 45 % van de aangiften in lichamelijke ongevallen online
- Beveiligde, rechtstreekse verbinding
- Online informatie over de verzekeringsportefeuille.
- 731 000 verbindingen voor My Ethias



De tevredenheidsenquêtes

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

Het klachtenbeheer

Volgens de laatste cijfers die door de Ombudsman van de verzekeringen¹ werden gepubliceerd, noteren wij een stijging van het aantal klachten in de orde van 6 % ten opzichte van 2007. De economische crisis die de hele financiële sector door elkaar schudde, zorgde voor hevige reacties bij de spaarders. Hoewel Ethias een marktaandeel van 12,90 % (cijfers 2007) voor alle takken samen bereikt, had slechts 8,22 % van de door de Ombudsman geregistreerde klachten betrekking op Ethias. Het aantal geregistreerde klachten is dus laag in verhouding tot ons marktaandeel. Al onze aandacht gaat - en blijft gaan - naar een **efficiënte opvolging van de klachten** via onze Cel Klachtenbeheer².



1 - www.ombudsman.as

2 - klachtenbeheer@ethias.be

NIEUW IN ONZE AUTOVERZEKERING: MOBILITY MAXI

Mobiel blijven na een ongeval is zeer belangrijk. In een streven om haar cliënten steeds de beste bescherming te bieden, zorgt Ethias voor een 'totale mobiliteit' na een ongeval in België met de lancering van de nieuwe waarborg Mobility Maxi.

Kwalitatieve diensten

ISO-certificaat

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

Teneinde haar verzekerden de best mogelijke dienstverlening te bieden, zorgde Ethias ook voor de vereiste structuur om het ISO-certificaat³ te bekomen voor haar departement "Ethias Assistance".

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

Follow-up wordt onder meer verzekerd door middel van tevredenheidsonderzoeken. Het laatste onderzoek werd eind 2008 uitgevoerd bij 2 700 cliënten, met een tevredenheidsscore van 83 %. Dit laat ons vermoeden dat de geleverde inspanningen hun vruchten afwerpen. Tevens kunnen wij dankzij dit onderzoek nog optimaliseren wat verbeterd kan worden.

Het label van "Test-Aankoop"

In 2000 behaalde de **Ethias-woningverzekering** het Kwaliteitslabel van Test-Aankoop⁴. Dit certificaat is de erkenning dat de woningverzekering van Ethias aan de steeds striktere vereisten van Test-Aankoop beantwoordt. In dat opzicht werden de algemene voorwaarden recent aangepast om de voordelen van de dekkingen te optimaliseren en om de verzekerden een nog betere bescherming van hun patrimonium te bieden.

Ethias blijft de enige onderneming die over dit label beschikt voor haar **Familiale verzekering**. Een blijvende kwaliteitsgarantie sinds 2002.

Het Actieplan Kwaliteit

Tot slot: het Actieplan Kwaliteit heeft de verbetering van het klachtenbeheer als prioritaire doelstelling voor 2007 en 2008.

Deze keuze is ingegeven vanuit een overtuiging dat klachten een belangrijke bron van informatie vormen voor de **verbetering van de dienstverlening**. Bovendien moet Ethias op steeds professionelere wijze een antwoord geven op de gerechtvaardigde kritieken van haar verzekerden.

De sociale Cel Arbeidsongevallen

Een Sociale Cel Arbeidsongevallen, samengesteld uit drie beheerders en een adviserend geneesheer, werd opgericht om de slachtoffers van arbeidsongevallen een luisterend oor te bieden, hen te informeren en bijstand te verlenen. Naast de administratieve hulpverlening, die de basis van de slachtofferhulp vormt, regelt de Cel ook specifieke tussenkomsten, zoals gezinshulp, verplaatsingen, woningaanpassing, psychologische bijstand ...



3 - www.iso.org

4 - www.test-aankoop.be

WAARDEN EN VERZEKERINGSPRODUCTEN

MEER AANDACHT VOOR VEILIGHEID EN MOBILITEIT

Om in alle omstandigheden een optimale bestaanszekerheid voor haar aangesloten te garanderen, biedt Ethias de verzekering “**Levensongevallen**” aan die tussenkomt in de privésfeer. Ook de herstelling in natura bij de brandverzekering “Ethias Woning” en het **derdebetalerssysteem Assurcard**¹ in gezondheidszorg passen binnen dit kader om het leven van de verzekerden zoveel mogelijk te vereenvoudigen.

Ethias heeft er steeds naar gestreefd de toegankelijkheid tot verzekeringen te bevorderen veeleer dan het uitsluiten van dekkingen.

Zo wordt in de dekking “**toegang tot het recht**” van de **familiale** verzekering in een zo ruim mogelijke juridische bijstand voorzien. Deze waarborg dekt immers alle gerechtskosten in geval van contractuele en niet-contractuele geschillen in het privéleven. Er is tussenkomst voorzien bij onder meer echtscheidingen, erfiskwesties, administratieve geschillen en strafrechtelijke verdedigingen.

Wat de **autoverzekering** betreft, verbindt Ethias zich ertoe geen contracten meer op te zeggen door enkel rekening te houden met de **leeftijd** van de bestuurder op het ogenblik van het schadegeval. Ethias wil met andere woorden de verzekering toepassen in haar oorspronkelijke betekenis, namelijk die van **solidariteit**.

Ethias ondersteunt op actieve wijze de campagnes voor verkeersveiligheid en onder meer het **Bob-initiatief**². 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 voortaan de schade aan het gebruikte voertuig 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.



1 - www.assurcard.be
2 - www.bob.be



PRODUCTEN DIE DE ECOLOGISCHE UITDAGINGEN VAN MORGEN AANGAAN

Vastberaden om **ecologisch verantwoord gedrag** te promoten belooft Ethias, in het kader van haar autoverzekering, de bestuurders die weinig rijden. De bestuurders met minder dan 10 000 afgelegde kilometers per jaar én met een bonusmalusgraad tussen 0 en 2 genieten een voordeliger tarief voor hun autoverzekering.

Ethias gaat echter nog verder. In het **Eco-Package** kan de eigenaar van een “groene” wagen (CO₂-uitstoot lager dan 120 g/km) niet alleen genieten van een lagere BA-premie in zijn autoverzekering, maar ook van een voordelig tarief in het kader van een Autokrediet. Bovendien biedt Ethias voor deze verzekerden een korting aan wanneer zij verantwoord en ecologisch willen leren rijden door het volgen van een Eco-stage.

Door haar Eco-Package formule ontving Ethias recent een **Decavi Trofee 2009 voor beste BA-autoverzekeringscontract** op de markt. Dit is een bewijs van voortdurende innovatie en knowhow-ontwikkeling door onze onderneming.

Er wordt ook een lager tarief toegekend aan de gebruikers van voertuigen, brom- en motorfietsen met een elektrische motor.

Om een verantwoord rijgedrag te stimuleren biedt Ethias de voorzichtige bestuurders (met opeenvolgende jaren zonder ongeval in fout) een systeem van premieverminderingen en “jokers” aan. Vanuit eenzelfde streven belooft het **“Contract Starter 29/29”** de bestuurders jonger dan 26 jaar die zich er toe verbinden blijf te geven van een verantwoord rijgedrag.

De ecologische gedrevenheid van Ethias is tot slot ook terug te vinden in de **woningverzekering**: ecologische installaties (zonnepanelen, zonneboilers, enz.) worden zonder meerpremie meeverzekerd.

EEN VERANTWOORDELIJKE FINANCIËLE PARTNER

Ook Ethias bleef niet gespaard door de historische crisis zonder weerga die wij doormaakten en die wij op dit ogenblik nog doormaken. Als verantwoordelijke financiële partner heeft Ethias er steeds op toegezien om de naleving van haar fundamentele waarden te promoten via een **Investeringscode**. Deze code, die tot de meest strikte behoort, bepaalt dat Ethias bij elke financiële verrichting, uitgevoerd door of voor de Ethias-groep, de **basisprincipes van de IAO** nauwgezet moet respecteren en niet mag investeren in ondernemingen betrokken bij de productie of de verkoop van controversiële wapens (clusterbommen, antipersoonsmijnen, wapens met verarmd uranium ...). Een zwarte lijst met verboden investeringen wordt regelmatig geactualiseerd en op de internetsite van Ethias gepubliceerd.

In het kader van haar financiële investeringen acht Ethias het haar plicht om de langetermijnbelangen van haar leden zo optimaal mogelijk te behartigen met eerbied voor de in de Investeringscode opgelegde **humanistische waarden**.

INVESTERINGEN IN DUURZAME ECONOMIE

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

PROMOTIE EN VERSPREIDING VAN ONZE WAARDEN

AMICE¹

Ethias is ervan overtuigd dat de onderlinge maatschappijen, met waarden als **solidariteit** en **verantwoordelijkheid**, een onbetwistbare meerwaarde bieden voor de bouw van een maatschappelijk verantwoord en competitief Europa. Ethias zet zich actief in binnen AMICE, de Europese vereniging van onderlinge en coöperatieve verzekeringen. Ethias heeft vertegenwoordigers in bijna alle werkgroepen van AMICE, waaronder de werkgroep rond de ontwikkeling en promotie van MVO. Zij was tevens een van de oprichtende vennoten van deze organisatie (fusie van AISAM en ACME), en blijft effectief lid van de Raad van bestuur van deze organisatie.

De onderlinge verzekeringsondernemingen, die ongeveer 30 % van de Europese verzekeringsmarkt vertegenwoordigen, eisen via AMICE de invoering van een Europees statuut eigen aan de onderlinge maatschappijen. Dit statuut zou de onderlinge ondernemingen uit de verschillende Lidstaten toelaten om samenwerkingsverbanden te ontwikkelen en grensoverschrijdende groeperingen te creëren. Bovendien hebben de onderlinge verzekeraars bekomen dat het bestaan van mutualistische groepen erkend wordt in het Europese project "Solvency II", net zoals de groepen die gebaseerd zijn op kapitalistische banden.



1 - www.amice-eu.org

BELSIF²

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 EUROSIF³ (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.



2 - www.belsif.be

3 - www.eurosif.org

DECAVI TROFEEËN: ETHIAS EN NATEUS BELOOND!

Ethias werd beloond in de categorie BA Auto voor haar "Eco-tarief".

Nateus werd beloond in de categorie BA Privéleven voor haar product "Privaat leven" en kaapte ook de "Trofee van de makelaar" weg.

ETHIAS EN DE MAATSCHAPPIJ

Ethias wil haar bijdrage leveren aan verschillende projecten die de promotie van de burgerlijke waarden ten voordele van de sociale cohesie aanmoedigen.

Zo ondersteunt Ethias *Les Territoires de la Mémoire*⁴. Dit is een educatief centrum op het terrein van verdraagzaamheid en verzet tegen alle vormen van extremisme. Bijna 70 steden en gemeenten hebben zich aangesloten bij Les Territoires de la Mémoire. Als een soort van educatieve en pedagogische "cordon sanitaire" maakt dit netwerk de uitwisseling mogelijk van instrumenten en praktijken die toelaten de uitdagingen van onze maatschappij beter te begrijpen en de extreemrechtse ideeën beter het hoofd te bieden.

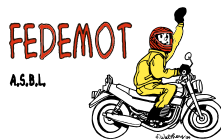
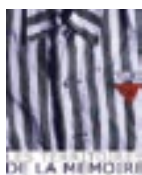
Ethias steunt ook het Regionaal en Communautair Kruispunt van Burgerschap en Democratie, **C.R.E.C.C.I.D.E.**⁵. Dit is een educatieve vzw voor **verantwoord burgerschap** en ter bevordering van de democratie.

Sport en cultuur

Van sport en cultuur gaat een emotionele kracht uit die wordt gedragen door basiswaarden als teamspirit, moed, passie, volharding, toegankelijkheid, openheid, dynamiek, respect ... Ethias wil op deze domeinen kwalitatieve partnerships opbouwen om haar waarden zo breed en sterk mogelijk te vertalen en uit te dragen.

Preventie

Als verzekeraar wil Ethias elke vorm van risicogedrag voorkomen. Gezien de link met haar corebusiness zijn preventie en sensibilisering rond verkeersveiligheid en lichamelijke ongevallen (thuis en op het werk) dan ook belangrijke pijlers in het sponsoringbeleid van de onderneming. Zo steunt Ethias de **Responsible Young Drivers**⁶, **Fédémot**⁷, **Houtopia**⁸ en het project **"On the road"**⁹ van de Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde. Ethias is bovendien de enige Belgische verzekeraar die aangesloten is bij het Europees handvest over de verkeersveiligheid. Dit charter heeft als doel elk jaar 25 000 mensenlevens te redden op onze Europese wegen. De betrokkenheid van Ethias is er vooral op gericht om voertuigen veiliger te maken en hun gebruikers aan te sporen tot een beter gedrag.



4 - www.territoires-memoire.be
5 - www.creccide.org

6 - www.ryd.be
7 - www.fedemot.be
8 - www.houtopia.be
9 - www.verkeerskunde.be



ETHIAS BIEDT EEN HELPENDE HAND AAN GMF

Naar aanleiding van de zware stormen die in januari 2009 over Frankrijk trokken, werd Ethias opnieuw verzocht een helpende hand te bieden aan haar Franse partner GMF.

Gezondheid

In samenwerking met **GMF** ontwikkelde Ethias een gratis internetsite rond gezondheid ¹. Deze website, boordevol advies en informatieve rubrieken, wil ook een preventie-instrument zijn zowel voor de Ethias-aangesloten als de niet-aangesloten.

Cultuur

In 2008 bleef Ethias verschillende vooraanstaande culturele initiatieven steunen zoals de 20^{ste} Waalse Patrimoniumdagen, Dinant Jazz Nights, Gent Jazz Festival en Zomeropera. Zo toont zij haar verbondenheid met de promotie van cultuur en kunsten.

Ethias steunt ook meerdere andere **projecten met een belangrijke maatschappelijke meerwaarde**, zoals het Vlaamse Rode Kruis², Olyfran Vlaanderen 2009³ de actie 11.11.11⁴, de actie Music for Life van Studio Brussel⁵, Tempo Color, de Week van de Eerlijke handel⁶, en tal van andere initiatieven die wij onmogelijk allemaal kunnen opsommen.

Kinderen

In 2008 verleende Ethias ook in het bijzonder een actieve steunverlening aan Child Focus ⁷ bij de informatiecampagne in de media en het onderwijs, in het kader van een partnership tijdens de Internationale dag van de Vermiste Kinderen op 25 mei 2008.



1 - www.e-gezondheid.be

2 - www.rodekruis.be
 3 - www.olyfran.org
 4 - www.cncd.be
 5 - www.stubru.be/musicforlife
 6 - www.befair.be

7 - www.childfocus.be

ONZE ECOLOGISCHE BENADERING

D

e activiteiten van Ethias als dienstenmaatschappij zijn niet intrinsiek vervuילend. Ethias is zich evenwel bewust van het belang van de uitdagingen inzake MVO en neemt bijgevolg haar ecologische betrokkenheid ter harte.

De belangrijkste pistes in haar benadering:

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

DE PIJLERS VAN ONS ECOLOGISCH VERANTWOORD BELEID

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

Onder de acties die wij willen behouden en/of ontwikkelen, vermelden wij de volgende markante initiatieven:

- **Vermindering van het verbruik van fossiele energie dankzij:**
 - Contracten voor de levering van **groene energie** voor de zetels van Luik en Hasselt
 - Wijziging van de werkingsduur voor verwarming/verlichting en versterking van de bestaande regulering
 - Modernisering van de **beheerssystemen** voor de regulering van bestaande gebouwen
 - Installatie van **zonnepanelen** op het dak van de nationale zetel
 - Recuperatie van uitgestoten warmte
 - Modernisering van de installaties om een laag verbruik te koppelen aan een verbeterd rendement (koelgroepen, liften ...)
 - Gebruik van een algemene spaarverlichting (LED), verwijdering van halogeenspots, doven van lichtreclames na 22 uur, zonneboiler voor de productie van warm water
 - Toepassing (sinds januari 2008) van een ecologische maatregel voor onze bedrijfsvoertuigen: een CO₂-uitstootgrens werd vastgelegd voor elke categorie van dienstvoertuig (van 150 tot 182 gr CO₂ / km). Dit percentage zal om de twee jaren neerwaarts worden herzien.

- **Aanzienlijke vermindering van ons afval dankzij:**

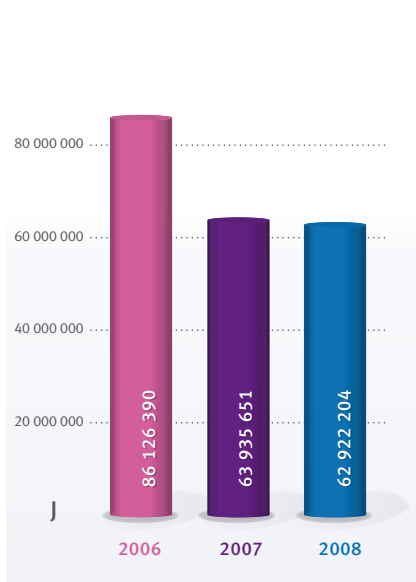
- Algemeen gebruik van recycleerbare kartonnen bekertjes in plaats van plastic bekertjes
- Gebruik van dubbelzijdige kopie als standaard veralgemenen via centrale multifunctionele kopieerapparaten voor een optimaal beheer van de papierstock
- Selectieve papierophaling
- Recyclage en de selectieve verwijdering van machines
- Gebruik van papier met EFC-label (billijk beheer van wouden en de exploitatie ervan)
- EFC-label voor Ethias (lopend)

- **Veralgemeende integratie van diverse eco- en sociale labels**

- Keuze van recycleerbaar materiaal na gebruik
- Keuze voor materiaal met laag energieverbruik
- Maximaal gebruik van producten die niet schadelijk zijn voor het milieu bij de keuze van kantoorbenodigdheden (ecologische en bio-afbreekbare producten voor het onderhoud van de kantoren, sanitair en hygiënisch kringlooppapier ...)
- 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. Op dezelfde wijze sensibiliseert de onderneming haar onderaannemers voor deze problematiek.

ENKELE CIJFERS TER ILLUSTRATIE VAN HET RESULTAAT VAN DE REEDS ONDERNOMEN ACTIES

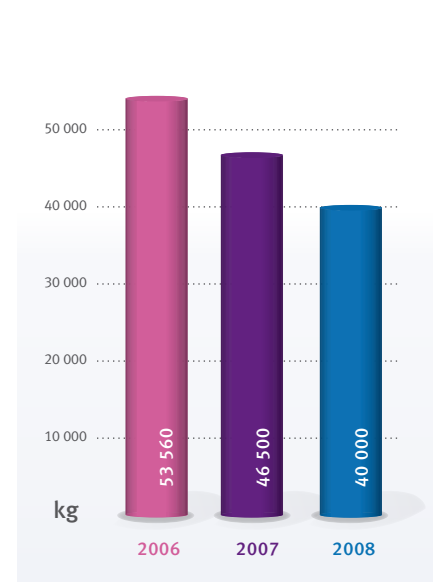
Energieverbruik



Waterverbruik



Papierverbruik



ETHIAS SLEEPT EEN AMMA AWARD IN DE WACHT!

De AMMA Awards belonen jaarlijks het werk van de media-agentschappen. Ethias – genomineerd samen met twee andere grote merken (Nike en Puma) – behaalde de prestigieuze trofee in de categorie “Beste Mediastrategie” dankzij de Assistance-campagne.

- **De ontwikkeling van milieuvriendelijk Mobiliteitsplan gericht op**

- Een sensibiliseringsbeleid van het personeel voor carpooling
- Derdebetalersovereenkomsten afgesloten met de NMBS, De Lijn, TEC en MIVB. Bijgevolg hebben de personeelsleden sinds 1 januari 2006 de mogelijkheid om met het openbaar vervoer te komen werken en dit helemaal gratis. Hoewel de wet slechts een terugbetalingstarief van 80 % voor de openbare vervoerskosten oplegt, komt Ethias voor 100 % tussen.



Tot slot blijft Ethias proactief nadenken over verschillende verbeteringsacties om haar koolstofvoetafdruk in alle domeinen te verminderen en dit in nauwe samenwerking met specialisten zoals CO2Logic¹. Een Vfree-labelling (compensatie voor CO₂-uitstoot) is momenteel aan de gang.

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

Het ecologische aspect van het MVO-beleid van Ethias zal een zeer belangrijke plaats innemen in de strategie van onze groep. Als verzekeraar is Ethias ervan overtuigd dat zij haar toekomstige activiteiten niet kan bestendigen zonder op proactieve en zeer concrete wijze in te spelen op de uitdagingen die de klimaatverandering met zich meebrengt. Het is de wens van Ethias om haar steentje – bescheiden maar gedreven – hiertoe bij te dragen en om, in de mate van het mogelijke, de duurzame gedragswijzen onder haar medewerkers, verzekerden en leveranciers te laten doorstromen. De uitdagingen die wij nu vastleggen, kunnen immers enkel worden aangegaan met de medewerking van al onze stakeholders.

1 - www.co2logic.be

ONS CONTACTEREN

REGIONALE KANTOREN

Aalst

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

Aarlen

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

Alleur

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

Antwerpen

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

Ath

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

Bergen

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

Borgworm

Place du Roi Albert 1^{er} 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

Charleroi

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

Dinant

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

Doornik

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

Eeklo

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

Geel

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

Gent

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

Halle

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

Hannuit

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

Hoei

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

Ieper

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

Kortrijk

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

La Louvière

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

Leuven

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

Libramont

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

Marche-en-Famenne

Allée du Monument 22 A
6900 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

Iepersstraat 194-196
8800 ROESELARE
Tel. 051 24 86 14 Fax 051 25 11 46

Sint-Niklaas

Slachthuisstraat 73
9100 SINT-NIKLAAS
Tel. 03 780 78 50 Fax 03 780 78 59

Tienen

Veemarkt 8
3300 TIENEN
Tel. 016 82 02 27 Fax 016 82 49 43

Verviers

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

Waver

Avenue Pasteur 6
1300 WAVRE
(Parc d'affaires des Collines de Wavre)
Tel. 010 68 62 20 Fax 010 68 62 29

Tien bedrijven, waaronder Ethias, ontvingen deze trofee. De Fairtrade@Work Award belooft de acties van werkgevers die Fairtradeproducten op hun werkvloer introduceren.

CONTACTCENTERS

PARTICULIEREN

Info

van maandag tot vrijdag van 8 tot 20 uur
zaterdag van 8.30 tot 12.30 uur
Tel. 011 28 28 00
Fax 011 28 27 50

Helpdesk Leven

van maandag tot vrijdag
van 8 tot 12 uur en van 13 tot 17 uur
Tel. 011 28 23 84
Fax 011 28 23 50

Schade auto en woning (24 uur per dag)

Tel. 011 28 24 00
Fax 011 28 27 26

Ethias Assistance (24 uur per dag)

Tel. 011 28 28 28
Fax 011 28 28 29

COLLECTIVITEITEN EN ONDERNEMINGEN

Openbare collectiviteiten

van maandag tot vrijdag van 8 tot 17 uur
Tel. 011 28 20 80 of 011 28 20 81

Ondernemingen

Tel. 011 28 20 15
Fax 011 28 20 87

Preventiedienst

Tel. 011 28 28 80
Fax 011 28 28 89

Extranet

Tel. 011 28 29 00

ETHIAS SERVICE
24 uur per dag
Tel. 011 28 28 30

ONZE WAARDEN

Menselijkheid

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

Ethiek

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

Engagement

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

Nabijheid

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

The logo for 'ethias' is centered in the upper half of the page. It features the word 'ethias' in a lowercase, sans-serif font. The letter 'h' is stylized with a white, brush-like stroke that extends upwards and to the left, creating a sense of movement and organic form. The background of the entire page is a vibrant, abstract watercolor wash in shades of green, yellow, orange, and red.

MENSELIJKHEID
E T H I E K
E N G A G E M E N T
N A B I J H E I D

Gedrukt op gerecycleerd papier met plantaardige inkt

Verantwoordelijke uitgever: Benoit Rigo rue des Croisiers 24 4000 Luik Concept en design: infographie@ethias.be