



***Maatschappelijk
Verslag
2007***

ethias

***Maatschappelijk
Verslag
2007***

ethias

Inleiding	7	Maatschappelijke waarden en economische prestaties	33
Ethias in enkele woorden ...	9	BOOST Ethico	34
Profiel van Ethias Verzekering	10	FIRST Pensioensparen	34
Ethische partnerships	11	Ethias Global 21 Ethical	34
Ethias engageert zich op verschillende niveaus	12	LIFT MultiSecurity	34
Ratings en labels	13	Participaties met toegevoegde maatschappelijke waarde	35
Communicatie over de vooruitgang van het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties	13	De Investeringscode en de Gedragscode voor de Directie Financiën	36
		Ethias Bank	37
Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid	15	Het sociale beleid van Ethias	39
Het Belgische Sociaal Label	16	De medewerkers	40
Het Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid	16	Diversiteit	40
Het Ethisch Comité	17	Werkstabiliteit en interne mobiliteit	42
De Sociaal-Ethische Code en de Gedragscodes	17	Opleiding en competentiebeheer	43
Verwezenlijkingen 2007	17	Loonbeleid	45
Projecten 2008-2009	17	Het evaluatiesysteem	45
		Optimale werkomstandigheden: permanente zorg en inspanningen	46
		Een zeer laag absentieïsme	47
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer	47
		Een uitzonderlijke sociale vrede	47
Ethias en haar deelnemende partners	19	Aandacht voor de ecologische uitdagingen	49
Ethias en haar leveranciers	20	Mobiliteit	50
Ethias en haar medewerkers	20	Ecologisch verantwoorde aankopen	50
Ethias en haar aangeslotenen	20	Energie-, water- en papierverbruik	51
Ethias en de maatschappij	24	Afvalbeheer	52
De verspreiding van haar waarden aanmoedigen	25	Bouw van een park met 60 windmolens in de Noordzee	53
		Methodologie en reikwijdte van het verslag	56
Beheersmethode	27	Interne organisatie van het project	56
Voorkoming van beheersrisico's	28	Beschikbaarheid van het verslag	56
Corporate governance	30		



Leden van het Ethisch Comité

Jean-Paul Parmentier,
Ondervoorzitter

Philippe Lallemand,
Voorzitter

Vertegenwoordigers van de werknemers

Katja Bels
Nele Eeckhout
Larissa Kluge
Dominique Vloeberghs
Renaud Bailleul
Robert Dadoumont
Eric Doms
Jean-Paul Geron
Bruno Giaccio
Guy Gutschoven
Rudi Hamal
Alain Hamel
Philippe Laval
Marc Legrand
Didier Reynaerts
Marc Roggen

Vertegenwoordigers van de werkgever

Martine De Beul
Veerle Eerdeken
Agnès Pirard
Jean-Claude Bartholomé
Pascual Basarte
Herman Benoot
Vincent Closon
Mick Daman
Philip De Hulsters
André Detalle
Christian Haid
Nico Houbrechts
Luc Kranzen
Jacques Marenne
Jean-Paul Parmentier
Stéphane Rassart

Vertegenwoordiger van de Interne Audit

Christian Daems

Compliance Officer

Thierry Pastor

Secretariaat

Nicolas Dumazy
Gaëtan Smets

Als Belgische onderlinge verzekeringonderneming en speler in de sociale economie heeft Ethias sinds haar oprichting toegezien op de ontwikkeling en de promotie van de fundamentele waarden die zij nastreeft: Ethiek, Menselijkheid, Engagement en Nabijheid. Als drager van sociale en maatschappelijke vooruitgang heeft Ethias steeds het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) toegepast, vaak zonder het te weten of het te laten weten.

MVO is voor Ethias immers veel meer dan een populair concept of een eenvoudig communicatiemiddel. Het is eerst en vooral een beheersinstrument dat de onderneming niet enkel toelaat haar activiteiten te positioneren in overeenstemming met haar waarden en haar eigenheid als onderlinge onderneming, maar ook – in het kader van een permanente dialoog met alle deelnemende partners – de geboekte vooruitgang op sociaal, maatschappelijk en ecologisch vlak te evalueren.

In dat opzicht besloot het Directiecomité van Ethias in 2003 een paritair Ethisch Comité op te richten. Dit orgaan is samengesteld uit 36 leden, waarvan de helft vertegenwoordigers van de Directie en de andere helft vertegenwoordigers van het Personeel. Het houdt zich bezig met het begeleiden van de ontwikkeling, de opvolging en de evaluatie van de acties, initiatieven en projecten inzake MVO binnen Ethias.

Onder leiding van het Ethisch Comité werkte Ethias datzelfde jaar nog een Meerjarenplan voor MVO uit. Dit is een maatschappelijk verantwoord beheersinstrument, dat een beroep doet op alle deelnemende partners van de onderneming voor het realiseren van concrete doelstellingen en voor het uittekenen van de toekomst van Ethias met concrete initiatieven in alle domeinen van de onderneming. MVO is immers een transversale competentie die betrekking heeft op al onze beroepen en op onze werking. De verschillende labels en certificeringen die Ethias de laatste jaren te beurt vielen, getuigen van een niet aflatende wil om haar MVO-beleid te ontwikkelen en te versterken met betrekking tot haar werking (Sociaal Label), haar verzekeringsproducten (Ethibel-certificaat), haar humanresourcesbeleid (Diversiteitslabel) of haar relaties met de deelnemende partners (codes, charters en maatschappelijk verslag).

Het Maatschappelijk Verslag van Ethias past volledig in dit initiatief. Het brengt voor de tweede keer de economische, sociale en maatschappelijke resultaten opgetekend in 2007. Bovendien bevestigt het opnieuw dat de mutualistische waarden van Ethias een volwaardig onderdeel vormen van haar ondernemingsstrategie.

Een onderneming die resoluut het respect nastreeft van de solidariteitsprincipes die haar bezielen. Een partner die stevig verankerd is in de sociale economie. Een onderlinge onderneming die verder denkt dan uitsluitend aan winstbejag. Een maatschappelijk verantwoordelijke verzekeraar die de dialoog met al zijn deelnemende partners wil bevorderen. In het belang van een betere, correctere, ecologischere, eerlijkere en meer solidaire wereld.

Dit verslag is het resultaat van de samenwerking tussen de leden van het Ethisch Comité van Ethias en, meer algemeen, al haar medewerkers, alsook van de goede relaties met de verschillende deelnemende partijen.

Wij wensen u veel leesplezier en blijven uiteraard te uwer beschikking.

Guy Burton
Voorzitter
van het Directiecomité

Steve Stevaert
Voorzitter
van de Raad van Bestuur

Ethias in enkele woorden ...

Sinds haar oprichting in Luik in 1919 door vertegenwoordigers van gemeente- en provinciebesturen heeft de Onderlinge Maatschappij der Openbare Besturen steeds de voorrang gegeven aan het rechtstreekse contact met haar leden. Sinds haar openstelling voor iedereen in 2000 en haar naamsverandering in 2003 blijft Ethias meer dan ooit trouw aan de mutualistische waarden die haar bezielen.



Profiel van Ethias Verzekering

Ethias, in enkele woorden ...

- Ethias is een groep van vier afzonderlijke onderlinge verzekeringsverenigingen naar Belgisch recht: Ethias Brand, Ethias Gemeen Recht, Ethias Arbeidsongevallen en Ethias Leven.
- Ethias is de derde verzekeraar van België¹ voor alle takken samen, met 13,1 % marktaandeel.
- Ethias biedt (op 31/12/2007) werkgelegenheid aan een totaal van 1 779,57 VTE-personen (VTE = Voltijdse Equivalenten).
- Ethias is aanwezig in heel België.
- Ethias heeft een zetel/centrum in elke regio en/of gemeenschap (Luik, Hasselt, Brussel en Eupen).
- Ethias heeft een netwerk van 39 regionale kantoren.
- Ethias geeft de voorrang aan een rechtstreeks contact met haar aangeslotenen en cliënten, via haar website www.ethias.be, een netwerk van inspecteurs, callcenters en een interactieve extranetsite.
- Ethias behaalde in 2007 een incasso van 3 829 096 345 euro.



Juridische vorm

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

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

In zijn beheerverslag voor 2007 heeft de Raad van Bestuur voorgesteld om meer dan 152,2 miljoen euro winstdeelnames en ristorno's af te staan aan collectiviteiten en particulieren.

Sociale economie

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

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

1 Assuralia-gegevens 2006
2 www.netwerk-vlaanderen.be
3 www.rfa.be
4 www.madeindignity.be
5 www.pourlasolidarite.be
6 www.rentevrij.be
7 www.incofin.be

Aangeslotenen

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

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

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

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

Ethische partnerships

Ethias heeft bevoorrechte relaties aangeknoopt met diverse ethische verenigingen of organisaties via BOOST Ethico, het financiële product van tak 23 (voor meer details: zie pagina 34), of via financiële participaties.

Via BOOST Ethico:

- **Netwerk Vlaanderen**², die opkomt voor een ethische aanpak in financiële beleggingen
- **Réseau Financement Alternatif**³, een vzw die geld, ethiek en solidariteit wil verzoenen
- **Oxfam – Magasins du Monde**⁴
- **Pour la Solidarité**⁵, een Europese denktank met als hoofdambitie de Solidariteit in al haar vormen te promoten

Via financiële participaties, bijvoorbeeld:

- **Netwerk Rentevrij**⁶, een coöperatieve vennootschap die bij leningen voorkeurstarieven toekent aan organisaties die werken volgens de principes van de sociale economie
- **Impulse Microfinance Investment Fund**⁷, het eerste Belgische, private beleggingsfonds gespecialiseerd in microfinanciering





Ethias engageert zich op verschillende niveaus



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



1. Op de vergadering van het Ethisch Comité van 30 maart 2006 werd de toetreding van de onderneming tot het **Mondiaal Pact van de Verenigde Naties**¹ ("Global Compact") goedgekeurd. Dit initiatief werd in 2000 gelanceerd door Kofi Annan, de toenmalige Secretaris-generaal van de Verenigde Naties. Het heeft als doel de Maatschappelijke Verantwoordelijkheid binnen de ondernemingen te bevorderen rond 10 universele principes betreffende de Rechten van de Mens, de werknormen, het milieu en de strijd tegen corruptie.
2. Ethias is een versterkt partnership aangegaan met de Franse onderlinge verzekeringsmaatschappij **GMF**. Als lid van de onderlinge verzekeringsgroep COVEA hecht GMF uiteraard veel belang aan de waarden van solidariteit, kwaliteit, respect voor anderen die aan haar grondslag liggen. Ethias en GMF hebben samen de **Onderlinge Verzekeringen van Europa** opgericht waarvan de maatschappij e-gezondheid² een dochter is.
3. Vanuit haar aandacht voor verkeerspreventie is Ethias sinds eind 2004 aangesloten bij het **Europees Handvest over de Verkeersveiligheid**³. Het charter is een van de maatregelen genomen door de Europese Commissie om tegen 2010 het aantal dodelijke verkeersslachtoffers met de helft terug te dringen. Via die aansluiting verbindt Ethias zich ertoe vrijwillig maatregelen te treffen om de ontwikkelingen op het gebied van verkeersveiligheid te versnellen. De aangegane verbintenissen betreffen partnerships met de **Responsible Young Drivers**⁴(RYD), het **Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid** (BIV), en de **Federatie van Belgische Instituten voor Rijvaardigheid**⁵(FEBIC-FEBIR). Ethias is de eerste en tot op heden de enige Belgische verzekeringsmaatschappij die zich bij dit Europees Handvest heeft aangesloten.

4. In 2007 heeft Ethias haar engagement in de vzw **BELSIF**⁶ (Belgisch Forum voor Duurzaam en Maatschappelijk Verantwoord Investeren) voortgezet. BELSIF past in een beweging van verenigingen in Nederland, het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Italië, Duitsland en Zweden. EURO SIF (European Social Investment Forum⁷) overkoepelt deze verenigingen op Europees niveau. Op die manier wil Ethias zich engageren voor de promotie en de ondersteuning van duurzaam en maatschappelijk verantwoord investeren.
5. Ethias is lid van het **VVOV** (Verbond van de Verenigingen van Onderlinge Verzekeringen). Het VVOV is samengesteld uit privéorganismen die als onderlinge of coöperatieve onderneming het verzekeringsberoep uitoefenen en de privéondernemingen die de onderlinge filosofie toepassen.
6. Als lid van **Assuralia**⁸, de beroepsvereniging van Belgische verzekeringsondernemingen, sluit Ethias zich aan bij de aanbevelingen die deze organisatie formuleert inzake klachtenonthaal en schaderegeling.
7. Ethias staat ook pal achter **Bob**⁹. In 2008 zullen de verzekerden immers kosteloos kunnen genieten van de Bob-waARBorg in het kader van de BA-motorrijtuigenverzekering en de BA-familiale. Hierdoor zal de schade aan het gebruikte voertuig ook gedekt worden bij een ongeval in fout wanneer de verzekerde en beroep doet op een Bob of zelf als Bob achter het stuur van een ander voertuig plaatsneemt.

1 www.unglobalcompact.org

2 www.e-gezondheid.be,
www.e-sante.be,
www.e-sante.fr

3 www.europa.eu.int/comm/transport

4 www.ryd.be

5 www.febic-febir.be

6 www.belsif.be

7 www.eurosif.org

8 www.assuralia.be

9 www.bob.be

10 www.sociaal-label.be

11 www.test-aankoop.be

Ratings en labels

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

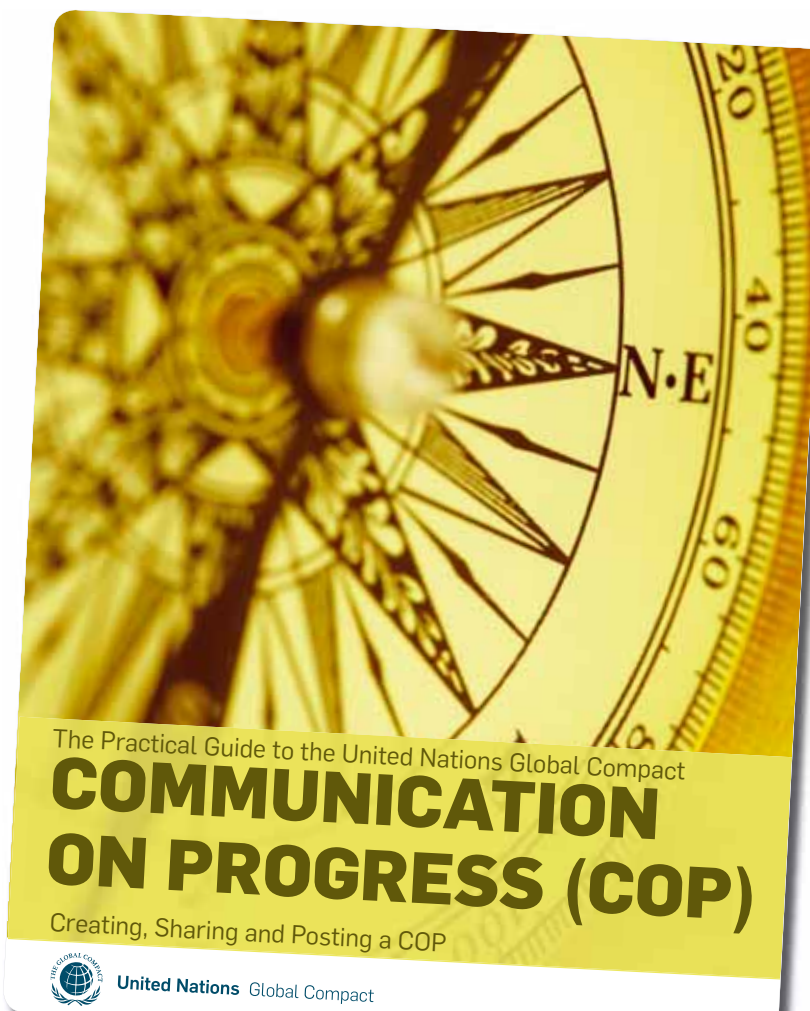
- In 2007 herbevestigde het ratingbureau **Fitch** de in 2005 toegekende **financiële notering "A+"** voor Ethias Leven, Ethias Gemeen Recht en Bel Ré, de herverzekeringsmaatschappij van de groep. Deze notering levert het bewijs dat de onderneming financieel sterk staat en laat toe om betere voorwaarden te bekomen op de markt van de obligatieleningen.
- De eerste stap in het Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid was het behalen van het Belgische **Sociaal Label**¹⁰. Dat label biedt de garantie voor een maatschappelijk verantwoorde totstandkoming van een product of dienst, d.w.z. in overeenstemming met de basisprincipes van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO). Het Sociaal Label werd toegekend aan de verzekering "Ethias Woning".
- Ook andere producten van Ethias werden onderscheiden voor hun kwaliteit, zoals Ethias Assistance dat het **ISO-certificaat 9001:2000** kreeg. In maart 2007 werd de certificering voor een periode van drie jaar hernieuwd. De familiale verzekering (BA Privéleven) en Ethias Woning ontvingen het **Label van Test-Aankoop**¹¹, dat de garantie biedt voor de beste prijs-kwaliteitverhouding in een reeks van soortgelijke producten.
- In maart 2007 ontving Ethias als enige onderneming in de bankverzekeringsector het **Gelijkheid - Diversiteitslabel** uit handen van de Ministers van Werk en van Ambtenarenzaken.



Communicatie over de vooruitgang van het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties

Zoals vereist door de bepalingen van het Mondiaal Pact moeten de deelnemende maatschappijen hun deelnemende partners jaarlijks inlichten over de vooruitgang die werd geboekt in de integratie van de principes uit het Mondiaal Pact.

Het Verslag van Duurzame Ontwikkeling, of het Maatschappelijk Verslag, is dan ook een geprivilegieerde communicatiemethode. Zowel het Maatschappelijk Verslag 2006 als het Maatschappelijk Verslag 2007 inventariseren de acties en de vooruitgang gerealiseerd op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.



Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid

Voor Ethias staan het respect voor én de promotie van haar mutualistische waarden centraal. Als vooraanstaande speler in de sociale economie en als geëngageerd bedrijf op het gebied van Maatschappelijke Verantwoordelijkheid diende Ethias over een Meerjarenplan voor MVO te beschikken.

Dit plan is veel meer dan een gewoon document: het biedt Ethias de kans om, via haar Ethisch Comité, een doeltreffend MVO-beleid uit te stippelen, de gemaakte vorderingen continu te evalueren en onze sociale, maatschappelijke en ecologische uitdagingen van morgen te bepalen.

Als onderlinge maatschappij wil Ethias een volwaardige speler in de sociale economie zijn. Ethias is zich dus ten eerste bewust van de uitdagingen op het vlak van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

In dat opzicht werkt Ethias sinds 2002 aan een Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid.

Dit Meerjarenplan werd uitgewerkt op initiatief van de Algemene Directie en voorgesteld aan alle personeelsleden via onder meer de Ondernemingsraden, de vakbonden, de internetsite, het intranet, enz. Sinds zijn oprichting in 2003 volgt het Ethisch Comité de uitwerking van het Meerjarenplan op. Het Ethisch Comité is belast met het ontwikkelen van nieuwe MVO-projecten.

De Maatschappelijke Verslagen bieden de kans om de verschillende onderdelen van het Meerjarenplan voor MVO te synthetiseren en de evolutie ervan op te volgen.

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

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

Het Belgische Sociaal Label

In 2003 behaalde Ethias het Sociaal Label¹. Dit label, ingevoerd door de wet van 27 februari 2002, is door de Belgische overheid gewaarborgd.

Dit label wordt toegekend aan een producten of een dienst diesten tot stand gekomen is volgens een “maatschappelijk verantwoorde productie”, met andere woorden met respect voor de Basisconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie² (IAO) in het gehele fabricageproces (zowel intern als bij de leveranciers en directe onderaannemers.

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

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

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

In 2007 werd in de onderneming een toezichtsaudit uitgevoerd overeenkomstig “De Handleiding voor het Sociaal Label”. Deze audit was positief en gaf geen aanleiding tot corrigerende maatregelen vanwege het erkende toezichtsorgaan.

De Basisprincipes van de IAO:

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



Het Meerjarenplan voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid

Behalen van het Sociaal Label, wat de naleving van de IAO-principes impliceert (1^{ste} onderneming die het label behaalde)

- Oprichting van het Ethisch Comité
- Sociaal-Ethische Code

Gedragscode voor alle medewerkers van de onderneming

- Gedragscode voor de Directie Financiën
- Commercialisering van een ethisch en solidair fonds: Ethico Invest

FIRST Pensioensparen wordt belegd volgens de regels van de Ethibel-certificatie

- Investeringscode

- Toetreding tot het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties
- Diversiteitscharter
- Global 21 Ethical

1^{ste} Maatschappelijk Verslag (GRI)

Behalen van het Diversiteitslabel

- 1^{ste} ethische schijven van LIFT MultiSecurity

1 www.sociaal-label.be
 2 www.ilo.org
 3 www.cbfa.be
 4 www.fineurosol.org

2003

2004

2005

2006

2007

Het Ethisch Comité

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

In 2007 werd het Ethisch Comité uitgebreid met 4 nieuwe directeurs. Om de pariteit te behouden werden 4 bijkomende vertegenwoordigers van het personeel uitgenodigd.

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

De Sociaal-Ethische Code en de Gedragscodes

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

2^{de} Maatschappelijk Verslag

Solidaire mechanismen bij het Global 21 Ethical, in samenwerking met Netwerk Vlaanderen en RFA

Toetreding tot de PRI van de Verenigde Naties

3^{de} Maatschappelijk Verslag

2^{de} hernieuwing van het Sociaal Label

2008

2009

De **Gedragscode** omschrijft een beroepsdeontologie die is gebaseerd op de wetten, reglementen en omzendbrieven van de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen³ (CBFA).

Er werd een specifieke **gedragscode voor de Financiële Directie** opgesteld. Ter aanvulling van dit financiële deontologische instrument werd een **Investeringscode** ontwikkeld (zie pagina 36).

Verwezenlijkingen 2007

In maart 2007 heeft Ethias het door de ministers van Werk en van Gelijke Kansen toegekende **Diversiteitslabel** ontvangen. Ethias is de enige onderneming uit de bank- en verzekeringssector die dit Label voor een periode van 3 jaar toegekend kreeg.



Op het vlak van financiële producten creëerde Ethias een ethisch fonds van tak 21 bestemd voor collectiviteiten en institutionelen: **Global 21 Ethical**. Dit product met Ethibel-label kreeg in 2007 twee solidaire onderdelen (zie pagina 34).

Projecten 2008-2009

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

- Nieuw Meerjarenplan voor MVO in aanmaak onder impuls van het Ethisch Comité
- Implementering van een Diversiteitsplan, in overeenkomst met de toekenningsvoorwaarden van het Diversiteitslabel
- Kandidaatstelling van het fonds Global 21 Ethical voor het Europees Label voor Solidair Sparen⁴
- Steun aan de activiteiten van het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties



Ethias en haar deelnemende partners

Naast haar rol als betrouwbare financiële partner, wil Ethias een koploper in sociale en maatschappelijke vooruitgang zijn. Deze belangrijke doelstelling kan enkel worden bereikt door de medewerking van en het respect voor de deelnemende partners van de onderneming: haar aangeslotenen, haar personeelsleden, haar leveranciers alsook tal van andere partners op MVO-gebieden, zoals de leden van mutualistische netwerken.

Ethias en haar leveranciers

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

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

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

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
- herbruikbare materialen
- verbruik

Bovendien zijn bepaalde producten, zoals koffie, uitsluitend afkomstig uit de eerlijke handel en dragen het keurmerk van **Max Havelaar**. Het restaurant van de maatschappelijke zetel werkt met ingrediënten die voor 85 % van biologische oorsprong zijn en geeft in de mate van het mogelijke voor zijn bevoorrading de voorrang aan kleine, lokale producenten (soms gegroepeerd in platforms) en aan voedingswaren uit de eerlijke handel. Een automatische verdeler van **Oxfam**-producten staat ook in de refter ter beschikking van de personeelsleden.

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

Het feit dat Ethias meerderheidsaandeelhouder is van NRB maakt het voor deze onderneming mogelijk om haar activiteiten in ons land te behouden, zonder de nadelige gevolgen van delokaliseringen op het Belgisch maatschappelijk weefsel.

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

Ethias en haar medewerkers

De verschillende aspecten van het beleid dat Ethias voert ten aanzien van haar medewerkers, worden toegelicht in het hoofdstuk “Het sociale beleid van Ethias” (vanaf pagina 39).

Ethias en haar aangeslotenen

Een Kwaliteitsrelatie

Als onderlinge verzekeraar heeft Ethias de roeping om een nabijheidsrelatie te onderhouden met haar aangeslotenen. Maar omdat haar aangeslotenen ook cliënten zijn, wil Ethias hen tevens een commerciële Kwaliteitsrelatie aanbieden. Om aan deze essentiële voorwaarde van Duurzame Ontwikkeling te beantwoorden heeft de onderneming instrumenten ontwikkeld op verschillende gebieden.

De nieuwe technologieën voor meer snelheid en efficiëntie

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



De internetsite van Ethias Verzekering is tevens een informatie- en documentatiemiddel voor de aangeslotenen. Het bevat onder meer gegevens over wetteksten en adviezen op het gebied van veiligheid en preventie. Zodoende is Ethias erin geslaagd de nabijheidsrelatie met haar cliënten te koppelen aan haar statuut van rechtstreekse verzekeraar.

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

Ook de internetsite van Ethias is een instrument om de deelnemende partners van de onderneming te informeren over de onderlinge waarden en het gevoerde beleid inzake MVO. Online is een groot aantal rubrieken te vinden met informatie over het Meerjarenplan inzake MVO, over de sociale economie en haar definitie, en over de interne democratie.

In 2000 werd het online afsluiten van contracten een realiteit. Het aantal contracten afgesloten via internet blijft stijgen en stond in 2007 op 47 000. Het aantal online-offertes overschreed een miljoen in 2007.

In 2007 werden 85% van de rekeningen bij Ethias Bank online geopend. Het beheer van deze rekeningen kan de klant volledig beheren via het internet. Zelfs de rekeninguittreksels ontvangt men via het internet, waardoor ze niet meer moeten worden afgedrukt en verzonden.

Ook voor een kredietaanvraag kan de klant een beroep doen op het internet. Zo worden duizenden overbodige verplaatsingen vermeden. Bijna 70% van de aanvragen werden in 2007 reeds online ingediend.

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

Dit aspect werd door de oprichting van een meerjarenplan voor elektronisch documentenbeheer (EDB) versterkt (zie pagina 52).

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

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

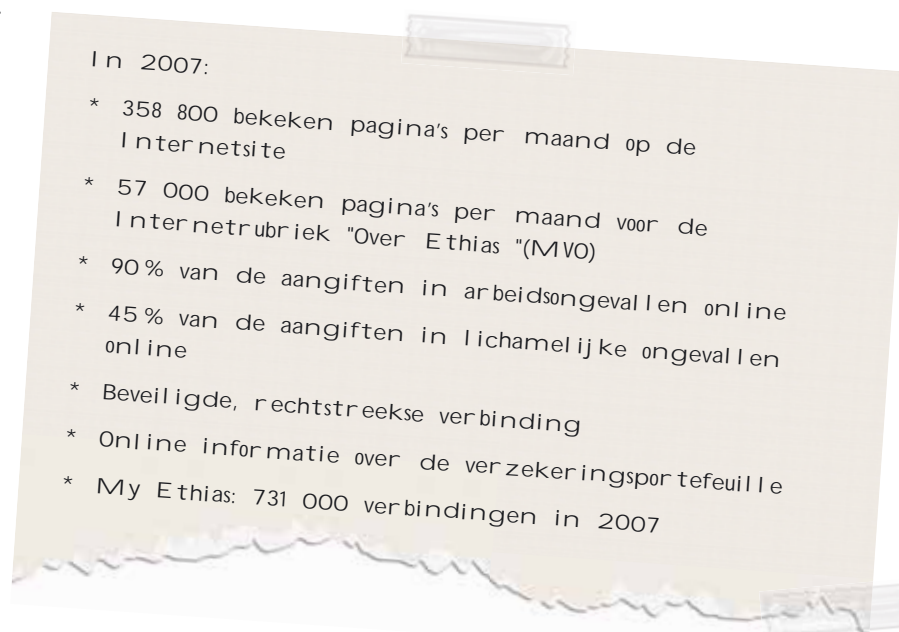
In 2005 pakte Ethias uit met een innovatieve en interactieve dienst: **de onlineaanmelding van een autoschadegeval**. Een bijkomende stap in de interactie tussen cliënt en onderneming.

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

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

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

De onlineaanmelding van een brandschadegeval werd in 2007 mogelijk voor onze particulieren.



De rol van verzekeringsadviseur bestaat erin empathie te tonen, raad te geven en een onberispelijke servicekwaliteit na te streven.



De tevredenheidsenquêtes

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

De volgende enquêtes (het betreft hier de 3de maatregel voor de tevredenheid over het onthaal en de 5de maatregel voor de tevredenheid inzake schadegevallen) zullen in de maanden juli/augustus 2008 worden gerealiseerd. De resultaten worden verwacht tegen september/oktober 2008. Zij zullen dus wezenlijk deel uitmaken van het maatschappelijk verslag voor dat jaar.

Het klachtenbeheer

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

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

Kwalitatieve diensten

Het ISO-certificaat

Teneinde haar verzekerden nog beter van dienst te kunnen zijn, zorgde Ethias voor de vereiste structuur om het ISO-certificaat¹ voor het product "Ethias Assistance" te bekomen. Dit internationale label legt de toepassing van strenge regels en van de "Beginselen van het kwaliteitsmanagement" op. Verschillende van deze beginselen - zoals de actieve betrokkenheid van het personeel, het streven naar de tevredenheid van de cliënt en een voortdurende verbetering - stemmen overeen met de waarden van een onderlinge onderneming. De opvolging wordt verzekerd door een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij 2 % van de cliënten, die willekeurig worden gekozen. Gesterkt door de bemoedigende resultaten van het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij onze verzekerden in 2006 (beantwoord door 60 % van de ondervraagden, waarvan 80 % zijn tevredenheid uitdrukte), heeft Ethias Assistance de wens uitgedrukt om het in 2003 verworven ISO-9001 certificaat te hernieuwen.

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

In 2007 hebben wij gezorgd voor een actieve en dynamische opvolging van het werk geleverd door onze hulpverleners, om hen zodoende bewust te maken van onze verwachtingen met betrekking tot de kwaliteit van hun prestaties.

Het label "Test-Aankoop"

Sinds 2000 draagt de Ethias-woningverzekering het Kwaliteitslabel van Test-Aankoop². **Deze certificering is de erkenning dat de woningverzekering van Ethias aan de steeds striktere vereisten van Test-Aankoop beantwoordt.** In dat opzicht werden de algemene voorwaarden onlangs aangepast om de voordelen van de dekkingen te optimaliseren en om de verzekerden een nog betere bescherming van hun patrimonium te bieden.

Ethias blijft het enige bedrijf dat over dit label beschikt voor haar dekking Burgerlijke Aansprakelijkheid Familiale. Een blijvende kwaliteitsgarantie sinds 2002.

Het Actieplan "Kwaliteit"

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

Deze keuze is ingegeven vanuit de 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 aangeslotenen.

¹ www.iso.org

² www.test-aankoop.be

³ www.assurcard.be

De Sociale Cel Arbeidsongevallen

Ethias beschikt over een Sociale Cel Arbeidsongevallen, samengesteld uit drie beheerders en een adviserend geneesheer, om de slachtoffers van arbeidsongevallen een luisterend oor te bieden, hen te informeren en bijstand te verlenen. Naast de administratieve hulpverlening, die de basis van de slachtofferhulp vormt, regelt de Cel ook specifieke tussenkomsten (gezinshulp, verplaatsingen, woningaanpassing, psychologische bijstand ...). In 2007 waren er circa 200 tussenkomsten.

Ethias-waarden en verzekeringsproducten

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

Ethias heeft er steeds naar gestreefd de toegankelijkheid tot verzekeringen te bevorderen, veeleer dan het uitsluiten van dekkingen. 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 niet-contractuele EN contractuele geschillen in het privéleven. Er is tussenkomst voorzien bij onder meer echtscheidingen, erfeniskwesties, administratieve geschillen en strafrechtelijke verdedigingen. Ethias wil met andere woorden de verzekering toepassen in haar meest oorspronkelijke betekenis, namelijk die van de **solidariteit**.

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

Ethias gaat echter nog verder. In het **Eco-Package** kan de bezitter van een “groene” wagen (CO2-uitstoot niet hoger 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.

Om een verantwoord rijgedrag te stimuleren biedt Ethias de voorzichtige bestuurders (met opeenvolgende jaren zonder ongevallen in fout) een systeem van premieverminderingen en jokers aan. Vanuit eenzelfde streven ontwikkelde zij een voordelig systeem voor de bestuurders jonger dan 26 jaar: het **“Contract Starter 29/29”** dat hen onder bepaalde voorwaarden belooft.

Ethias staat ook pal achter **Bob**. Voortaan kan de verzekerde immers kosteloos genieten van de Bob-waarborg in het kader van de BA-motorrijtuigenverzekering en de Familiale. Een waarborguitbreiding zorgt ervoor dat de schade aan het gebruikte voertuig wél gedekt wordt wanneer een Bob er een ongeval in fout mee zou veroorzaken. Hierdoor wordt voortaan de schade aan het gebruikte voertuig ook gedekt bij een ongeval in fout wanneer de verzekerde beroep doet op een Bob of zelf als Bob achter het stuur van een ander voertuig plaatsneemt.

Het ecologische hart van Ethias vindt men ten slotte ook terug in de **woningverzekering**: Eco-installaties (zonnepanelen, zonneboilers, ...) worden zonder meerprijs mee verzekerd.

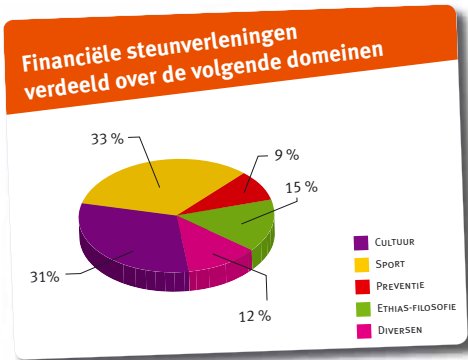


Ethias en de maatschappij

Door het aanbieden van eenvoudige en klantvriendelijke producten en diensten tegen de beste prijs en met de beste service, draagt Ethias bij tot de maatschappelijke ontwikkeling en bescherming van zowel mensen als organisaties.

Ethias is daarbij sterk gehecht aan haar filosofie van onderlinge verzekeraar en aan waarden als menselijkheid, engagement, nabijheid, respect voor anderen en solidariteit. Haar waarden vertalen zich iedere dag in concrete daden: een warm onthaal, menselijk contact, een gepersonaliseerd advies, het zoeken naar gepaste oplossingen.

Ethias neemt verschillende projecten ter harte die de burgerzin promoten, en zo ook dragers zijn van sociale cohesie.



Zo ondersteunt Ethias Les **Territoires de la Mémoire**¹. 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.**². Dit is een educatieve vzw voor **verantwoord burgerschap** en ter bevordering van de democratie.

Ethias steunt tenslotte ook het initiatief **“Boodschap zonder naam”**³, een jaarlijkse sensibiliseringscampagne die wil bijdragen tot een vriendelijker en zorgzamer samenleving.

Via de emotionele kracht van sport en cultuur en hun basiswaarden als teamspirit, moed, passie, volharding, toegankelijkheid, openheid, dynamiek, respect, ... tracht Ethias kwalitatieve partnerships op te bouwen om zo haar merknaam in al zijn aspecten duurzaam te doen groeien en haar waarden zo breed en sterk mogelijk uit te dragen in de maatschappij.

Als voorbeelden vermelden wij de steun van Ethias aan de verschillende sportfederaties, de **Ethias Trophy**⁴ en de **Ethias Arena**⁵.

In 2007 steunde Ethias het Salon georganiseerd door de vzw **“Tourisme Autrement”**⁶. Gelet op de sterke groei van het wereldtoerisme, een belangrijke economische factor, wil deze vzw de toeristen responsabiliseren door verschillende reisconcepten te belichten die beter beantwoorden aan de ethische en billijke criteria in het kader van de **duurzame ontwikkeling**. Deze vereniging wil de nadelige gevolgen voor de ecologische en culturele omgeving vermijden en de plaatselijke bevolking laten meegenieten van de economische opbrengst. Het Salon is een platform voor toeristisch spelers die aan strikte criteria voldoen.

Als verzekeraar wil Ethias elke vorm van risicogedrag voorkomen. Gezien de link met haar core business zijn preventie en sensibilisatie inzake verkeersveiligheid, lichamelijke ongevallen thuis en op het werk dan ook een belangrijke pijler in het sponsoringbeleid van de onderneming. Zo steunt Ethias de **Responsible Young Drivers**⁷, **Fédémot**⁸, **Houtopia**⁹ en het project **On the road**¹⁰ van de Vlaamse stichting voor Verkeerskunde. Ethias is bovendien de enige Belgische verzekeraar die het Europees handvest over de verkeersveiligheid heeft ondertekend, dat ertoe wil bijdragen om elk jaar 20 000 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.

In samenwerking met GMF ontwikkelde Ethias een gratis internetsite rond **gezondheid**: www.gezondheid.be. Deze website, boordevol advies en informatieve rubrieken, wil ook een preventie-instrument zijn zowel voor de Ethias-aangeslotenen als de niet-aangeslotenen. De Franse versie van de portaalsite, www.e-sante.fr, werd uitgeroepen tot “beste gezondheidssite van het jaar” door een publiek van 275 000 stemmers.

Ethias was in 2007 ook nog partner van de 19de Waalse Patrimoniumdagen, van de Dinant Jazz Nights, van het Internationale Festival van de Franstalige Film in Namen, van het Europese Kampioenschap damesvolleybal en van “Kamiel in vuur en vlam!”, een strip gericht op brandpreventie bij kinderen.

- 1 www.territoires-memoire.be
- 2 www.creccide.org
- 3 www.boodschapzondernaam.be
- 4 www.ethiastrophy.be
- 5 www.ethiasarena.be
- 6 www.tourisme-autrement.be
- 7 www.ryd.be
- 8 www.fedemot.be
- 9 www.houtopia.be
- 10 www.verkeerskunde.be



De verspreiding van onze waarden aanmoedigen

Via AMICE ...

Ethias is ervan overtuigd dat de onderlinge maatschappijen, met hun waarden van solidariteit en verantwoordelijkheid, een onbetwistbare meerwaarde bieden voor de bouw van een maatschappelijk verantwoord en competitief Europa. Zij zet zich dan ook actief in binnen AMICE (fusie van de 2 organismen AISAM en ACME die de onderlinge verzekeringen op Europees niveau vertegenwoordigen). Ethias heeft niet enkel vertegenwoordigers in bijna alle Werkgroepen van AMICE maar zij is ook effectief lid van de Raad van Bestuur van deze organisatie.

De onderlinge verzekeringsondernemingen, die 27 % van de Europese verzekeringsmarkt vertegenwoordigen, en hun organisatie AMICE eisen de creatie van een Europees statuut eigen aan de onderlinge maatschappijen. Dit statuut zou onderlinge ondernemingen uit verschillende Lidstaten toelaten om samenwerkingsverbanden te ontwikkelen en grensoverschrijdende groeperingen te creëren.

Bovendien vragen de onderlinge verzekeraars ook dat het Europese project "Solvency II" rekening zou houden met de eigenheden van de onderlinge ondernemingen, voornamelijk met betrekking tot het bestaan van onderlinge (mutualistische) groepen op nationaal en Europees vlak.

... en via BELSIF

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

Anderzijds vertegenwoordigt BELSIF de Belgische sector van het duurzaam investeren in Europa ten overstaan van de Europese overheid samen met Eurosif (European Social Investment Forum). BELSIF vertegenwoordigt de sector binnen alle relevante nationale en internationale overheden, reguleringsorganismen, koepelinitiatieven en platformen.

Tot slot treedt BELSIF adviserend op bij overheden en andere openbare instanties. Zij beschouwt het als haar taak het ideeëngoed rond duurzaam investeren kenbaar te maken en te verdedigen.



Samen met AIM (Internationale Vereniging van Zorgverzekeraars) werken de binnen AMICE verenigde onderlinge verzekeringsmaatschappijen sinds vele jaren aan de creatie van een **Europees statuut** eigen aan de onderlinge maatschappijen.

Beide organisaties krijgen de steun van het Europees Parlement. Zij ondernemen stappen bij de Europese Commissie en bij de regeringen van de Europese Unie opdat deze instanties de **economische, sociale en competitieve inzet** van het dossier zouden begrijpen en alzo met het project instemmen.

Dit statuut zou de erkenning van de onderlinge maatschappijen op Europees vlak bevestigen. Het zou ook **grensoverschrijdende samenwerkingsverbanden** en groeperingen tussen onderlingen mogelijk maken en opnieuw billijke voorwaarden instellen voor de concurrentie met de kapitaalvennootschappen en de coöperatieven, die reeds over een dergelijk statuut beschikken.



Beheersmethode

Corporate Governance kan worden omschreven als een geheel van regels en gedragingen met als het streefdoel het toezicht op een nauwkeurig en correct beheer van de maatschappij.

Dit hoofdstuk geeft de grote lijnen weer van de beheersstructuur van Ethias, haar statutaire organen alsook de onafhankelijke toezichtsfuncties die werden opgezet om de integriteit en de reputatie van Ethias, haar medewerkers, haar aangeslotenen, en meer in het algemeen alle deelnemende partijen te beschermen.



Voorkoming van beheersrisico's

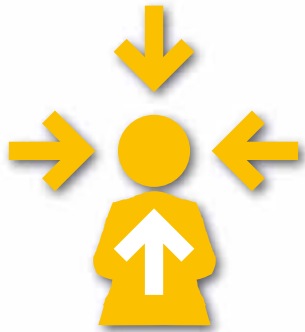
Compliance

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

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

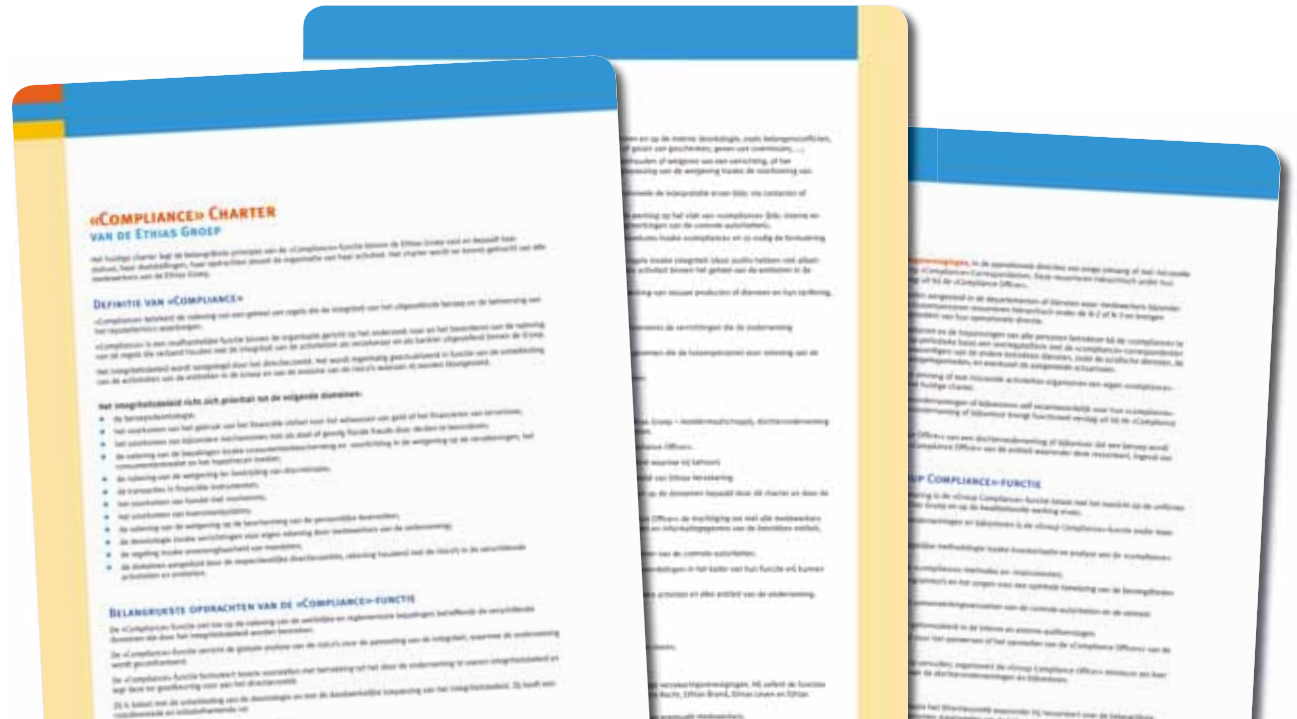
Haar fundamentele opdracht is het preventief handelen om de entiteiten van de Ethias Groep te vrijwaren tegen de risico's van aantasting van de integriteit en om het reputatierisico te beheersen. Deze preventieve activiteit berust op een continu analyseproces van de compliance-risico's. Deze risico's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

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



Het integriteitsbeleid richt zich prioritair tot de volgende domeinen:

- de beroepsdeontologie;
- het voorkomen van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of het financieren van terrorisme;
- het voorkomen van bijzondere mechanismen met als doel of gevolg fiscale fraude door derden te bevorderen;
- de naleving van de bepalingen inzake consumentenbescherming en -voorlichting in de wetgeving op de verzekeringen, het consumentenkrediet en het hypothecair krediet;
- de naleving van de wetgeving ter bestrijding van discriminatie;
- de naleving van de mededingingsregels;
- de bemiddeling in en de distributie van bank- en verzekeringsproducten/-diensten;
- de handelspraktijken;
- de beheerspraktijken inzake uitbesteding;
- de naleving van de wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- de belangenconflicten;
- de domeinen aangeduid door de respectievelijke directiecomités.



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

Compliance is een functionele structuur die op drie niveaus werkt:

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

Interne Audit

De Ethias Groep volgt strikte en transparante procedures inzake risicobeheersing. De Interne Audit maakt dan ook integraal deel uit van het managementbeleid van Ethias. **Het betreft een onafhankelijke en permanente beoordelingsfunctie van de activiteiten, van de kwaliteit en de doeltreffendheid van internecontroleprocedures en -methoden.** De Interne Audit is rechtstreeks verbonden aan het Directiecomité en meer bepaald aan zijn Voorzitter. De auditfunctie binnen Ethias is georganiseerd overeenkomstig de normen en standaarden van het Instituut van Interne Auditoren¹ (IIA).

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

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

In 2006 verspreidde Ethias een Auditcharter waarin de organisatie en de opdracht van de interne audit worden gepreciseerd.

Corporate governance

Ethias is samengesteld uit vier onderlinge verzekeringsverenigingen: Ethias Brand, Ethias Gemeen Recht, Ethias Arbeidsongevallen en Ethias Leven.

De wetgever heeft onlangs de fusie door overneming van verzekeringsverenigingen goedgekeurd. Er werd dan ook voorgesteld om Ethias Gemeen Recht en Ethias Brand tot één BOAR-vereniging te fuseren. Tijdens de buitengewone algemene vergaderingen die in de loop van het 1ste semester van 2008 zullen worden samengeroepen zal deze fusie aan de leden van Ethias Gemeen Recht en Ethias Brand ter goedkeuring worden voorgesteld.

De statutaire organen van iedere vereniging zijn de Algemene Ledenvergadering, de Raad van Bestuur en het Administratief Comité, het Toezichtcomité en het Directiecomité. De leden van de Raden van Bestuur en van de Toezichtcomités zijn vermeld in het Jaarverslag van Ethias (pagina's 1 tot 5), dat beschikbaar is op de internetsite www.ethias.be.

De Algemene Ledenvergadering

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

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

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

De Raad van Bestuur

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

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

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

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

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

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

Het Auditcomité vergadert ten minste vier keer per jaar.

Dit comité beraadslaagt regelmatig over:

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

Het Administratief Comité

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

Het Directiecomité

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

In december 2007 werden de statuten van Ethias aangepast met name om de uitbreiding van het Directiecomité van 4 tot 6 leden mogelijk te maken.

Het Toezichtcomité

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

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



Maatschappelijke waarden en economische prestaties

Het statuut van Ethias, haar waarden, haar eigenheden en haar deelname aan de sociale economie vertalen zich concreet in haar activiteiten en haar verbintenissen. Als economische speler die streeft naar duurzaamheid op lange termijn moet Ethias zich inzetten om maatschappelijke waarden en economische prestaties te verenigen.

BOOST Ethico

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

Anderzijds werd een project voor de herdynamisering van het product voorgesteld. Dit project zou worden uitgevoerd in het kader van de actieplannen 2008.

FIRST Pensioensparen

In het kader van het Meerjarenplan voor MVO behaalde Ethias een certificatie van Ethibel¹ voor het product FIRST Pensioensparen.

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

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

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

Ethias Global 21 Ethical

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

In 2007 zorgde Ethias ervoor dat het product werd voorzien van twee **solidaire mechanismen**, in samenwerking met haar ethische partners (Netwerk Vlaanderen en Réseau Financement Alternatif). Enerzijds verbindt Ethias zich ertoe om op het jaareinde een solidariteitspremie van 0,05 % van het gemiddelde kapitaal belegd in het fonds af te staan aan een van de partners (naar keuze van de cliënt). Anderzijds kan de aangeslotene, indien hij dit wenst, ook geheel of een deel van zijn rendement retrocederen aan de vereniging van zijn keuze.

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

LIFT MultiSecurity

In oktober en december 2007 **ontving LIFT MultiSecurity het Ethibel-label**. Daartoe werden de 20 internationale aandelen van de korf geselecteerd op basis van duurzaamheidscriteria, overeenkomstig de principes van Ethibel.

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



¹ www.ethibel.org

Participaties met toegevoegde maatschappelijke waarde

Ethias benadrukt haar verbondenheid met de sociale economie: de ondernemingen uit deze sector zijn dan ook cliënten die zij actief wenst te ondersteunen. Naast participaties in sectoren zoals verzekeringen, financiën, informatica en industrie heeft Ethias ook financiële participaties in de **sociaaleconomische sector**:

- Fondsen voor de sociale economie: Netwerk Rentevrij, Startcentrale, Carolidaire ...
- Instellingen voor microfinanciering: Incofin, Impulse Microfinance Investment Fund ...
- Sociale hypothecaire leningen: loketten voor sociaal krediet.

Ethias steunt ook **ziekenhuizen en zorgcentra**, zoals psychiatrische centra en revalidatiecentra voor bejaarden, alsook onderzoekscentra.

In het kader van haar financieel participatiebeleid ondersteunt Ethias eveneens het **wetenschappelijk onderzoek**.

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

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

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

Ethias is ook de partner van Icab, Innovatie- en Incubatiecentrum opgericht door de VUB, en het Baekeland Fonds II, investeringsfonds van de Universiteit Gent.

In 2007 bedroeg het kapitaal onderschreven voor participaties met een toegevoegde maatschappelijke waarde 10 878 594 euro, tegenover 9 397 048 euro in 2006, dat is een toename met 15 %.

Dit bedrag werd in 2007 als volgt verdeeld over de verschillende domeinen:

- Wetenschappelijk onderzoek: 14 %
- Gezondheid: 16 %
- Financiering van sociale projecten: 41 %
- Sociale huisvesting en sociale kredietinstellingen: 14 %
- Microfinanciering: 15 %

Impulse Microfinance Investment Fund

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

Triodos Bank

Ethias is aandeelhouder van Triodos (1,72 % per 31/12/2007). Deze ethische bank financiert bedrijven, instellingen en projecten met een meerwaarde op sociaal, milieu en cultureel gebied, daartoe in staat gesteld door spaarders en beleggers die kiezen voor maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen. De voornaamste missie van Triodos is bij te dragen aan een samenleving waarin levenskwaliteit wordt bevorderd en menselijke waardigheid centraal staat. Triodos steunt de bevordering van duurzame ontwikkeling en maakt het voor mensen, bedrijven en organisaties mogelijk bewust met geld om te gaan en de nadruk te leggen op mens en milieu.

Maatschappelijke waarden en economische prestaties

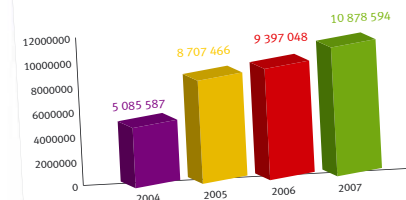
impulse



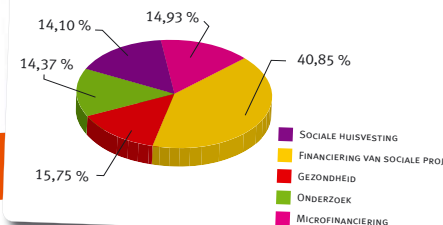
Triodos Bank



Evolutie van het ingetekende kapitaal

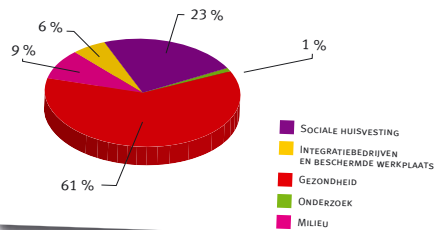


Participaties met toegevoegde maatschappelijke waarde per domein



De Investeringscode en de Gedragscode voor de Directie Financiën

Kredieten verleend door Ethias Bank aan de sociaaleconomische sector



vigeo

Dankzij onze investeringscode hebben wij de garantie dat onze waarden steeds worden nageleefd

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

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

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

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

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

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. Volgend op de toetreding tot het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties heeft Ethias daarom als project vooropgesteld om in 2008 aan te sluiten bij de **Principes voor Verantwoord Investeren van de Verenigde Naties**¹. Door de toepassing van deze fundamentele principes, uitgevaardigd door de Verenigde Naties, zullen de reserves van Ethias en van haar leden kunnen beheerd worden met respect voor de grote - sociale, maatschappelijke, en ecologische - streefdoelen van de maatschappij.

Teneinde de selectie van de beleggingen op basis van erkende en betrouwbare sociale, maatschappelijke en ecologische criteria te verbeteren, zal de Directie Financiën van Ethias in 2008 opteren voor een samenwerking met het Europese extra-financiële onderzoeksbureau **Vigeo**². Dankzij het door Vigeo uitgevoerde onderzoek naar de duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid van bedrijven, zullen onze beheerders voortaan steeds over een kwalitatief instrument beschikken om op elk ogenblik de conformiteit van onze beleggingen met de fundamentele Ethias-waarden te kunnen nagaan.



1 PRI - Principles for Responsible Investments, www.unpri.org.
2 www.vigeo.com

Het sociale beleid van Ethias

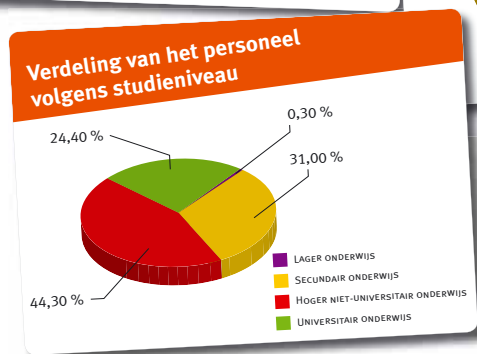
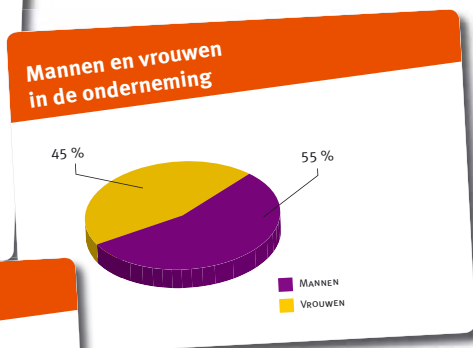
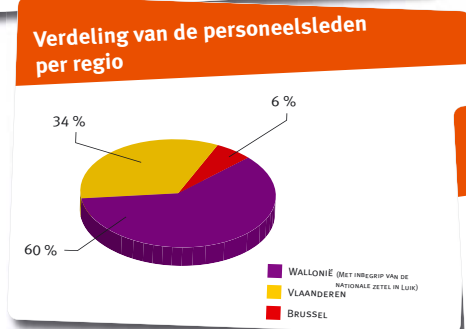
Dit deel van het Maatschappelijke Verslag belicht de resultaten van het beleid dat Ethias Verzekering voert ten aanzien van haar medewerkers. Het leidmotief van het humanresourcesbeleid van Ethias is te beschikken over competent en gemotiveerd personeel om het voortbestaan van een maatschappelijk verantwoordelijke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

De medewerkers

Ethias is een Belgische maatschappij verankerd in de drie regio's van het land. Van de 1 840 werknemers (1 779,57 VTE) ingeschreven in het personeelsregister van Ethias zijn er 1 096 werkzaam op de nationale zetel in Luik en in de Franstalige kantoren, 630 in Hasselt en in de Nederlandstalige kantoren, en 114 in Brussel.

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

Bij Ethias Verzekering is de gemiddelde leeftijd van een medewerker 40 jaar en 6 maanden. De gemiddelde anciënniteit bedraagt 14 jaar en 2 maanden.



Diversiteit

Diversiteit was een belangrijk werkterrein van het Ethisch Comité in 2006 en in 2007.

Zo werd in maart 2006 een intern **Diversiteitscharter** goedgekeurd.

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

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

In oktober 2006 stelde Ethias zich kandidaat voor het **Gelijkheid - Diversiteitslabel**, ingevoerd door de Ministers van Werk en van Ambtenarenzaken.

Op 22 maart 2007 werd het Gelijkheid - Diversiteitslabel officieel aan de onderneming toegekend voor een periode van 3 jaar.

Hiertoe moest Ethias aan de volgende vereisten voldoen:

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

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

1 www.site.kifkif.be/jobbeurs
2 www.mrax.be

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

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

- Voor 68 % van de respondenten zijn “de cultuur en de waarden van Ethias doeltreffend om de diversiteit te bevorderen en de discriminaties te bestrijden”.
- Voor een grote meerderheid van de medewerkers vormt de aanwezigheid van medewerkers van vreemde origine of met een handicap een toegevoegde waarde voor de onderneming.
- “Privéleven en beroepsleven zijn gemakkelijk te verzoenen voor de Ethias-medewerkers” denkt 72 % van de respondenten.
- 21 % van de respondenten melden dat ze van vreemde nationaliteit of origine zijn.

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

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

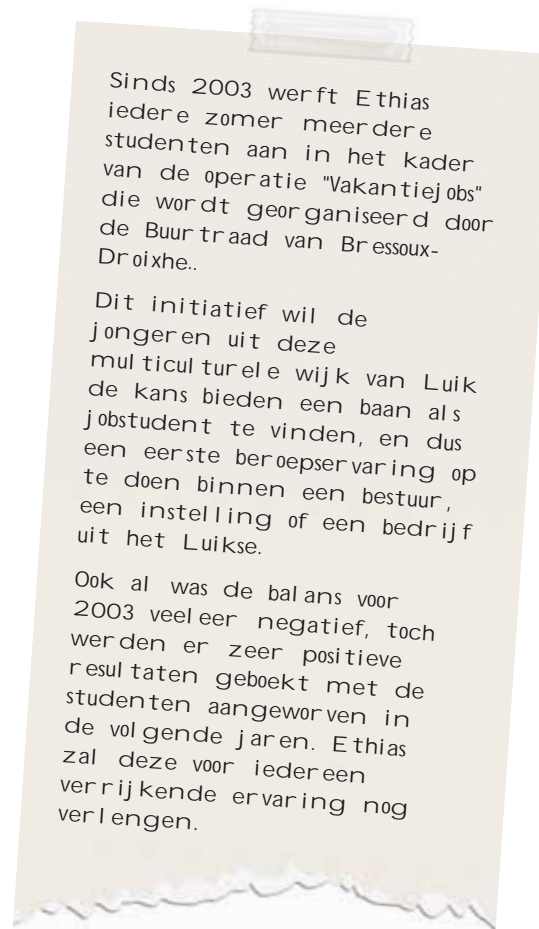
Sedert 2007 neemt Ethias deel aan jobbeurzen voor allochtonen, zoals die georganiseerd door het platform Kif Kif¹ en de Mrax².

In het kader van de actieplannen voor het Gelijkheid - Diversiteitslabel heeft Ethias op 7 en 24 oktober 2007 sensibiliseringsdagen georganiseerd in samenwerking met het bedrijftheatergezelschap Klein Barnum. Dit evenement heeft op ludieke wijze getoond hoe de diversiteit ons dagelijks professioneel leven beïnvloedt. Meer dan 600 deelnemers hebben het evenement bijgewoond.

Het percentage van deeltijdse werknemers bij Ethias Verzekering is laag (14,6 %). Vermoedelijk om twee redenen: een werkweek bij Ethias bedraagt 34.30 uur. Anderzijds kan het merendeel van de werknemers zijn uren van aankomst en vertrek (voor 9 u. en na 16.00 u.) zelf kiezen. Dit bevordert de harmonie tussen het beroeps- en het gezinsleven. De deeltijdse arbeid daarentegen is zowel hier als elders voornamelijk een vrouwenaangelegenheid (4 % van de medewerkers tegenover 27,4 % van de medewerksters van Ethias Verzekering werken deeltijds).

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

Wat het aanwervingsbeleid betreft, was er in 2007 geen enkel incident op het vlak van discriminatie.



Werkstabiliteit en interne mobiliteit

Het humanresourcesbeleid geeft immers blijk van de overtuiging dat er geen sociale cohesie is binnen de onderneming zonder duurzaam werk.

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

In 2007 zijn er bij Ethias 95 vertrekken en 92 indienstnemingen geweest.

Behalve het einde van contracten, de overlijden, de pensioneringen en brugpensioneringen waren er in 2007 slechts 11 vertrekkende medewerkers, met andere woorden een turnover van 0,6 %. Voor de ontslagnemende personen of de ontslagen in onderling akkoord bedraagt deze 0,4 %: een dergelijk percentage wijst niet alleen op goede arbeidsvoorwaarden maar ook op een actief maatschappelijk beleid.

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

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

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

Het publiceren van de vacatures op het intranet is een eerste factor in de sensibilisering van de medewerkers. Het merendeel van deze mededelingen betreffen functies voor bedienden en inspecteurs. Iedere vacaturemelding is vergezeld van een functiebeschrijving waarin de doelstellingen, taken en vereiste competenties per functie worden verduidelijkt. Deze functiebeschrijving geldt als referentiedocument, onder meer voor de evaluatie.

Ook het **Mobility Team** wil inspelen op dit mobiliteitsstreven. Het Mobility Team heeft als doel de mobiliteit te omkaderen door de medewerkers, die het wensen, competenties te laten opdoen in verschillende domeinen. Zo zullen zij specifieke hulptaken kunnen krijgen in de diensten waarin de vraag ernaar zich stelt. De Pluridisciplinaire Cel (een integratie- en vormingsstructuur voor pas afgestudeerde academici die starten bij Ethias) maakt eveneens deel uit van het Mobility Team. Deze structuren zullen worden versterkt.

Opleiding en competentiebeheer

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

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

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

In 2007 werden de ECC-opleidingen voor het management voltooid. Er werd reeds gestart met het aanbieden van bijkomende thema's zoals het opmaken van evaluaties en het voeren van evaluatiegesprekken. Specifieke opleidingen werden ook voor de inspecteurs georganiseerd. Bovendien startte een ECC-programma voor de sectieverantwoordelijken in 2007. Dit programma zal in september 2008 worden voltooid.

Naast de bijkomende modules voor de kaderleden (presentatietechnieken, sensibilisering voor de kwaliteit van telefoonoproepen ...) zal in 2008 de nadruk worden gelegd op de commerciële opleidingen voor de verantwoordelijken en medewerkers van de regionale kantoren en de contact-centers, maar ook van de inspecteurs wiens technische kennis tevens zal worden verruimd.

Gedurende het hele jaar 2007 werd specifieke aandacht geschonken aan de technische en juridische evoluties van de verschillende beroepen met het oog op het organiseren van opleidingen op maat.

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

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

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

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

Ethiascompetencecenter



"In een conviviale sfeer (...) hebben wij ons opengesteld voor anderen onder de impuls van een lesgever met een opmerkelijke uitstraling en competentie, en dit met het oog op de ontwikkeling van ons leadership en van onze communicatie".

ECC Proximitéitsmanagement, residentieel seminarie Leadership en Communicatie.

Sociale economie is een flinke dosis financiële belangstelling, belangstelling voor de aangeslotenen en ook voor het personeel. Ze zijn allemaal even belangrijk.

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

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

Terwijl 1 281 personen, d.i. 70 % van de medewerkers, een of meerdere opleidingen volgden, was dit in 2006 nog 75,5 %. Het aantal aanwervingen is immers gedaald.

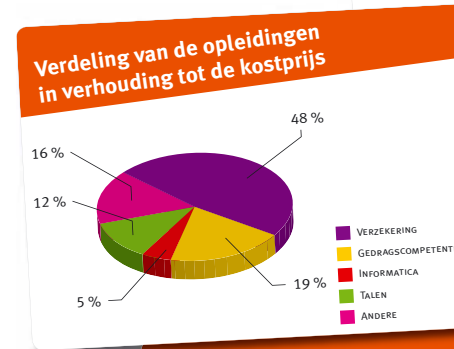
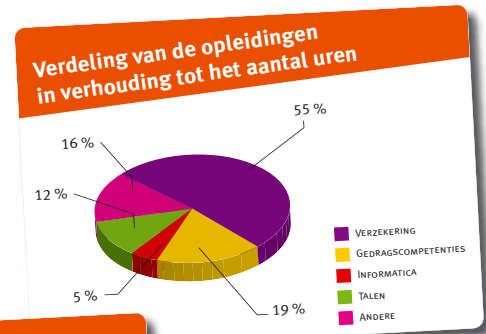
In 2007 werd meer dan 2 066 121 euro besteed aan opleidingen, d.i. 1,37 % van de loonmassa.

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

Alle medewerkers van Ethias krijgen, zonder uitzondering, opleidingsuren. Toch stelt men vast dat de academici in verhouding meer opleidingsuren krijgen. Dat wordt verklaard door het feit dat de pas afgestudeerde academici die bij Ethias beginnen, worden geïntegreerd in de Pluridisciplinaire Cel, waar zij een groot aantal theorie- en praktijkuren krijgen. Naar de toekomst toe zal dit veranderen daar ook de andere leden van het Mobility Team meer betrokken worden bij opleidingen om hun polyvalente inschakelbaarheid te verhogen.

Op het vlak van opleidingen zijn de doelstellingen voor 2008 en de volgende jaren:

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



Loonbeleid

Bij Ethias Verzekering genieten de nieuwe medewerkers die vanaf 1 januari 2007 aangeworven zijn van een loon- en voordelenbeleid dat gekoppeld is aan enerzijds de toevertrouwde verantwoordelijkheden inherent aan de functie en anderzijds de verworven competenties in de uitoefening van deze functie.

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

De Personeelsvereniging van Ethias Verzekering is een gestructureerd orgaan, gesteund door het Directiecomité en beheerd door bestuurders die rechtstreeks door het actieve en gepensioneerde personeel worden verkozen. Het streefdoel van deze vereniging is de actieve en gepensioneerde medewerkers alsook hun directe gezin bijkomende veiligheid en welzijn te garanderen.

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

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

De Personeelsvereniging staat ten dienste van haar leden en hun gezin. Dat zijn in totaal meer dan 5 000 personen.

Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de gezondheid: zo neemt de Personeelsvereniging bepaalde medische en paramedische kosten van zijn medewerkers en van hun partners en kinderen ten laste.

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

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

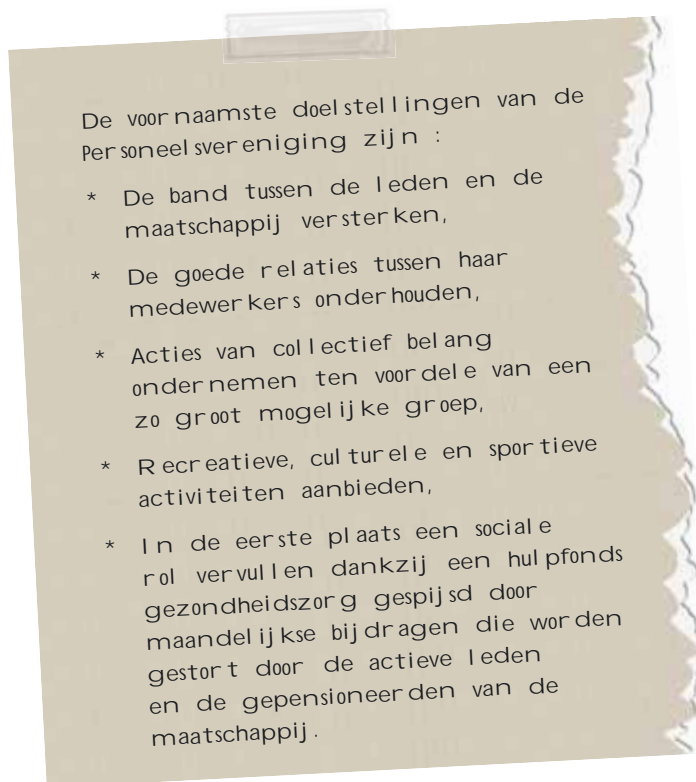
Er worden aanvullende uitkeringen gestort teneinde het inkomensverlies te compenseren ten gevolge van een werkonbekwaamheid nadat de periode van het gewaarborgde loon verstreken is. Deze uitkering vergoedt in eerste instantie 100 % van het loonverlies en nadien 75 %.

Het evaluatiesysteem

Enmaal per jaar evalueert Ethias al haar medewerkers via een evaluatieproces dat besproken wordt tussen de medewerker en zijn verantwoordelijke.

In 2007 heeft Ethias het evaluatiesysteem voor haar medewerkers aangepast na bevraging bij de syndicale afvaardiging en de kaderleden. Dit systeem legt de nadruk op het ontwikkelen van competenties alsook het bepalen en opvolgen van individuele doelstellingen.

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



Optimale werkomstandigheden: permanente zorg en inspanningen

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

Procedure tegen pesten op het werk

Om elk probleem van geweld en morele en/of seksuele pesterijen op het werk te voorkomen, heeft Ethias meerdere interne vertrouwenspersonen aangesteld, alsook externe vertrouwenspersonen met een opleiding als psycholoog. Bovendien staan ook psychosociale preventieadviseurs uit een externe dienst ter beschikking van de personeelsleden. Overeenkomstig de wetgeving werd in januari 2003 een interne procedure opgesteld en verspreid inzake de behandeling van een klacht voor pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en geweld op het werk. De sociale partners werden via het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) betrokken in de uitwerking ervan.

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

Harmonie tussen beroepsleven en privéleven

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

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

Onder de verschillende eisen onderhandeld tijdens het sociaal akkoord 2008-2010 heeft Ethias zich ertoe verbonden haar medewerkers een opvangdienst voor zieke kinderen aan te bieden (10 dagen per jaar en per kind jonger dan 13). Concreet koopt Ethias bij het uitzendbureau Vedior de diensten van een uitzendkracht om, tijdens de ziekteperiode, de kinderen van haar medewerkers thuis te laten opvangen door gekwalificeerde ziekenoppassers (kinderverzorgsters, hulpverpleegsters of verpleegsters voor de kinderen jonger dan 3 en opvoedsters, onderwijzeressen, psychologen of maatschappelijk assistenten voor de andere kinderen).

Medewerkers in goede gezondheid

Ethias heeft het rookverbod op het werk niet afgewacht en past reeds sinds januari 2005 een rookverbod in de kantoren toe. Voor de medewerkers die blijven roken, werden bepaalde maatregelen getroffen: een financiële tussenkomst van de werkgever in de tabaksontwenning en de inrichting van een rookruimte in de nationale zetel alsook in de zetel voor Vlaanderen in Hasselt en in het centrum van Brussel.

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

Anderzijds organiseert de Sociale Cel in samenwerking met het Rode Kruis 3 maal per jaar een bloedinzameling voor de medewerkers van Luik tijdens de diensturen.

Een aangename en veilige werkplaats

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

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



Een zeer laag absentieïsme

De wil om een ambitieus maatschappelijk beleid te voeren wordt beloond met een zeer lage absentieïsmegraad in verhouding tot het sectorgemiddelde. Deze bedraagt per jaar slechts 5,57 dagen voor de vrouwen (buiten de zwangerschapsverloven) en 4,35 dagen voor de mannen.

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

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

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

In 2007 was er geen enkel incident met betrekking tot de persoonlijke levenssfeer.

De interne tevredenheidsonderzoeken

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

Begin 2007 werd in het kader van het Gelijkheid - Diversiteitslabel een interne enquête uitgevoerd over de perceptie van de niet-discriminatie en de diversiteit bij de medewerkers (zie pagina 40).

Een uitzonderlijke sociale vrede

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

De vakbondsdeelname is bijzonder groot: in 2007 was ongeveer **69 % van de medewerkers binnen Ethias Verzekering aangesloten bij een vakbondsorganisatie**. Bij het ondernemingsakkoord 2005-2007 bekrachtigde Ethias de toekenning van een jaarlijkse solidariteitspremie van 50 euro. In het kader van het volgende ondernemingsakkoord 2008-2010 zal deze premie 70 euro bedragen. Dit bedrag zal door Ethias worden gestort aan elke werknemer die is aangesloten bij een officiële vakbondsorganisatie (BBTK-SETca, LBC-CNE, ACLVB-CGSLB).

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



Aandacht voor de ecologische uitdagingen

De activiteiten van Ethias als dienstenmaatschappij zijn niet intrinsiek vervuilend. Vanuit haar bekommernis voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid is Ethias zich echter meer en meer bewust van haar ecologische betrokkenheid, met name door een vermindering van het water-, energie- en papierverbruik en door recyclage. In dat opzicht was Mobiliteit het eerste project met een ecologische uitdaging waarvoor zij zich actief heeft ingezet.

Mobiliteit

Van 16 tot 22 september 2007 heeft Ethias de door het Waalse Gewest georganiseerde **Week van de Mobiliteit** gesteund. Dit evenement nodigt het grote publiek uit om mee te denken over de individuele gedragingen op het gebied van mobiliteit, maar ook over alternatieven die de mobiliteit efficiënter kunnen maken in het kader van een duurzame ontwikkelingsaanpak.

Nog steeds op het gebied van mobiliteit is Ethias ook nog partner van het initiatief "**Afkicken**" (www.afkicken.net) van de organisatie Mobidesk, waarvan meerdere bedrijven uit de Provincie Limburg lid zijn. Het streefdoel van dit initiatief is het personeel van de deelnemende bedrijven te sensibiliseren voor alternatieve vervoermiddelen (carpoolen, fiets ...). Sinds een aantal jaren schrijft Ethias zich voor dit programma in.

Vanaf 2005 heeft Ethias een **Mobiliteitsplan** ontwikkeld.

In het kader van het beheer van de bedrijfswagens werd in 2007 besloten om vanaf 1 januari 2008 een beperking op te leggen qua CO₂-uitstoot voor alle bedrijfswagens.

Deze beperking, initieel vastgelegd tussen 150 en 180 g CO₂/km afhankelijk van de categorie, kan in geen geval worden overschreden. Elk jaar zal deze beperking bovendien worden herzien, gelet op de evolutie ter zake bij de autoconstructeurs.

Na de goedkeuring van het Mobiliteitsplan heeft de onderneming derdebetalersovereenkomsten afgesloten met de NMBS, De Lijn, TEC en MIVB. Bijgevolg hebben de personeelsleden sinds 1 januari 2006 de mogelijkheid om met het openbaar vervoer te komen werken en dit helemaal gratis. Hoewel de wet slechts een terugbetalingstarief van 80 % voor de openbare vervoerskosten oplegt, komt Ethias voor 100 % tussen.



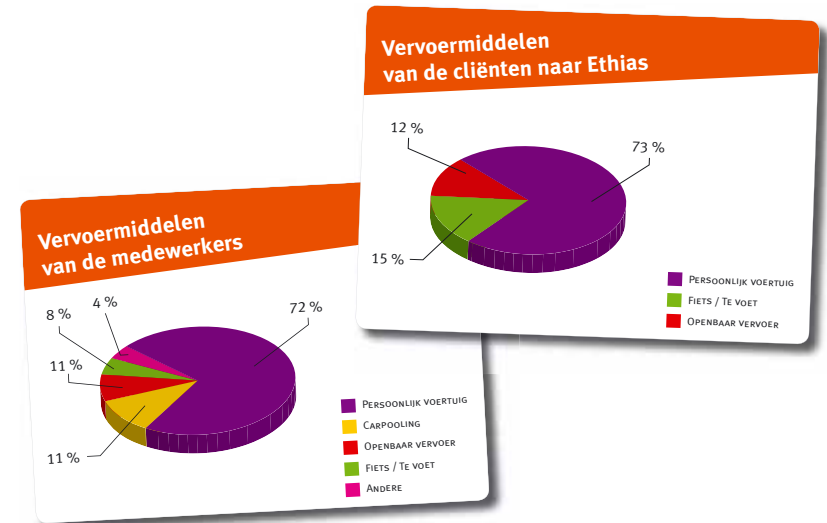
Ethias overweegt eveneens om haar cliënteel aan te moedigen hun eigen voertuig minder te gebruiken en vaker het openbaar vervoer te nemen: 73 % van de cliënten komt immers met de wagen naar een Ethias-kantoor tegenover 15 % te voet of met de fiets en 12 % met het openbaar vervoer. Om deze laatste cijfers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

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

Ecologisch verantwoorde aankopen

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

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



Energie-, water- en papierverbruik

Absolute cijfers	2006	2007
Energie	86 126 390 MJ	63 935 651 MJ
Water	37 481 m ³	41 042 m ³
Wit papier voor intern gebruik	53 560 kg	46 500 kg

Energie

Sinds 2005 werden verschillende technische projecten gerealiseerd met als doel het energieverbruik van de onderneming te verminderen.

Zo werd in een gebouw van de nationale zetel de verlichtingsinstallatie vervangen door een meer performante installatie met een lager energieverbruik. Bovendien werd er een gecentraliseerd technisch beheerssysteem voor het gasverbruik geïnstalleerd.

De meest vernieuwende infrastructuur is ontegensprekelijk het **recuperatiewiel** dat in dit gebouw werd geïnstalleerd. Het recuperatiewiel recupereert gelijktijdig energie en vocht. De warmte in de gebruikte lucht wordt gerecupereerd om de nieuwe lucht te verwarmen. Na opwarming wordt de lucht het gebouw ingeblazen. Een dergelijk systeem maakt aanzienlijke energiebesparingen mogelijk.

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

De systemen voor het beheer van de luchtregulatie van bepaalde gebouwen werden gemoderniseerd om de werking van de verwarmingsketels te optimaliseren en dusdanig energie te kunnen besparen en de CO₂-uitstoot te verminderen. In dit opzicht werd er bovendien besloten om op het dak van de nationale zetel **zonnepanelen** te installeren, samen met een extern warmteafsluitend isolatiesysteem bestemd voor de recuperatie van warme lucht om de werking van de airconditioning te optimaliseren.

In de zetels van Hasselt en Luik werd de werkingsduur van de airconditioning beperkt en de traditionele lampen werden door spaarlampen vervangen.

In de regionale kantoren werden de werkingstijden van de buitenlichtreclames aangepast om het energieverbruik tijdens de nachturen te beperken.

In de loop van 2007 regelde Ethias de levering van **100 % groene elektriciteit** voor de volledige site van Hasselt. De nationale zetel van Luik zal binnenkort dezelfde stap ondernemen.

Water

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



Papier

In het kader van de projecten rond duurzaam ondernemen en de actieplannen van het IDPB werd besloten om een deel van ons papier te vervangen door papier op basis van gerecycleerde vezels.

Het bedrijf UPM zal instaan voor de levering van het gerecycleerd papier. Hun producten zijn gecertificeerd met diverse ecologische labels op Europees en wereldvlak.

In een eerste fase zal dit papiertype worden gebruikt binnen de “printshop NRB” voor het papier met Ethias-hoofding. Er zal dan nagegaan worden of de prijs-kwaliteitverhouding van dit papiertype toelaat om het gebruik ervan uit te breiden naar de andere diensten.

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

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

Ethias heeft een overeenkomst met de bedrijven SITA en KAPPA voor de recyclage van het gebruikte papier.

In 2007 werd gestart met het meerjarenplan voor elektronisch documentenbeheer (EDB). Het einddoel is een paperless beheer ondersteund door de ontwikkeling van technische en organisatorische oplossingen voor alle activiteiten van de onderneming.

Het gaat erom een transversaal EDB te ontwikkelen dat toelaat de hele levenscyclus van het document te beheren, van bij de ontvangst tot aan de archivering, gaande via de workflow, het beheer van de beroepsprocessen en de verspreiding.

Een pilootproject voor de schadediensten BOAR werd in 2007 afgerond.

Na de evaluatie van het pilootproject werd er besloten om in 2008 het project uit te breiden naar de productiediensten BOAR en naar de sector Leven.

Afvalbeheer

Ethias sensibiliseert haar voltallige personeel alsook haar leveranciers voor dit ecologische project. Zo werden er containers geplaatst voor het sorteren per afvaltype (huishoudelijk, karton, blikjes) alsook verzamelbakken voor inktpatronen.

De drinkfonteinnetjes worden van water voorzien via navulbare retourflessen.

Ethias verving ook de hoogspanningstransformatoren die PCB's bevatten.

Het gebruikte informaticamateriaal wordt verwerkt door een gespecialiseerde firma om de verschillende onderdelen via een adequaat recyclageschema te recupereren.

Bouw van een park met 60 windmolens in de Noordzee

Ethias neemt actief deel aan dit windmolenproject in de Noordzee - uniek in de wereld - via haar financiële participatie in Socofe die met Ecotech Finance rechtstreeks of onrechtstreeks meer dan 42 % van het kapitaal van C-Power bezit.

Als enige verzekeraar in dit ambitieuze project staat Ethias in voor de risico's verbonden aan de constructie van het park via een polis "Alle Risico's Bouwplaats en ALOP (Advanced Loss Of Profit)", die herverzekerd is. De onderhandeling loopt nog, maar het staat nu reeds vast dat wij tevens de verzekeraar zullen zijn voor een tienjarencontract en een jaarlijkse polis voor de dekking van het uitbatingsrisico ten aanzien van natuurrampen.

Beschrijving van het project

De opdrachtgever, C-Power, is een maatschappij die bestaat uit meerdere partners: 3 collectiviteiten (Interelectra, SRIW en Socofe) en 2 private partners (Dredging en EDF).

Het globale project, waarvoor C-Power reeds de administratieve vergunningen heeft verkregen, behelst de bouw van 60 windturbines van 5 MW die jaarlijks 1 000 GWh zouden moeten produceren, wat overeenkomt met het jaarlijkse verbruik van 600 000 inwoners.

Op ecologisch vlak zal het totaalproject toelaten om een jaarlijkse uitstoot van 450 000 ton CO₂ of het kappen van 90 000 hectare bos te vermijden.

Voor de eerste maal wordt een project van dergelijke omvang gerealiseerd langs de kustlijn, met name op de "Thorntonbank" (een langgerekte zandbank die zich situeert op ongeveer 30 km buiten de kustlijn). Het betreft hier een nooit eerder gerealiseerde concentratie van turbines met een dergelijke kracht.

De eerste fase van het project omvat de bouw van 6 windturbines en de plaatsing van een onderzeese kabel die de energieproductiesite verbindt met een bestaand elektriciteitsstation gesitueerd op 3,8 km landinwaarts. De kostprijs van deze werken wordt geraamd op 112 miljoen euro.

De prefabricage van de betonfunderingen gebeurde op het land, in de haven van Oostende, in september 2007. De uiteindelijke assemblage van de windturbines zal offshore gebeuren tussen maart en september 2008. De start van de energieproductie is gepland eind 2008.



Enkele projecten voor 2008-2009

Vervanging van de plastic bekertjes door kartonnen exemplaren met het logo "Eén bekertje per dag volstaat"

Voor 2008-2009 is er een nieuw project gepland om het water- en energieverbruik te verminderen: in het Croisiers-

gebouw te Luik worden de koelmachines en de koeltorens vervangen door nieuwe machines die meer performant zijn en minder energie verbruiken.

Bovendien zal de nieuwe installatie "free cooling" mogelijk maken (zoals dit al het geval is in Hasselt). Dit is een techniek om een gebouw af te koelen door ventilatie waarbij wordt gebruikgemaakt van de koelte van de buitenlucht.

Er zal ook nog een nieuw systeem voor verlichtingsbeheer worden geïnstalleerd.

Nog steeds in het kader van de energiebesparing en de duurzame ontwikkeling worden nieuwe investeringen en nieuwe maatregelen overwogen:

- plaatsing van zonnepanelen begin 2008
- verminderde uitstoot van warme lucht in de atmosfeer door warmeluchtrecuperatie (zoals dit al het geval is in Hasselt)
- installatie van nieuwe liftmachines die efficiënter zijn en minder energie verbruiken
- nieuwe spaarlampen
- geen lichtreclames tijdens de nachturen

Methodologie en reikwijdte van het verslag

- Het Maatschappelijk Verslag is een stap in de verwezenlijking van het Meerjarenplan voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen van Ethias. Dit verslag wordt door de leiders van de onderneming, alsook door de vertegenwoordigers van het personeel, beschouwd als een beheersinstrument, veel meer dan een communicatiemiddel, dat in staat is om de waarden van de onderneming - Ethiek, Menselijkheid, Engagement en Nabijheid - concreet te vertalen.
- Het Maatschappelijk Verslag is hoofdzakelijk gebaseerd op de G3-richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI - www.globalreporting.org).
- De verschillende citaten in het Maatschappelijk Verslag (“post-it”) zijn afkomstig van de personeelsleden van de onderneming.

Interne organisatie van het project

- Sinds 2002 ontwikkelt en actualiseert Ethias een Meerjarenplan voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. De strategie en de inhoud van het plan werden goedgekeurd door het Directiecomité op voorstel van het Ethisch Comité.
- Het Ethisch Comité coördineert en stuurt het project.
- Voor het Maatschappelijk Verslag kon Ethias een beroep doen op medewerking van haar gehele personeel, en meer in het bijzonder de herlezers die de verschillende beroepen en activiteiten binnen de onderneming vertegenwoordigen.

Beschikbaarheid van het verslag

- Het Maatschappelijk Verslag kunt u op de website www.ethias.be downloaden of via het e-mailadres ethisch.comite@ethias.be of op het telefoonnummer 00 32 4 220 31 19 aanvragen.

Gedrukt op gerecycleerd papier met plantaardige inkt