

# NIET-FINANCIËEL VERSLAG

2017



ethias



# INLEIDING

Als mutualistisch geïnspireerde verzekeringsonderneming en speler in de sociale economie heeft Ethias altijd al de principes van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) toegepast, vaak zonder het te (laten) weten.

MVO is voor Ethias namelijk veel meer dan een populair concept of een louter communicatiemiddel. Het is in de eerste plaats een managementtool die de onderneming niet enkel toelaat haar activiteiten te positioneren in overeenstemming met haar waarden en haar eigenheden, maar ook - in het kader van een permanente dialoog met alle stakeholders - de geboekte vooruitgang op sociaal, maatschappelijk en ecologisch vlak te evalueren.

In dat opzicht werd in 2003 een paritair Ethisch Comité opgericht. Dit orgaan houdt zich bezig met het begeleiden van de ontwikkeling, de opvolging en de evaluatie van de acties, initiatieven en projecten inzake MVO binnen Ethias. MVO is bovendien een transversale competentie die al onze activiteiten aanbelangt.

Het niet-financieel verslag past volkomen binnen deze aanpak. Het is tot stand gekomen dankzij de medewerking van de leden van het Ethisch Comité, en meer algemeen, van alle Ethias-medewerkers, en dankzij de goede relaties met de verschillende stakeholders.

In het belang van een betere wereld - die rechtvaardiger, ecologischer, billijker en solidairder is - belicht het verslag de resultaten van Ethias als

- Vertrouwensvolle verzekeraar
- Duurzame onderneming
- Verantwoorde belegger

Bij Ethias willen we MVO laten leven in alle geledingen van de onderneming. Wij willen het dynamisme en de creativiteit van onze medewerkers bundelen opdat we van onze onderneming een blijvend succes kunnen maken ten dienste van onze verzekerden, voortbouwend op onze nieuwe ondernemingswaarden: menselijk, engagement, klanttevredenheid en enthousiasme.

De verzekeraar van morgen is de partner die extra toegevoegde waarde weet te creëren voor de samenleving en die zich inzet voor sociale, ethische en ecologische aangelegenheden.

De missie van Ethias is dan ook duidelijk: de verzekering vereenvoudigen om u zekerheid, gemoedsrust en ondernemingsvrijheid te bieden, met innovatieve producten en diensten. Als partner van uw dagelijkse leven stellen wij onze expertise en ons dynamisme tot uw dienst.

Wij wensen u veel leesplezier.

## **Philippe LALLEMAND**

Voorzitter van het Directiecomité  
Chief Executive Officer

## **Myriam VAN VARENBERGH**

Voorzitster van de  
Raad van bestuur



# INHOUD

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ALGEMEEN KADER</b>                          | <b>7</b>  |
| 1.1 Grote tendensen                               | 7         |
| 1.2 Het Ethias-model                              | 8         |
| 1.3 De strategische bouwstenen van Ethias         | 9         |
| 1.4 Risico's en opportuniteiten                   | 12        |
| 1.5 Methodologie                                  | 13        |
| <b>2. ETHIAS ALS VERTROUWENSVOLLE VERZEKERAAR</b> | <b>15</b> |
| 2.1 Verzekeringsproducten met duurzame impact     | 15        |
| 2.2 Partnerships                                  | 16        |
| 2.3 Cliënten                                      | 16        |
| • Preventie                                       | 17        |
| • Digitale transformatie                          | 18        |
| • Digitale dienstverlening                        | 18        |
| • Nabijheid                                       | 18        |
| 2.4 Risicobeheer                                  | 19        |
| 2.5 Klachtenbeheer                                | 19        |
| <b>3. ETHIAS ALS DUURZAME ONDERNEMING</b>         | <b>21</b> |
| 3.1 Sociale cohesie                               | 21        |
| 3.2 Ethias 2.0                                    | 21        |
| 3.3 Diversiteit                                   | 22        |
| 3.4 Operationele uitmuntendheid voor iedereen     | 23        |
| 3.5 Enthousiasmering                              | 24        |
| 3.6 Preventie van psychosociale risico's          | 25        |
| • Sociale Cel                                     | 25        |
| • De vertrouwenspersonen                          | 25        |
| • De EHBO'ers                                     | 25        |
| 3.7 Integriteit                                   | 26        |
| • Integriteitsbeleid                              | 26        |
| • Mondiaal Pact van de Verenigde Naties           | 26        |
| • Sociaal-ethische code                           | 27        |
| • Gedragscode van de Directie Financiën           | 28        |
| • Ethisch Comité                                  | 28        |
| 3.8 Bescherming van het milieu                    | 29        |
| • Bestuur met aandacht voor het milieu            | 29        |
| • VERMINDERING VAN DE CO <sup>2</sup> -UITSTOOT   | 29        |
| • Afvalvermindering                               | 29        |
| • Verantwoorde leveranciers                       | 30        |
| • Mobiliteit                                      | 31        |
| • Green Movement                                  | 32        |
| 3.9 sponsoring                                    | 33        |
| <b>4. ETHIAS ALS VERANTWOORDE BELEGGER</b>        | <b>35</b> |
| 4.1 Ethische investeringscode van Ethias          | 35        |
| 4.2 Verantwoorde investeringen                    | 36        |
| <b>5. CONCLUSIES</b>                              | <b>39</b> |
| 5.1 Reikwijdte van het verslag                    | 39        |
| 5.2 Beginselen van het verslag                    | 39        |
| 5.3 Toetreding                                    | 40        |



# 1. ALGEMEEN KADER

## 1.1 GROTE TENDENSEN

De verzekeringssector wordt geconfronteerd met tal van uitdagingen.

Als voorbeelden vermelden we:

### Evolutie in de consumptiegewoonten van de cliënten

- Nieuwe risico's
- Nieuwe distributiemodellen
- Prijsvergelijkers
- Klantervaring
- Zoektocht naar de meest nabije en eenvoudige relatie
- Deeleconomie
- ...

### Regelgevend kader

- Solvabiliteit II
- Europese Verordening Gegevensbescherming (GDPR)
- Richtlijn voor de distributie van verzekeringen (Insurance Distribution Directive – IDD)
- Boekhoudkundige normen IFRS 17
- Richtlijn betreffende de markten voor financiële instrumenten (MiFID)
- ...

### Technologische en digitale evolutie

- Internet of Things (IoT)
- Big data
- Sociale netwerken
- Digitalisering
- Robotisering
- Nieuwe verzekeringsmodellen
  - » P2P
  - » Micro-segmentering
  - » On-demand insurance
  - » ...
- ...

### Macro-economische en demografische omgeving

- Lagerenteomgeving
- Nieuwe spelers
- Vergrijzende bevolking
- ...

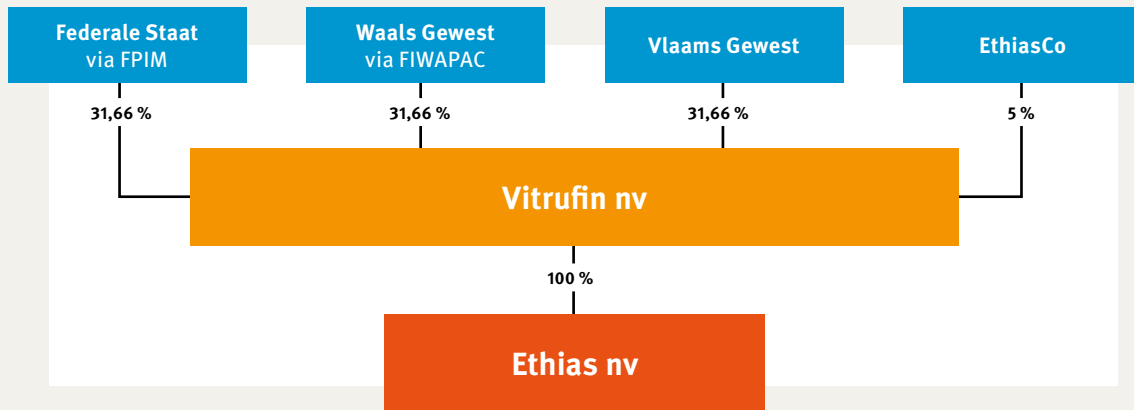


Het gaat hier om tal van opportuniteiten en uitdagingen die Ethias zorgvuldig en doordacht wil opnemen.

In dat kader is het Directiecomité in 2017 gestart met het programma “Ethias 2.0” dat betrekking heeft op de gehele onderneming. Het doel van dit programma bestaat erin onze structuren, onze organisatie, onze governance en onze processen te versterken ten gunste van de **tevredenheid van de klant**.

## 1.2 HET ETHIAS-MODEL

Ethias is een Belgische verzekeringsmaatschappij die in 1919 werd opgericht door een groep van gemeente- en provinciebesturen.



Ethias is de **4de verzekeraar** van het land voor alle takken samen, met een marktaandeel van 9 %.

Ethias is een **multitakkenverzekeraar**, Leven en Niet-Leven, zowel voor **collectiviteiten** (publieke, socialprofit- en corporate sector) als voor **particuliere cliënten**.

### Ethias is de verzekeraar nr. 1 van de overheidssector en zijn werknemers.

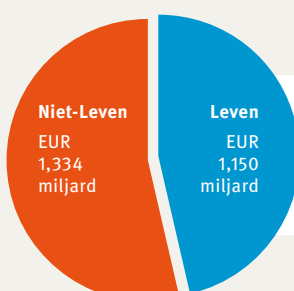
Tot haar verzekerden behoren: de **Federale Staat**, de **Gewesten** en **Gemeenschappen**, de **lokale overheden** (provincies, steden en gemeenten, OCMW's ...), de **openbare ondernemingen** alsook duizenden **intercommunales**, **scholen**, **ziekenhuizen**, **diensten van algemeen nut**, **verenigingen** ...

Meer dan een miljoen mannen en vrouwen stellen hun vertrouwen in Ethias.

### Ethias is de enige belangrijke directe verzekeraar in België.

Zij heeft de volgende distributiekanaalen:

- Een netwerk van **42 regionale kantoren** verspreid over België
- Twee **customer centers**
- De **website** [www.ethias.be](http://www.ethias.be) en haar **digitale toepassingen**
- Een team van **inspecteurs, technico-commerciële medewerkers** en **preventiespecialisten** voor de collectiviteiten
- Een **netwerk van makelaars** voor het bedrijfsleven



### INCASSO

Het incasso van Ethias op 31/12/2017 bedraagt **EUR 2,484 miljard**.





## 1.3 DE STRATEGISCHE BOUWSTENEN VAN ETHIAS

2017 was een scharnierjaar voor Ethias!

### Nieuwe organisatie Ethias 2.0

Ethias 2.0 vertaalt de nieuwe, interne organisatie van Ethias, met als doel meer coherentie, meer efficiëntie en meer wendbaarheid, om zo de cliënt volledig centraal in onze activiteiten te plaatsen.

(zie punt 3.2)

### Akkoord van de aandeelhouders

De aandeelhouders van Ethias sluiten een akkoord om het aandeelhouderschap te stabiliseren voor een periode van 2 jaar. Dit akkoord laat Ethias toe om zich opnieuw te focussen op het verzekeringsberoep door haar businessmodel nog verder te versterken, in het voordeel van alle stakeholders en ten dienste van haar cliënten.

### Nieuwe governance

Nieuwe organisatie, versterking en vereenvoudiging van de beheerorganen en -structuren.

#### Het Directiecomité telt vandaag 4 mannen en 2 vrouwen.

##### Philippe Lallemand

Voorzitter van het Directiecomité - Chief Executive Officer

##### Benoît Verwilghen

Vice-CEO - Chief Client Officer

##### Brigitte Buyle

Chief Digital Transformation Officer

##### Cécile Flandre

Chief Financial Officer

##### Frank Jeusette

Chief Risk Officer

##### Luc Kranzen

Chief Services Officer

#### De raad van bestuur kreeg eveneens een nieuwe samenstelling:

##### Myriam Van Varenbergh

Voorzitster

##### Jacques Braggaar

Bestuurder

##### Marc Descheemaeker

Bestuurder

##### Kathleen Desmedt

Bestuurster

##### Philippe Donnay

Bestuurder (onafhankelijk)

##### Olivier Henin

Bestuurder

##### Ingrid Loos

Bestuurder (onafhankelijk)

##### Marc Meurant

Bestuurder

##### Philip Neyt

Bestuurder

##### Anne-Marie Seeuws

Bestuurder (onafhankelijk)

##### Karl Van Borm

Bestuurder

##### Bruno van Lierde

Bestuurder (onafhankelijk)

##### Philippe Lallemand

Bestuurder

##### Benoît Verwilghen

Bestuurder

##### Cécile Flandre

Bestuurder

##### Frank Jeusette

Bestuurder

Op 20/03/2017 stelde de raad van bestuur een **nieuwe CEO**, Philippe Lallemand, aan.

Het directiecomité werd ook versterkt via de benoeming van een **nieuwe CFO**, Cécile Flandre.

Binnen de onderneming is er een evenwichtige man/vrouw-verdeling.

Sinds 2017 bestaat minstens een derde van het Directiecomité en van de Raad van bestuur uit vrouwen. Voor de eerste keer zit een vrouw de raad van bestuur voor.



Binnen dit veranderingskader van onze interne en externe werkomgeving zijn wij gestart met het herbekijken én versterken van onze strategische fundamenten. Dit omvat een actualisering van:

- onze **waarden**
- onze **missie**
- onze **visie**
- onze **strategie**

De **missie** is de bestaansreden van de onderneming. Zij illustreert wat de onderneming doet, wat zij te bieden heeft en hoe zij zich positioneert.

### Onze missie:

De verzekering vereenvoudigen om u zekerheid, gemoedsrust en ondernemingsvrijheid te bieden, met innovatieve producten en diensten.

Als partner van uw dagelijkse leven stellen wij onze expertise en ons dynamisme tot uw dienst.

De **visie** van de onderneming wordt momenteel geactualiseerd en zal in de loop van 2018 worden afgewerkt. Die visie zal vervolgens worden uitgedragen via de actualisering van het strategisch plan.

## #TrotsOpOnzeWaarden

De **waarden** vormen de identiteit van de onderneming, van haar cultuur en van haar persoonlijkheid. Zij moeten voor alle medewerkers een leidraad zijn in hun dagelijkse taken, ongeacht hun type van activiteit.

Voor het actualiseren van die waarden hebben wij beslist om alle medewerkers aan het woord te laten via een online enquête over de waarden van de onderneming en over hun omzetting in verschillende eigenschappen of kenmerken.

Dit zijn de **geactualiseerde waarden** die uit de peiling naar voren kwamen:



## #Menselijk

Het menselijke aspect staat centraal in al onze relaties die wij met respect en met empathie behandelen.

Wij zijn een daadwerkelijke partner voor elk van onze gesprekspartners. Bij ons zijn nabijheid en solidariteit geen loze woorden.

#Empathie #Respect  
#Nabij #Team #Solidariteit



## #Engagement

Sinds bijna 100 jaar engageren wij ons dag in dag uit, op een efficiënte manier, voor onze collega's en voor de samenleving. Wij zijn betrouwbaar, schenken vertrouwen en gaan proactief te werk. Dit engagement heeft ook betrekking op de ethiek, die aan de basis van al onze acties blijft liggen, en op onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

#Vertrouwen #Betrouwbaar #Verantwoordelijk #100jaar  
#MaatschappelijkEngagement #Ethiek #Proactief



## #Klanttevredenheid

Dit is de motor van onze activiteit en van al onze acties. Vanuit onze mutualistische achtergrond benadrukken wij de contactcultuur met de cliënt en de kwaliteitsvolle dienstverlening die als voorbeeld geldt. Onze toegankelijkheid, onze efficiëntie, onze flexibiliteit spreken voor zich en dragen duidelijk bij aan de tevredenheid van onze klanten.

#Toegankelijk #Partner #Flexibiliteit #Eenvoud  
#Aanpassingsvermogen #Efficiëntie #Wendbaar



## #Enthousiasme

Wat er ook gebeurt, Ethias heeft een hart voor de zaak. Wij geven dagelijks blijk van energie, vitaliteit, optimisme en dynamisme. Dit enthousiasme maakt ons creatief en laat ons innovatieve projecten ondernemen.

#Innovatie #Vitaliteit #Creativiteit  
#Energie #Dynamisme #Optimisme

## 1.4 RISICO'S EN OPPORTUNITEITEN

Enkele voorbeelden van niet-financiële risico's:

### Cybercriminaliteitsrisico's

**Het risico op hacking of een cyberaanval vormt een van de belangrijkste risico's van de 21e eeuw.**

Om de maatschappij te wapenen tegen dit type van risico's heeft Ethias een nieuw verzekeringsproduct tegen cybercriminaliteit ontwikkeld. Deze volledige en innovatieve verzekering dekt de burgerlijke aansprakelijkheid en de gegevensbescherming. Zij is bovendien gekoppeld aan preventie, monitoring en tussenkomst bij schade.



Net als elke verzekeringsmaatschappij die een massa persoonsgegevens verwerkt, is Ethias uiteraard betrokken bij de nieuwe **regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens** die de Europese Unie heeft aangenomen (GDPR\*). In 2017 is een GDPR-opleidingsprogramma van start gegaan. Diverse communicatieacties en opleidingssessies staan gepland voor het voltallige personeel in 2018. Ethias onderneemt ook stappen voor het sensibiliseren van haar cliënten in Collectiviteiten opdat zij zich ten volle bewust zou worden van het gevaar van cyberrisico's en van het nut om zich ertegen te wapenen via passende verzekeringsdekkingen die Ethias aanbiedt.

### Milieurisico's

Bij de ontwikkeling van haar continuïteitsplan voert Ethias op regelmatige tijdstippen continuïteitstests voor haar bedrijfsactiviteiten uit om zo haar weerstandsvermogen te bepalen ten aanzien van een natuurramp risico dat zich zou kunnen voordoen.



### Risico op bedreiging van de energievoorziening

In het kader van haar continuïteitsplan voert Ethias op regelmatige tijdstippen black-outtests uit om haar weerstandsvermogen te bepalen op basis van haar zelfvoorziening op energievlak.



\* **De Algemene Verordening inzake Gegevensbescherming** (afgekort als "GDPR" in het Engels) vormt de Europese referentietekst inzake bescherming van de persoonsgegevens. Deze regelgeving versterkt en verenigt de gegevensbescherming voor individuen binnen de Europese Unie. De bepalingen zijn vanaf 25 mei 2018 rechtstreeks van toepassing op alle 28 lidstaten van de Europese Unie.

Andere niet-financiële risico's worden besproken in de hiernavolgende tekst.

## 1.5 METHODOLOGIE

Voor Ethias is de opmaak van het niet-financieel verslag meer dan een wettelijke verplichting.

Het is een zaak van continuïteit aangezien Ethias sinds 2007 een verslag over maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO-verslag) heeft opgesteld, maar ook een opportuniteit om een stand van zaken op te maken over de aanpak als toonaangevende verzekeraar in maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Dit verslag biedt namelijk de gelegenheid om een balans op te maken, de eventuele tekortkomingen te identificeren en de MVO-strategie te updaten door het vastleggen van de doelstellingen die Ethias in 2018 wil bereiken en de elementen om deze te meten (KPI's). Dit document werkt overkoepelend aangezien het uiting geeft aan de samenwerking tussen de verschillende entiteiten om een gemeenschappelijk doel te bereiken: een maatschappelijk verantwoorde verzekeraar zijn én blijven.

Eind 2017 kregen de verschillende bedrijfsentiteiten (HR, Finance, Sales & Customer, Risk, Facilities, Vendor Management, IT ...) de uitnodiging deel te nemen aan workshops om de MVO-gerelateerde aspecten van hun businessactiviteiten en -verantwoordelijkheden te beschrijven.

Tijdens iedere workshop onderzochten de vertegenwoordigers van de deelnemende entiteiten een reeks van voorgestelde onderwerpen. De te ontwikkelen punten werden geïdentificeerd en zullen worden opgenomen in een meerjarenactieplan.

Naar aanleiding van die workshops werden de **drie taken van Ethias binnen de samenleving als volgt opgebouwd:**

- Ethias als **vertrouwensvolle verzekeraar**
- Ethias als **duurzame onderneming**
- Ethias als **verantwoorde belegger**

Op basis van dat proces werd het verslag opgemaakt onder auspiciën van het Ethisch Comité, dat sinds 2003 actief is binnen Ethias. Het **Ethisch Comité** heeft als eigenheid een paritair orgaan te zijn, bestaande uit evenveel vertegenwoordigers van de werkgever als van de werknemers. De opdracht van dit orgaan bestaat erin de MVO-strategie binnen de onderneming uit te rollen en te waken over de naleving van de sociaal-ethische regels.

Voor de verwezenlijking van dit verslag heeft Ethias zich gebaseerd op de **10 principes uit het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties**. Elk van de Ethias-acties wordt gestuurd door een globale strategie die gebaseerd is op deze verantwoordelijkheid en op de verbintenissen die eruit voortvloeien. Het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties is de leidraad in de MVO-aanpak van de onderneming.

**Aan het einde van dit document vindt u een overzicht van de Ethias-acties die inspelen op de 10 principes uit het Mondiaal Pact.**





## 2. ETHIAS ALS VERTROUWENSVOLLE VERZEKERAAR

De voorbije jaren werden voor Ethias gekenmerkt door tal van innovaties, zowel ten dienste van de collectiviteiten als van de particulieren.

Deze innovaties beantwoorden allen aan eenzelfde behoefte: een betere dienstverlening aan de verzekerden, in een optiek van algemeen belang, bescherming van het milieu en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dat is de beleidslijn van Ethias als vertrouwensvolle verzekeraar.

### Dit beleid resulteert in een zeer hoge tevredenheidsgraad bij de Ethias-cliënten

(93% van de particuliere cliënten en 98% van de cliënten in Collectiviteiten zeggen tevreden te zijn). Hieruit blijkt het vertrouwen dat cliënten schenken aan de onderneming.

(zie punt 2.3)

### 2.1 VERZEKERINGSPRODUCTEN MET DUURZAME IMPACT

Het MVO-initiatief van Ethias wil niet enkel de handelwijze van de onderneming, van haar stakeholders en van haar personeelsleden beïnvloeden, maar ook een verantwoordelijk gedrag op duurzame wijze promoten.

Zo besliste Ethias om het verantwoordelijke gedrag van haar verzekerden te belonen dankzij de ontwikkeling van specifieke voordeeltarieven, de **eco-tarieven**.



- **De verzekering “minder dan 10.000 km”:** bestuurders die weinig rijden en waarvan de bonus-malusgraad tussen 0 en 2 ligt, genieten een voordeeltarief voor hun Autoverzekering.
- **Specifiek tarief voor groene voertuigen:** bestuurders van elektrische of hybride voertuigen waarvan de CO<sub>2</sub>-uitstoot niet hoger is dan 100 gram genieten eveneens een verminderingstarief.
- **Beloning voor verantwoordelijk gedrag achter het stuur:** systeem van commerciële kortingen en “jokers” voor bestuurders die sinds meerdere jaren geen ongeval in fout hebben gehad.
- **Contract starter 29/29:** bestuurders jonger dan 26 jaar, met een rijbewijs sinds minstens 3 jaar, die zich ertoe verbinden blijf te geven van een verantwoord rijgedrag worden beloond.
- **Verzekering elektrische fietsen:** eind 2017 is Ethias gestart met een onderzoek naar het aanbieden van nieuwe producten in “Zachte Mobiliteit”. In het voorjaar van 2018 zullen er nieuwe producten worden gecommercialiseerd.
- **Dekking van zonnepanelen** inbegrepen in de woningverzekering. Het gaat om een unieke dekking op de markt.
- **Ethias Cyber Protection:** de risico's op een cyberaanval behoren tot de belangrijkste bedreigingen van de 21e eeuw. Dit product koppelt verzekeringsdekkingen aan preventie.
- **Autonomia:** verzekering met als doel zelfstandigheid te bevorderen, via een kadercontract voor de ondernemingen ter attentie van hun medewerkers. Dit product is ontwikkeld voor personen tussen 50 en 70 jaar die vandaag beschikken over een zeker kapitaal voor investering. Autonomia biedt die personen de gelegenheid om dit kapitaal op een later moment in hun leven te ontvangen in de vorm van een lijfrente.
- **Gewaarborgd Inkomen Ambtenaren:** verzekering in geval van ziekte of privéongeval voor het contractuele en/of statutaire overheidspersoneel.
- **Een Hart voor Sport:** dekt cardio- en cerebrovasculaire ongevallen die tijdens de sportbeoefening gebeuren.
- ...

## 2.2 PARTNERSHIPS



Ethias is sinds 2015 partner van **Bluebike**. Het gaat om fietsen die in de stations van de NMBS kunnen worden gehuurd. Ethias verzekert de fietsen en levert bijstand aan personen die de fietsen huren. Dit partnership werd in 2017 hernieuwd.



## 2.3 CLIËNTEN

Ethias identificeerde drie grote tendensen die zich aftekenen in de nieuwe behoeften van cliënten:

- **Beter doen met minder:** cliënten zien hun middelen afnemen (personeel, budget ...) en zijn op zoek naar efficiëntie. Zij verwachten van Ethias, als historische partner van de openbare sector, win-winoplossingen (co-creatie) tegen een juiste prijs. Nieuwe technologieën en digitalisering kunnen eveneens helpen om het hoofd te bieden aan die problematiek.
- **Weten:** cliënten willen sneller geïnformeerd worden, en dit via een proactieve communicatie die mee is met haar tijd en die zich rechtstreeks richt tot de juiste persoon. Dit impliceert de toegankelijkheid tot duidelijke informatie en adviezen op ieder moment en via om het even welk kanaal.
- **Begrijpen:** cliënten willen hun omgeving beter begrijpen en verwachten een vereenvoudiging van de materie door hun partner. Een meer vormende en pedagogische aanpak zou dan ook worden gewaardeerd.

### Ethias geeft een antwoord op die behoeften via een strategie van dienstverlening, digitalisering, nabijheid en preventie.

Bij het zien van die cliënttevredenheid lijkt deze aanpak adequaat te zijn.

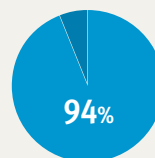
#### Particulieren

Uit de in 2017 gevoerde studies blijkt een algemene tevredenheidsgraad van 93%<sup>1</sup>.

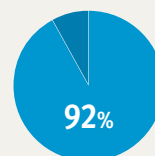
- ★ ★ ★ Na een contact met Ethias zouden 2 op 3 cliënten ons aanbevelen bij hun familieleden en kennissen.
- ★ ★ ★ ★ ★ 8 op 10 cliënten hebben Ethias reeds aanbevolen bij hun familieleden en kennissen.
- ★ ★ ★ ★ ★ 9 op 10 cliënten zouden opnieuw Ethias kiezen voor hun verzekeringen.

#### Collectiviteiten

De algemene tevredenheid van de Ethias-clieënten is zeer hoog en bereikt 98%<sup>2</sup>.



94 % van onze cliënten beschouwen Ethias als hun **bevoorrechte partner** op het vlak van verzekeringen.



92 % van de cliënten hebben een **positief tot zeer positief beeld van Ethias**. Ethias wordt beschouwd als een gemakkelijk toegankelijke speler die resultaatgericht is en een efficiënte dienstverlening biedt.

<sup>1</sup> Die indicatoren komen uit het NPS-project (Net Promoter Score), een tool die in 2014 werd ingevoerd om de tevredenheids- en aanbevelingsgraad te meten van particuliere cliënten en prospects die een contact met Ethias hebben gehad. Steekproefgroep: 23.344 cliënten.

<sup>2</sup> Studie uitgevoerd in het laatste kwartaal van 2016 bij cliënten in Collectiviteiten.



## PREVENTIE

Het hoofddoel voor Ethias is duidelijk: de gezondheid en de fysieke integriteit van personen beschermen en de goederen van haar cliënten vrijwaren.

Om dat doel te bereiken zet Ethias tal van preventieacties op:

- [Adviezen](#)
- [Tools](#)
- [Applicaties](#)

Ethias biedt ook een **gepersonaliseerde begeleiding door preventiedeskundigen** in verschillende domeinen:

- bescherming van personen (arbeidsongevallen, welzijn op het werk, schoolongevallen)
- bescherming van goederen en diensten (auto, diefstal, brand, overstroming ...)
- bescherming van gegevens (cyberrisico)



### Enkele preventiediensten



**KMI/IRM Prévention:** gratis dienst voor lokale besturen: waarschuwingen per sms over de belangrijkste meteorologische risico's: wind, regen, sneeuwbuien/ijzel en onweer. Tips en adviezen inzake preventie voor een optimale bescherming.



**Ethias Prevention Reporter:** applicatie die digitale bijstand biedt om de preventierapportering te verbeteren (geolokalisatie, classificering van risico's/schadegevallen, dictafon/stemherkenning, foto's/video's ...). De Ethias Prevention Reporter steekt sinds 2017 in een nieuw kleedje en biedt nu een snelle preventierapportering on site.



**Fleet Reporting:** deze tool analyseert de schadegevallen van de vloot en zorgt voor een bewustmaking van de vlootverantwoordelijke en van de begunstigden van een wagen zodat een aangepast preventiebeleid kan worden uitgerold.



De **website** voor Collectiviteiten en Ondernemingen bevat ook online magazines, een actualiteitenblog (preventie, pensioenen, financiën ...) en getuigenissen van cliënten. Op die manier ontstaat een directe band met de verzekerden en houdt Ethias de vinger aan de pols. Enkele besproken thema's:

- Colloquium over welzijn op het werk
- 5 tips om meer te bewegen op het werk
- Zich veilig gedragen in het verkeer
- Verkeersveiligheid in de schoolomgeving
- Veiligheid van huishoudhulp
- Welke kosten kan je vermijden als je investeert in preventie?

# BLOG

Een blog over preventie is te vinden op de Ethias site:

[www.ethias.be/blog-nl](http://www.ethias.be/blog-nl)

## DIGITALE TRANSFORMATIE

Ethias startte met een omvangrijk technologisch transformatieprogramma ter ondersteuning van haar ambities.

Dit programma omvat de aankoop van **nieuwe informaticatools** die toelaten een **antwoord te bieden op de toekomstige behoeften van onze cliënten** en de **prestaties in het algemeen te verbeteren**.

Deze tools zullen met name de uitrol van de **omnichannel-strategie** (e-commerce, social media, enz.) ondersteunen.

Dit programma omvat ook de **modernisering van de informatica-architectuur**, die de activiteit Niet-Leven ondersteunt, via de Guidewire-toepassing, de ontwikkeling van robots voor de automatisering van bepaalde taken en de uitbouw van bijkomende CRM-tools.



Om de integratie en het gebruik van Guidewire binnen Ethias voor te bereiden ging in december 2015 het implementeringsprogramma **Century** van start.

Century heeft als doel alles in het werk te stellen opdat Guidewire volledig operationeel zou zijn in 2019. Dit programma besteedt ook aandacht aan de noodzakelijke opleiding en begeleiding bij een dergelijk transformatieproces.

## DIGITALE DIENSTVERLENING



Ethias ging in 2017 van start met **myethias gezondheidszorg**, een gratis en beveiligde online dienst waarmee medewerkers en hun gezinsleden hun gezondheidszorgdossiers online kunnen opvolgen en beheren.



**AssurPharma**: een partnership tussen verzekeraars en apothekers om het leven van hun cliënten te vergemakkelijken. BVAC-attesten voor farmaceutische kosten worden via elektronische weg verzonden, zowel voor dossiers in gezondheidszorg als in arbeidsongevallen!



**AssurKINE**: deze dienstverlening, die in 2017 is gelanceerd, omvat een derdebetalersysteem voor kinesiotherapieverzorging bij een arbeidsongeval. Ethias betaalt op die manier rechtstreeks terug.



**Ethias Pension Corner** dit onlineplatform gespecialiseerd in informatie over pensioenen, biedt nu ook artikels over de 2de pensioenpijler.

## NABIJHEID

Ethias heeft de bijzonderheid een **directe verzekeraar** te zijn.



Verzekerden kunnen een **kantoor** bezoeken (eveneens op afspraak) en, via **telefoon** of **e-mail**, met Ethias contact opnemen (Contact & Services Center).

Voor de openbare sector, de socialprofitsector en de private sector staat een **netwerk van inspecteurs** ter beschikking van de (openbare) collectiviteiten en zijn er de **grote makelaars** voor de ondernemingen.



Op Ethias.be helpt **Mathias**, een virtuele assistent, de bezoekers bij hun online zoektocht.

## 2.4 RISICOBEEHER

Voor de **particulieren** voeren de medewerkers bij onderschrijving een controle op de niet-financiële risico's uit, op basis van een overzicht dat op het intranet beschikbaar is.

De weigering van een autopolis gebeurt bijvoorbeeld omwille van een te hoge schadelast, een te krachtig voertuig voor een jonge bestuurder, een wanbetaling ...

Voor de **Collectiviteiten** bestaan er onderschrijvingsgidsen binnen elke tak.

Na de onderschrijving worden er op periodieke basis diverse controles uitgevoerd (type "Underwriting Files Review").

Risico's die verband houden met corruptie en mensenrechten worden niet in aanmerking genomen.



## 2.5 KLACHTENBEEHER

Ethias stemt zich af op de gedragscode van Assuralia voor klachtenbeheer.

Iedere belanghebbende - een kandidaat-verzekeringnemer, een verzekerde, een begunstigde of een derde schadelijder - kan zijn ongenoegen over een verzekeringscontract of -dienst uiten.

Klachten kunnen worden gemeld:

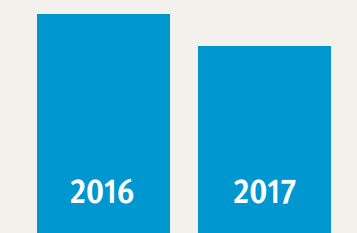
- via het formulier online
- via e-mail
- via de post

**Een onafhankelijke klachtencorrespondent zal het dossier in alle objectiviteit onderzoeken.**

Die correspondent zal een definitief antwoord opstellen dat hij binnen de 20 werkdagen na ontvangst van de klacht zal versturen naar de klager. Als die termijn niet kan worden nagekomen, zal de klager een gemotiveerde brief ontvangen. recevra un courrier circonstancié.

Er wordt jaarlijks een verslag over het klachtenbeheer opgemaakt.

### GEMELDE KLACHTEN



In 2017 werden 1.348 klachten gemeld tegenover 1.574 in 2016



# 3. ETHIAS ALS DUURZAME ONDERNEMING

## 3.1 SOCIALE COHESIE

Ethias beschouwt de sociale cohesie en het welzijn van haar personeel als een absolute prioriteit, rechtstreeks gekoppeld aan haar waarden en in het verlengde van haar MVO-verbintenissen.

1.799

DE ONDERNEMING TELDE  
1.799 MEDEWERKERS  
OP 31/12/2017  
(886 vrouwen / 913 mannen)

Een respectvolle, collaboratieve en verantwoordelijke dialoog is steeds een kenmerk geweest van de bedrijfscultuur bij Ethias. Dankzij die sociale cohesie heeft de onderneming al een eeuw kunnen overspannen. De kwaliteit van de sociale dialoog is een van de troeven voor de stabiliteit, de groei en de toekomst van de onderneming geworden.

Net als alle verzekeringsmaatschappijen wordt Ethias geconfronteerd met tal van uitdagingen die voortvloeien uit de wereldwijde veranderingen. De doelstellingen van de onderneming zijn dan ook afgestemd op de verdere ontwikkelingen in deze situatie, op de noden van onze samenleving en op de noden van de arbeidsmarkt.

## 3.2 ETHIAS 2.0

Als ondersteuning van de strategie Ethias 2.0, die Ethias meer dynamiek, meer wendbaarheid en een nog grotere klantenfocus wil geven, gingen in 2017 belangrijke transformaties van start binnen de directie human resources. Die transformaties worden vanaf 2018 uitgerold. Ze hebben de ambitie om voor elke medewerker een stimulerende werkomgeving te scheppen.



### De transformaties op HR-vlak omvatten in het bijzonder:

- Een **nieuw remuneratiebeleid** (Reward) dat eenvoudiger, billijker en federerend is. Dit beleid streeft ernaar de bezoldiging van iedere collega correct vast te leggen ten aanzien van het marktreferentieloon en zowel de individuele als collectieve prestaties van iedere medewerker te valoriseren.
- Een **nieuw en vereenvoudigd evaluatieproces** (Review) dat voor meer dynamisme, objectiviteit en reactiviteit zal zorgen.
- Een **systeem voor administratie en loonbeheer**, met een vereenvoudiging van de administratieve processen.
- Flex: het cafetariaplan Flex@Ethias, dat **flexibiliteit** brengt **in het loonpakket** van iedere medewerker.



### 3.3 DIVERSITEIT

In 2006 heeft Ethias een intern diversiteitscharter gesloten. Dit bedrijfsinitiatief werd in 2007 bekroond met een Diversiteitslabel.

Het charter wil **elke vorm van directe of indirecte discriminatie verbannen**, maar ook een **proactieve houding op dat vlak promoten** (aanwerving, loopbaanbeheer, weerspiegeling van de Belgische samenleving onder het personeel, verrijking van de sociale dialoog in de onderneming door de verschillende actoren aan te moedigen om zich uit te drukken over het discriminatiethema in een geest van vertrouwen, tolerantie en openheid).

Het diversiteitscharter blijft actueel en is gepubliceerd op het bedrijfsintranet.

#### De diversiteit vertaalde zich in tal van concrete acties:

- Het project **“Top skills”**, dat vrouwen aanmoedigde om te solliciteren voor managementfuncties (meerdere sessies van 2012 tot 2014).
- **Intergenerationele dynamiek:** solidariteit tussen generaties (intranetreportages over medewerkers ouder dan 50 jaar, “45 Plus Days” met een praktische toolkit om de resterende loopbaan op een enthousiaste en optimistische manier in te zetten).
- **Peterschap over nieuwe medewerkers** door medewerkers vanaf 45 jaar om zo de bedrijfscultuur over te brengen en integratie te bevorderen.
- **Onthaal van nieuwe medewerkers.**
- Drie edities van de **Duo Day** (integratie van personen met een arbeidshandicap op de werkvloer).
- **Integratie van jongeren uit kansengroepen** als jobstudenten.

#### Diversiteit dekt meerdere aspecten:

- gender
- personen met een handicap
- etnische en culturele diversiteit
- ...



In het kader van een verdere en versterkte MVO-aanpak voor Ethias gaf het Directiecomité in 2017 groen licht om nieuwe projecten rond diversiteit in 2018 op te zetten:

- **On Boarding:** onthaal van nieuwe medewerkers en omkadering door de Talent Managers + peterschap (met opleiding van toekomstige meters en peters).
- **Care4Vitality:** begeleiding van personen in eindloopbaan.
- **Organisatie van de werktijd en eindloopbaan.**
- In 2015 werd **Flexitime** (met flexibele werktijden tijdens de werkdag) uitgebreid voor een betere harmonie tussen werk- en privéleven.
- **Homeworking** zit nog in een testfase en zal in 2018 toegankelijk zijn voor sommige medewerkers.
- **Duo for a job:** peterschap over studenten uit kansengroepen door vrijwillige senior-medewerkers.
- **BeFace:** peterschap over studenten uit kansengroepen en werkzoekenden door vrijwillige medewerkers.

95

IN 2017 WERDEN 95 PERSONEN AANGEWORVEN

47 vrouwen en 48 mannen

### 3.4 OPERATIONELE UITMUNTENDHEID VOOR IEDEREEN

Die aanpak focust bovendien op de dienstverlening aan de cliënt.

Deze berust op:

- **Performantiebeheer:** de kwaliteit van de dienstverlening wordt permanent gemonitord en verbeterd.
- **Procesverbetering:** om de doeltreffendheid te verhogen, de activiteiten te standaardiseren, de tevredenheid bij de cliënten te verhogen ...
- **Competentieorganisatie** bij de managers en de medewerkers: om efficiënt te zijn en hun uitdagingen op te nemen, vandaag en morgen.
- **Stimuleren van de mindset:** alle teams werken samen voor de tevredenheid van de verzekerden.



Om te zorgen voor een maximale coherentie in die aanpak werden er standaardtools uitgerold binnen de verschillende entiteiten, afgestemd op de noden van elk team: dashboard/capaciteitsmanagement, whiteboard, platform voor uitwisseling van goede praktijken, cascade meetings (opeenvolgende vergaderingen voor vlotte infodoorstroming) ...

Het proces zal in 2018 worden voortgezet, met als streefdoel een uitbreiding van de operationele uitmuntendheid naar de gehele onderneming.

#### Talentmanagementbeleid

Een beleid rond talentmanagement werd in 2017 opgezet en zal in 2018 worden geformaliseerd.

142

Dankzij het talentmanagementbeleid waren er **142 MUTATIES** (met inbegrip van de reorganisatie Ethias 2.0) om zo beter te beantwoorden aan de behoeften van Ethias en aan de noden van haar cliënten.

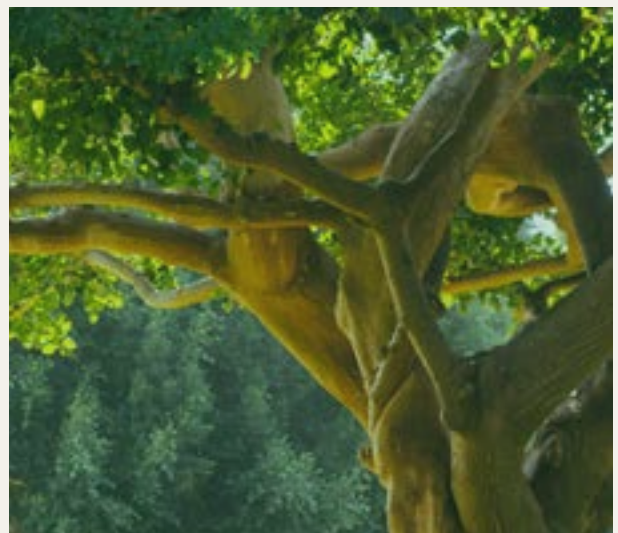
De investeringen in opleiding worden geïntensifieerd: een **specifiek begeleidingsprogramma voor verandering** ging in 2017 van start zonder daarbij de technische opleidingen uit het oog te verliezen.

Gelet op de ontwikkelingen op de markt is het namelijk belangrijk om een zeer hoge expertise op verzekerings-, commercieel en managementvlak te behouden en tevens attractief te blijven om jonge talenten aan te trekken die beantwoorden aan de nieuwe verzekeringsactiviteiten.

863

**863 MEDEWERKERS HEBBEN EEN OPLEIDING GEVOLGD** (niet alleen voor operationele uitmuntendheid), wat neerkomt op 8.623,48 uren.

Alle Ethias-medewerkers (1.799) volgden een informele opleiding voor een totaal van 7.535,5 uren.



### 3.5 ENTHOUSIASMERING

In 2017 is in het kader van het **Change Management** een initiatief rond “enthousiasmering” in het leven geroepen om het **welzijn** en het **groepsgevoel** van de medewerkers binnen de onderneming te versterken.

Medewerkers konden deelnemen aan verschillende acties, waaronder de **Casual Fridays** (vrijdagen in de zomerperiode met casual dresscode, ontbijtje in het personeelsrestaurant ...).

Het **personeelsfeest** (Get2gether) in juni 2017 was een bevoorrecht moment van info-uitwisseling over de visie van Ethias en gaf uiting aan de hernieuwde en toekomstgerichte teamspirit van de onderneming. >>>





## 3.6 PREVENTIE VAN PSYCHOSOCIALE RISICO'S

In 2017 volgden de Managers een opleiding over **burn-outpreventie**. Psychosociale risico's worden permanent gemonitord bij Ethias.

103

Dankzij de procedure konden **103 PERSONEN IN 2017 WORDEN GERE-INTEGREERD**. De procedure zal in 2018 worden voortgezet.

Een formele en informele procedure voor **re-integratie van langdurig zieke personen** (de "win-win-win" genaamd) werd opgestart, met de steun van de vakbondsorganisaties.



### SOCIALE CEL

**De sociale cel bestaat sinds 1997.** Zowel de zetel van Hasselt als de zetel van Luik beschikken over een eigen cel. Haar hoofdopdrachten zijn: een luisterend oor bieden voor personeelsleden met privéproblemen, de opvolging en begeleiding van personen die langdurig ziek zijn (bezoek en contact) en de facilitering van hun re-integratie bij werkhervatting, de organisatie van bloedinzamelingsacties, enz.

129

In 2017 werd de sociale cel gecontacteerd door **72 PERSONEN VOOR 129 GESPREKKEN**

### DE VERTROUWENSPERSONEN

De vertrouwenspersonen zijn bevoegd om alle psychosociale risico's te beheren die verband houden met het werk. Zij hebben een ruime opdracht aangezien zij werknemers kunnen bijstaan voor alle problemen die verband houden met **geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk**, maar ook problemen die betrekking hebben op **stress, burn-out, conflicten ... Een team van 5 personen** (Hasselt en Luik) **staat ter beschikking van het personeel.**

87

In 2017 **DEDEN 87 PERSONEN EEN BEROEP OP DE VERTROUWENSPERSONEN.**

### DE EHBO'ERS

Er zijn ongeveer vijftig opgeleide EHBO'ers binnen de onderneming: een veertigtal aan Franstalige kant en een tiental in Hasselt. Zij komen tussen om de eerste zorgen te verlenen bij ziekte, verwonding ... Zij volgen jaarlijks een opfrissingscursus om hun kennis als hulpverlener op peil te houden.

101

In 2017 **VERLEENDE HET EHBO-TEAM HULP AAN 101 PERSONEN.**

Tijdens de zomer van 2017 verschenen een reeks van EHBO-artikels op het bedrijfsintranet (opsporing van cardio- of cerebrovasculaire ongevallen, brandwonden, wondverzorging, vergiftiging ...).

283

**283 PERSONEN WERDEN KOSTELOOS INGEËNT** tegen de griep

336

**336 BLOEDGEVERS**

**Twee extra AED-toestellen** (Automatische Externe Defibrillator) **werden in 2017 geïnstalleerd in de Ethias-gebouwen.**

## 3.7 INTEGRITEIT

Het deugdelijk bestuur van een onderneming beperkt zich niet tot de organisatiestructuren, de procedures en controlemechanismen.

Good governance is ook gebaseerd op de onberispelijke houding en het engagement van al haar medewerkers.

Integriteit en eerlijkheid vormen een essentieel onderdeel van de bedrijfsvoering: ze zijn de kern van het vertrouwen dat onze stakeholders in ons stellen.

### INTEGRITEITSBELEID

Het integriteitsbeleid van Ethias, goedgekeurd door de raad van bestuur, omvat de strategische doelstellingen, de ondernemingswaarden en de gedragsregels die de medewerkers van de onderneming zullen naleven en die richting geven aan hun dagelijkse houding.

In het integriteitsbeleid komen diverse onderwerpen aan bod, zoals corruptie, belangenconflicten, toekenning en aanvaarding van geschenken, gedragscode van de directie Financiën ...

### MONDIAAL PACT VAN DE VERENIGDE NATIES

Sinds 2006 sluit Ethias zich aan bij het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties. In 2017 verloor Ethias haar lidmaatschap wegens een gebrek aan rapportering over de gerealiseerde vooruitgang. In 2018 zal de onderneming de nodige stappen zetten om opnieuw formeel toe te treden. De principes van het Mondiaal Pact blijven integraal deel uitmaken van de ondernemingsstrategie.

Dit pact legt een globaal kader vast in termen van ethiek, naleving van de Rechten van de Mens, naleving van het Recht op Arbeid en qua milieubeleid (zie de tabel achteraan).

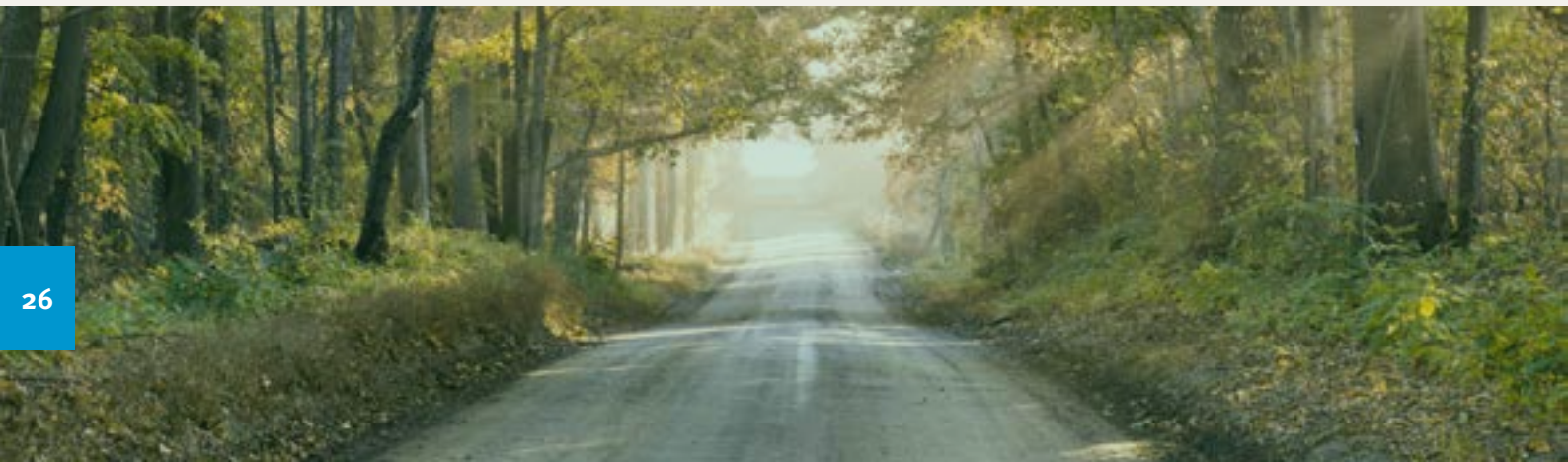
Ethias vertaalt dit globale kader dagelijks in concrete acties, met de betrokkenheid van al haar stakeholders en met aandacht voor haar waarden.

**Rechten van de Mens:** de bescherming van de Rechten van de Mens promoten en naleven binnen de competentiedomeinen van Ethias.

#### Recht op arbeid

De volgende vier principes rond het Recht op arbeid vinden een concrete toepassing in:

- de Sociaal-ethische code
- de Ethische investeringscode
- de contracten van Ethias met haar leveranciers.



## SOCIAAL-ETHISCHE CODE

Deze code verwijst naar de waarden en engagementen van de onderneming, waaronder de basisprincipes van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) en voorziet in de installatie van het Ethisch Comité. De sociaal-ethische code herbevestigt de verbondenheid van Ethias, op het vlak van arbeidsrelaties, met de basiswaarden van de sociale economie die een rendabele, economische activiteit wil koppelen aan een beleid gericht op de mens, aan wie voorrang wordt gegeven.

**Er bestaat een procedure voor het melden van een inbreuk op de sociaal-ethische code.**

### Basiswaarden van de ondernemingen in de sociaal-ethische code:

- Respect voor menselijke waardigheid en privacy
- Vrijheid van vereniging en recht op collectieve onderhandeling
- Verbod, in de arbeidsrelatie, op elke vorm van discriminatie op basis van geslacht, ras, nationaliteit, (geloofs-, filosofische of politieke) overtuiging of, sociale origine, individuele fysieke kenmerken of gezondheidstoestand.
- Gelijke behandeling en gelijke kansen
- Beroepsopleiding en ontwikkeling van kwalificaties bij medewerkers
- Aanmoediging van een intern communicatiebeleid
- Verbod op pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en elke vorm van geweld
- Naleving van wetten en reglementen, van individuele en collectieve arbeidsovereenkomsten
- Naleving van de procedures en richtlijnen in de onderneming
- Vrijwaring van uitstekende omstandigheden qua veiligheid, hygiëne en welzijn op het werk.

### Charter voor het engagement van Ethias in de sociale economie

Bouwend op de waarden van solidariteit en sociale vooruitgang wil Ethias ten volle haar maatschappelijke, sociale en ecologische verantwoordelijkheden opnemen.

#### Dit charter omvat onder meer de volgende beschouwingen:

- Naleving van het recht op vereniging en erkenning van het recht op collectieve onderhandeling
- Afschaffing van alle vormen van dwangarbeid
- Afschaffing van kinderarbeid
- Afschaffing van discriminatie inzake tewerkstelling en beroep
- Corruptiebestrijding
- Actie tegen corruptie in al haar vormen, met inbegrip van geldafpersing en smeergeld.

## GEDRAGSCODE VAN DE DIRECTIE FINANCIËN

Deze gedragscode heeft een geheel van beroepsdeontologische regels en specifieke procedures vastgelegd om ervoor te zorgen dat de personeelsleden van de Directie Financiën hun opdracht uitvoeren in naleving van de Ethias-waarden.

## ETHISCH COMITÉ

Dit comité werd opgericht in 2003 in het kader van de sociaal-ethische code. Zijn doel bestaat erin ethische tools en instrumenten voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) in te voeren, de opvolging en toetsing ervan te verzekeren en eventuele correcties door te voeren.

Samen met de Compliance staat het Ethisch Comité garant voor de naleving van de beroepsdeontologische codes. Zo bestaat er onder meer een reglementering voor bedrijfsgeschenken en aspecten m.b.t. misbruik van voorkennis.

Het Ethisch Comité is de gesprekspartner voor de vertegenwoordigers van de stakeholders in de onderneming bij alle vragen, voorstellen of klachten die betrekking hebben op zijn toepassingsgebied. Dit comité is paritair samengesteld uit 25 leden, met vertegenwoordigers van de werknemers en van de werkgever.

## 3.8 BESCHERMING VAN HET MILIEU

### BESTUUR MET AANDACHT VOOR HET MILIEU

Ook al lijken de dienstverlenende activiteiten van Ethias op zich niet vervuilend, de onderneming en haar medewerkers vertegenwoordigen toch een «milieu-impact» via hun verplaatsingen, energieverbruik, afvalproductie, CO<sub>2</sub>-uitstoot en water-/papierverbruik.

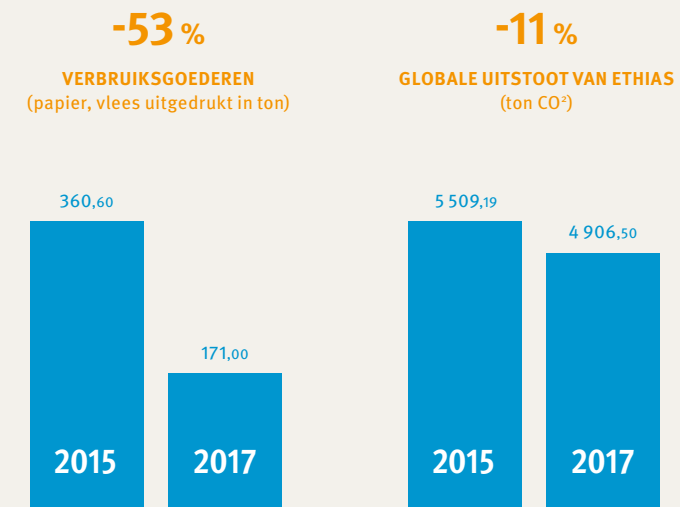
Ethias nam het voortouw en besliste deze ecologische impact te kwantificeren voor een betere beperking ervan dankzij talrijke acties op het terrein.

Sinds 2009 heeft Ethias een daadkrachtig beleid ingevoerd op de volgende 4 domeinen:

- Vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot
- Afvalvermindering
- Verantwoorde leveranciers
- Mobiliteit

### VERMINDERING VAN DE CO<sub>2</sub>-UITSTOOT

Om de twee jaar meet CO<sub>2</sub>logic de koolstofvoetafdruk van Ethias. Zo heeft zij het volgende kunnen aantonen:



De hieronder vermelde acties, die in 2012-2013 werden ondernomen, blijven voortduren in 2017:

- Ondertekening van contracten voor groenstroomlevering waarbij voorrang wordt gegeven aan het «garantielabel van groene oorsprong». Dit label waarborgt de levering van energie die is opgewekt door hydro-elektriciteit, windkracht, cogeneratie of zonne-energie (energie 2030).
- In partnership met het bedrijf CO<sub>2</sub>logic resulteert de meting van de koolstofvoetafdruk in actievoorstellen om de voetafdruk te verminderen.
- Partnership met Bpost voor de CO<sub>2</sub>-compensatie van mailings.
- Modernisering van de productie-uitrustingen en van het verwarmings-/airco-beleid.
- Invoering van corrigerende en/of innoverende maatregelen om onze uitstoot te verminderen (plaatsing van energiemetingsmodules en aanwezigheidsdetectoren).

### AFVALVERMINDERING

De acties van Ethias hebben betrekking op:

- Beheer van afval, verpakkingen en gebruikte goederen.
- Leveranciersbeheer afgestemd op criteria inzake ethiek, duurzaamheid en nabijheid.
- Kwantificering van de verbruiksdaling (energie, water, papier, afval) met name bij het afsluiten van een Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO 90). Hierdoor kon het verbruik van wit papier en kartonnen drinkbekertjes met 5 % worden verminderd over een periode van 3 maanden in 2017 (ten opzichte van dezelfde periode in 2015).
- Invoering van een «slowfood» beleid in het personeelsrestaurant (98.000 maaltijden/jaar) en keuze voor lokale leveranciers die zich aansluiten bij het restaurantcharter van Ethias en de duurzaamheids-/duurzame landbouw-/biolabels. Ons bedrijfsrestaurant geeft voorrang aan lokale seizoensgroenten die biologisch worden geteeld. Via het bestelsysteem voor maaltijden (de avond voorafgaand aan de lunch) kan een «zero afval»-principe worden nagestreefd. Organisch afval wordt bovendien gesorteerd.

## VERANTWOORDE LEVERANCIERS

In 2017 voerde Ethias een dienst “Vendor Management” in die belast is met de aankoop van materiële goederen en diensten om zo de beste waarborgen tegen de beste voorwaarden te verkrijgen.

Ethias ziet erop toe dat de algemene voorwaarden van alle bestelbonnen een artikel bevatten waarmee de leverancier zich ertoe verbindt de basisprincipes van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) na te leven en te doen naleven door zijn eventuele onderaannemers:

- verbod op kinderarbeid
- naleving van de syndicale vrijheid
- afschaffing van iedere vorm van dwangarbeid
- verbod op discriminatie inzake tewerkstelling en beroepsuitoefening

Zo sensibiliseert de onderneming ook haar onderaannemers voor deze problematiek.

Sinds 2014 zet Ethias deze koers voort door in haar aanbestedingen voor werkzaamheden de product- en technische varianten met een ecologisch duurzaam label te integreren. Deze denkoefening moet toelaten een echt verantwoord alternatief aan te bieden. In 2018 zal dit worden doorgevoerd voor alle leveranciers van Ethias.

## Strategische keuzes op het vlak van renovatie

- Bij de keuze van haar leveranciers en partners op het vlak van uitrusting en infrastructuur neemt Ethias op natuurlijke wijze de ecologische criteria in aanmerking (keuze voor recycleerbaar en energiezuinig materiaal, ecologische en bioafbreekbare producten).
- Invoering van het concept van «duurzame» commerciële agentschappen: met haar “Concept Store” wil Ethias een verzekeraar zijn die letterlijk dicht bij haar cliënten staat. De gebruikte producten voor de bouw/renovatie en meubilering van haar kantoren zijn gerecycleerde of recycleerbare materialen. Er werd een kaderovereenkomst ondertekend met het designbureau om die milieugedachte verder te ontwikkelen.
  - » In 2017 werden 6 agentschappen met “New Office»-concept geopend
  - » Voor 2018 staan er 7 andere nieuwe kantoren op de planning



## Aankopen

- Bepaling van de selectiecriteria voor de leveranciers (nabijheidsaspect, duurzame/ethische criteria, IAO ...).
- In haar aankoopbeleid op het vlak van uitrusting en infrastructuur integreert Ethias op natuurlijke wijze de ecologische criteria bij de keuze van haar leveranciers en partners (keuze voor recycleerbaar en energiezuinig materiaal, ecologische en bioafbreekbare producten).
- Introductie van «duurzame, maatschappelijke en lokale» keuzecriteria bij de selectie van goederen en leveranciers.
- Aankopen via leveranciers uit de eerlijke handel met het «Fair Trade-label» of uit de biologische/lokale keten **voor de personeelsrestaurants**.
- **Voeding en gezondheid:** Ethias is een van de weinige ondernemingen die dagelijks in haar personeelsrestaurant maaltijden aanbiedt met ingrediënten uit de biologische en eerlijke handel. Dit beleid leverde Ethias een «Fairtrade@work-Award» van Max Havelaar op. Parallel met dit bedrijfsrestaurant promoot Ethias een gezonde, biologische, duurzame en eerlijke voeding bij haar personeel.
- **Buy-Aid Coffee Week:** Ethias neemt deel aan deze jaarlijkse actie. In 2012 sloot Ethias zich aan bij de actie van UNICEF ten voordele van kinderen in ontwikkelingslanden. Dit initiatief wordt jaarlijks herhaald.

## MOBILITEIT

De CO<sub>2</sub>-uitstoot van het woon-werkverkeer heeft een zeer aanzienlijke milieu-impact:

Ethias heeft daarom een mobiliteitsplan ontwikkeld dat berust op meerdere pijlers.

Een werkgroep met vertegenwoordigers uit diverse diensten en vakbondsafgevaardigden is sinds 2013 actief op dat vlak.

### Ethias, pionier in zachte mobiliteit

- Zowel openbaar vervoer als carpooling worden via sensibiliseringscampagnes gepromoot onder het personeel. Ethias past het “derdebetalerssysteem” toe (trein-/tram-/busabonnement is volledig gratis voor de werknemers).
- Bovendien verleende Ethias, in partnership met Bike To Work, haar steun en medewerking aan het project “**Friday Bikeday**” om andere alternatieven voor het woon-werkverkeer te promoten. Met haar fietsactie in Wallonië behaalde Ethias in 2017 (en dit voor het twee jaar op rij) het 5-sterrenlabel “Tous Vélos Actifs”. In 5 jaar tijd is het aantal fietspendelaars bij Ethias vervijfvoudigd (14,12% van de personeelsleden in 2016, een percentage dat een stuk boven het nationale gemiddelde ligt).
- Ethias heeft ook haar steun verleend aan alternatieve mobiliteitsprogramma’s die uitgaan van de openbare overheden, zoals “**Covoit-stop**”.
- Sinds 2014 kunnen personeelsleden voor hun persoonlijke verplaatsingen (tijdens de middagpauze, na het werk) gebruikmaken van één van de 10 bedrijfsfietsen (waaronder één elektrische). Ethias heeft een deel van die fietsvloot in 2017 vernieuwd.
- Een twintigtal medewerkers beschikken sinds 2013 over een elektrische fiets voor hun woon-werkverplaatsingen (gesubsidieerd pilootproject).
- Tevens werd een gratis oplaadpunt voor elektrische fietsen geïnstalleerd in de parkeergarage.
- Sinds 2015 organiseert Ethias de actie “**Lenteweer, fietsweer**” en biedt zij de fietspendelaars onder de medewerkers een gratis onderhoud/nazicht van hun fiets aan: een belangrijk preventiegebaar voor een verzekeraar.
- In 2017 kreeg Ethias de uitnodiging om haar strategie rond het promoten van zachte mobiliteit voor te stellen aan de Europese Vereniging van Onderlinge en Coöperatieve Verzekeringen (AMICE), aan de “Interface Entreprises” van de Universiteit Luik en aan het netwerk van Mobility Managers en mobiliteitsbeheerders in Wallonië.
- In 2017 heeft Ethias de brochure “**(Zelf)verzekerd op de fiets!**” uitgegeven. Die publicatie biedt een eenvoudig overzicht van de dekkingen voor fietsers, in de meest courante situaties die zich dagelijks kunnen voordoen, als privépersoon, lid van een collectiviteit (school, jeugdbeweging) of werknemer (bedrijf). **De brochure is een primeur** en speelt in op vragen die fietsers en collectiviteiten zich vaak stellen. Ze is ook beschikbaar in het Frans: «A vélo, ne manquez pas d’assurance(s)» (in samenwerking met de SPW-Mobilité en “Tous Vélos Actifs”).
- De onderneming past sinds 2008 een milieumaatregel toe voor haar bedrijfsvoertuigen: er werd een maximale CO<sub>2</sub>-uitstoot vastgelegd voor ieder type van bedrijfsvoertuig. De beheersing van de koolstofuitstoot is dan ook een belangrijk actiepoint voor Ethias.
- Sinds 2015 plaatst Ethias - van de lente tot de herfst - een “groene kilometerteller” op haar intranet: voetgangers en fietsers worden dan gevraagd om hun afgelegde CO<sub>2</sub>-neutrale kilometers in te geven. In 2017 hebben zij samen 68.030 kilometers afgelegd. Dit komt symbolisch neer op 13,6 ton aan uitgespaarde CO<sub>2</sub>.

## FIETSNAZICHT CONTROLEKAART



DONDERDAG 27 APRIL 2017

LENTEWEER, FIETS WEER

ethias

CONTROLE IN ORDE

|                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| Stuur                | <input type="checkbox"/> |
| Bel                  | <input type="checkbox"/> |
| Remmen               | <input type="checkbox"/> |
| Remblokjes           | <input type="checkbox"/> |
| Voorband             | <input type="checkbox"/> |
| Achterband           | <input type="checkbox"/> |
| Spaken               | <input type="checkbox"/> |
| Trappers             | <input type="checkbox"/> |
| Zadel (vast)         | <input type="checkbox"/> |
| Ketting              | <input type="checkbox"/> |
| Achterreflector      | <input type="checkbox"/> |
| Reflectoren wielen   | <input type="checkbox"/> |
| Reflectoren trappers | <input type="checkbox"/> |
| Koplamp              | <input type="checkbox"/> |
| Achterlicht          | <input type="checkbox"/> |
| Dynamo               | <input type="checkbox"/> |

Opmerkingen .....

Het mobiliteitsbeleid van Ethias is niet geformaliseerd in een algemeen mobiliteitsplan. Een specifieke sectie van het bedrijfsintranet staat evenwel in het teken van mobiliteit en wordt regelmatig bijgewerkt. Alle acties en initiatieven ter promotie van zachte mobiliteit worden zowel op het bedrijfsintranet als op de interne tv-schermen in de kijker gezet.



## GREEN MOVEMENT

In 2016 hebben medewerkers van Ethias de “Green Movement” in het leven geroepen.

### De ambities van deze beweging zijn:

- Fungeren als centraal platform voor maatregelen en ideeën, als referentiepunt en vooral als drijvende kracht achter de veranderingen in de gewoonten en handelingen van iedere Ethias-medewerker.
- Alle Ethias-collega’s van vandaag en morgen laten beschikken over tools, tips, adviezen en informatie om «ecologisch verantwoordelijk» te worden/blijven, zowel op privévlak als professioneel.

### Acties van de “Green Movement” in 2017:

- Twee keer per maand milieutips publiceren op het intranet (promotie van Repair Cafés, gescheiden inzameling van afval, lokale producenten, de Challenge Fairtrade, enz.).
- Inzameling van lege batterijen.





### 3.9 SPONSORING

Ethias voert al sinds vele jaren een eigen sponsoringbeleid. **Het doel bestaat erin de waarden van de onderneming te vertalen in acties.**

Zo is Ethias als sponsor vooral actief op 4 domeinen:

- **Sport:** via sportfederaties en overkoepelende sportorganisaties
- **Cultuur:** in essentie muziek plus enkele aantal belangrijke, culturele actoren
- **Human intrest:** vorming rond burgerschap, duurzame projecten en organisaties
- **Preventie:** verkeersveiligheid, preventie op sportvlak, enz.

Ethias sponsort met geld of met publicitaire ondersteuning (via haar eigen communicatiekanalen). **Ze vindt het belangrijk om nauw betrokken te worden bij de invulling van haar rol als sponsor in het project.**

Ethias sluit iedere vorm van sponsoring uit aan organisaties die haar naam zouden associëren

- doping
  - corruptie
  - geweld
  - racisme
  - aanzet tot haat
  - discriminatie op grond van ras, sekse, leeftijd, geaardheid of geloof (bijv. homofobie, antisemitisme, islamofobie ...)
- of die de goede orde en zeden verstoren.

Haar partners op die domeinen delen dan ook haar waarden van menselijkheid, engagement, klanttevredenheid en enthousiasme.

**Zo steunt Ethias bijvoorbeeld:**



- **Article 27**, een vzw die de toegang tot cultuur vergemakkelijkt voor personen in een moeilijke sociale/ economische situatie.



- **Mnema** (project "Cité Miroir"), een vormingscentrum rond tolerantie en burgerschap.



- Het **Belgische Rode Kruis:** de "Sociale Kruideniers" en de "Veertiendaagse".



- Meer dan twintig **sportfederaties**, waaronder tennis, volleybal, handbal, judo, en overkoepelende instellingen (Sport Vlaanderen, Adeps, Vlaams Instituut voor Sportbeheer en Recreatiebeleid (ISB), AES en Franstalige Interfederaal Sportvereniging (AISF)).



- **Cultuur:** Gent Jazz Festival, Brussels Summer Festival, Waalse Patrimoniumdagen, grote filharmonische orkesten (Belgian National Orchestra, Koninklijk Filharmonisch Orkest van Luik, Antwerp Symphony Orchestra).



- **Vorming rond verantwoordelijk burgerschap en promotie van democratische waarden** (Creccide - Regionaal en Communautair Kruispunt voor Burgerschap en Democratie).



- Sensibilisering voor de **Rechten en Plichten van het Kind** (Houtopia).



# 4. ETHIAS ALS VERANTWOORDE BELEGGER

In het kader van haar financiële beleggingen vindt Ethias het haar plicht om de langetermijnbelangen van haar verzekerden te behartigen.

Deze langetermijnvisie is essentieel in het beheer van dossiers zoals de wettelijke en aanvullende pensioenen. Alle beleggingen (uitgezonderd beleggingen in externe fondsen die niet door Ethias worden beheerd) zijn onderworpen aan de ethische investeringscode.

Het verantwoord investeringsbeleid van Ethias is gebaseerd op **twee pijlers**:

- uitsluiting van beleggingen in ondernemingen en landen (voor overheidsobligaties) **op basis van sociale, ecologische en governancecriteria.**
- beleggen met een **sociale, maatschappelijke en ecologische** impact.

## 4.1 ETHISCHE INVESTERINGS-CODE VAN ETHIAS

De ethische investeringscode ging in 2005 van kracht en wordt sinds 2012 jaarlijks herzien met de hulp van een externe partner. Deze ethische code bevat een lijst van verboden investeringen die gevalideerd werd door het Ethisch Investeringscomité en door het Directiecomité van Ethias. De code is een troef ten aanzien van de verzekerden en is van toepassing op alle directe investeringen van Ethias. De methodologie en reikwijdte van de code evolueren voortdurend om zo in te spelen op de maatschappelijke tendensen.

Bovendien bant Ethias sinds 2017 energiekolen (stoomkolen) uit haar investeringen. Deze fossiele energie is namelijk het meest schadelijk voor de klimaatopwarming.

De ethische investeringscode bestaat uit 2 lijsten met verboden beleggingen (de zogenaamde “zwarte lijsten”): een zwarte lijst voor bedrijfsaandelen en -obligaties en een zwarte lijst voor overheidsobligaties:

- **Zwarte lijst van ondernemingen:** lijst van ondernemingen die niet in lijn zijn met de tien principes van het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties inzake de rechten van de mens, het recht op arbeid, milieu en corruptiebestrijding en/of die betrokken zijn bij controversiële bewapening en/of energiekolen.
- **Zwarte lijst van landen:** twee begrippen worden in aanmerking genomen voor overheidsobligaties.
  - » de **fiscaal voordelige** landen zoals bedoeld in het Wetboek der inkomstenbelastingen van 1992.
  - » de landen met de minst goede notering op basis van **ecologische, sociale en institutionele dimensies**, zoals bepaald door het niet-financiële ratingagentschap Vigeo Eiris (de landen die het minst rekening houden met de internationale normen voor de rechten van de mens, het recht van de werknemers en de bescherming van het milieu).

## 4.2 VERANTWOORDE INVESTERINGEN

Ethias wil haar verbondenheid met de sociale economie bevestigen en steunt actief de ondernemingen van deze sector.

Ethias heeft financiële participaties op die verschillende domeinen: sociale leningsmaatschappijen, huisvestingsmaatschappijen, instellingen voor microfinanciering (Incofin, Impulse Microfinance), opvangstructuren, fondsen voor sociale economie (Netwerk Rentevrij, Carolidaire), fondsen voor wetenschappelijk onderzoek, enz.

Ethias knoopte ook geprivilegieerde relaties aan met verenigingen of instellingen voor alternatieve financiering.

Zie hier een niet-exhaustieve lijst van de financiële producten en de financiële participaties waarin Ethias stakeholder is:

### Via het Fonds Global 21 Ethical

Het multicollectiviteitenfonds **Ethias Global 21 Ethical** is bestemd voor het beheer van de reserves van pensioenverzekeringen en groepsverzekeringen. Dit fonds draagt het label “**Ethibel Excellence**” en is voorzien van twee solidaire mechanismen ten gunste van het **Réseau Financité** en **Fairfin**. Naargelang de keuze van de cliënt stort Ethias 0,05 % van het gemiddeld geïnvesteerde kapitaal terug aan een van deze partners op het einde van het jaar. De aangeslotene die het wenst kan ook een deel of het geheel van zijn rendement retrocederen aan een vereniging van zijn keuze.

### Via financiële participaties

- **Impulse Microfinance Investment Fund:** het 1ste Belgische, private beleggingsfonds gespecialiseerd in microfinanciering.
- **Triodos:** Ethias is houder van Triodos aandelencertificaten om de opdracht van deze ethische en duurzame bank te ondersteunen.

### Via investeringen met maatschappelijke meerwaarde

- **Ziekenhuizen en zorgcentra:** Ethias steunt een zeer groot aantal instellingen zoals psychiatrische en revalidatiecentra voor ouderen en onderzoekscentra
- **Wetenschappelijk onderzoek** (universiteitsfonds, spin-offs)
- **Gimv Health & Care Fund:** Ethias is een strategische partner van de Gimv Health & Care Fund. Dit fonds focust vooral op ondernemingen actief in de sectoren “Health & Care Services” (gezondheidsdiensten en medische zorg) en “Medtech” (medische technologie). Het fonds zal investeren in innovatieve zorgconcepten binnen deze sectoren. Op die manier helpt het fonds mee te zoeken naar een antwoord op sommige uitdagingen waarmee onze samenleving wordt geconfronteerd: vergrijzing van de bevolking, groter aantal chronisch zieken, stijgende gezondheidszorgkosten en groeiend aantal vragen van patiënten naar kwaliteitsvolle informatie.



### Via investeringen in passief en duurzaam vastgoed

- **SWECO** (Mechelen): investering in een 100 % passief kantoorgebouw. Het nieuwe, centrale kantoor van de maatschappij Sweco is een van de meest ecologische en duurzame renovaties in België. Dit vroegere RTT-gebouw uit de jaren '50 is nu een toonbeeld van duurzame renovatietechnologie.
- **Staatsarchieven** (Namen en Gent): Ethias is eigenaar van de Staatsarchiefgebouwen in Namen en Gent. Beide nieuwe constructies, die werden gebouwd door de Regie der Gebouwen, nemen de strengste ecologische kwaliteitsnormen in acht. Het gebouw in Namen ontving een Valideo-certificaat.
- De nieuwe zetel van **BDO** (Luxemburg): Ethias heeft geïnvesteerd in een Luxemburgs kantoorgebouw dat in 2015 het "Interim Certificate – Design Stage BREEAM" ontving. Er werd beslist de certificatieprocedure voort te zetten om zo in 2016 het BREEAM-certificaat "Post Construction" te ontvangen. Het uiteindelijke certificaat voor het gebouw draagt de vermelding "Very Good" (Renovatie).

### Via investeringen in hernieuwbare energie

Via haar aandeelhouderschap van 13,33 % in de Vlaamse Energie Holding (VEH) participeert Ethias in de vennootschap **ASPIRAVI** ([www.aspiravi.be](http://www.aspiravi.be)). Aspiravi investeert niet alleen, maar realiseert en exploiteert ook projecten voor duurzame energiewinning (windenergie, biomassa en biogasmotoren) in gans België. Via een coöperatieve voor groene energiewinning biedt Aspiravi de inwoners van sommige gemeenten ook de kans om te participeren in de financiering en exploitatie van windmolenparken.



# 5. CONCLUSIES

## 5.1 REIKWIJDTE VAN HET VERSLAG

Dit verslag beschrijft de situatie van Ethias in 2017 op sociaal, maatschappelijk en ecologisch vlak, zoals bepaald door de Europese richtlijn 2014/95/EU, en vormt een aanvulling op het jaarverslag.

Via de inzameling van informatie konden op verschillende vlakken verbeterpistes worden geïdentificeerd die zullen worden opgenomen als doelstellingen voor 2018 in de strategie rond maatschappelijk verantwoord ondernemen.

## 5.2 BEGINSELEN VAN HET VERSLAG

De gegevens in dit verslag werden aangeleverd en gevalideerd door de voornaamste verantwoordelijken op de respectievelijke domeinen.

Het gaat hier om een objectieve beschrijving van de activiteiten en verbintenissen van Ethias sinds meerdere jaren en meer bepaald in 2017, in overeenstemming met de wetgeving.

**Het verslag biedt de gelegenheid om doelstellingen voor 2018 te bepalen die Ethias zal nastreven als duurzame onderneming, als vertrouwensvolle verzekeraar en als verantwoorde belegger.**



### 5.3 TOETREDING

Van 2006 tot 2017 was Ethias aangesloten bij het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties (UN Global Compact). In 2017 verloor Ethias haar lidmaatschap wegens een gebrek aan rapportering over de gerealiseerde vooruitgang. In 2018 zal de onderneming de nodige stappen zetten om opnieuw formeel toe te treden.

**De principes van het Mondiaal Pact blijven evenwel integraal deel uitmaken van de ondernemingsstrategie.**

| 10 PRINCIPES VERENIGDE NATIES  | ANTWOORDEN VAN ETHIAS  |
|--|--|
| Bedrijven moeten internationaal uitgevaardigde mensenrechten bevorderen en eerbiedigen                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Paritair Ethisch Comité</li><li>• Integriteitsbeleid</li><li>• Sociaal-ethische code</li><li>• Ethische investeringscode</li></ul> |
| Bedrijven moeten er zich van vergewissen dat zij niet medeplichtig worden aan schending van de Mensenrechten | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ondertekening van een IAO-overeenkomst door alle leveranciers</li><li>• Ethische investeringscode</li></ul>                        |
| Bedrijven moeten de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve onderhandelingen handhaven        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bestuur met aandacht voor de sociale relaties</li></ul>  |
| De uitbanning van iedere vorm van verplichte en gedwongen arbeid   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ondertekening van een IAO-overeenkomst door alle leveranciers</li></ul>  |
| De effectieve afschaffing van kinderarbeid   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ondertekening van een IAO-overeenkomst door alle leveranciers</li></ul>  |
| De bestrijding van iedere vorm van discriminatie in arbeid en beroep   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Diversiteitscharter</li><li>• Talentmanagementbeleid</li></ul>   |
| Bedrijven moeten het principe van voorzorg nastreven bij hun benadering van milieu-uitdagingen               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bestuur met aandacht voor het milieu</li><li>• Ethische investeringscode</li></ul>   |
| Initiatieven ondernemen om een groter milieubesef te bevorderen  | <ul style="list-style-type: none"><li>• ISAE 3000 financieel beheer</li><li>• CO2-balans</li><li>• Mobiliteit</li></ul>  |
| De ontwikkeling en de verspreiding van milieuvriendelijke technologieën stimuleren                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verantwoorde leveranciers</li><li>• Strategische keuzes op het vlak van renovatie</li></ul>  |
| Bedrijven moeten elke vorm van corruptie tegengaan, inclusief afpersing en omkoping                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Integriteitsbeleid</li><li>• Ethische investeringscode</li></ul>   |









#### **NATIONALE ZETEL**

Rue des Croisiers 24 4000 LUIK

Tel. + 32 (0)4 220 31 11

Fax + 32 (0)4 220 30 05

#### **ZETEL VOOR VLAANDEREN**

Prins-Bisschopssingel 73 3500 HASSELT

Tel. + 32 (0)11 28 21 11

Fax + 32 (0)11 28 20 20

#### **ZETEL VOOR HET DUISTALIGE GEWEST**

Paveestrasse 5 4700 EUPEN

Tel. + 32 (0)87 59 10 00

Fax + 32 (0)87 59 10 09

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

## NIET-FINANCIËEL VERSLAG

In het belang van een betere wereld  
- die rechtvaardiger, ecologischer,  
billijker en solidairder is - belicht het  
verslag de resultaten van Ethias als

- Vertrouwensvolle verzekeraar
- Duurzame onderneming
- Verantwoorde belegger



**ethias**

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

ethias