



Verslag

Duurzame Ontwikkeling 2011

Inhoud

Identiteit en strategie

- Woord van de voorzittersP 1
- Het jaar 2011 in vijf kerncijfersP 2
- Onze takenP 3
- Onze strategie voor duurzame ontwikkelingP 3
- Onze metiersP 4
- Onze dochterondernemingenP 5

Prioriteit 2011/2012: de energiestaat van de gebouwen

- Een prioritair actiethema voor Belfius Bank & VerzekeringenP 7
- Al onze klanten een aangepast producten- en dienstengamma aanbieden: energie-efficiëntie en lagere CO₂-uitstootP 9
- Geïntegreerde vormen van hernieuwbare energie in gebouwen ontwikkelenP 13
- Het energieverbruik van onze eigen gebouwen met de helft verlagenP 16

Pertinentie

- Bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting bestrijdenP 19
- De ontwikkeling van groene groei steunenP 21
- Onze diensten aanpassen aan de diversiteit van de behoeften van onze klantenP 23

Essentie

- Maatschappelijk verantwoord beleggen P 27
- Onze activiteiten op verantwoorde wijze uitvoeren P 28
- Duurzame ontwikkeling in de werking van de onderneming integrerenP 30

Communicatie

- De dialoog met onze stakeholders voortzettenP 41
- Een vertrouwensrelatie met onze klanten opbouwenP 46

Evaluatie

- Kwantitatief overzicht 2011P 50

- Woord van de voorzitters
- Het jaar 2011 in vijf kerncijfers

2011

pertinentie

concrete verbintenissen

essentie

Identiteit en strategie

evaluatie

communicatie

aangepaste governance

Woord van de voorzitters

Als vertegenwoordigers van het directiecomité, de raad van bestuur en alle medewerkers willen we u een verstaanbaar en eigentijds verhaal vertellen.

Dat verhaal begint met een **nieuwe naam: Belfius Bank & Verzekeringen**. Dankzij die naam kunnen we **een pagina omdraaien**, die van Dexia NV. Op 20 oktober 2011 werd Dexia NV immers ontmanteld, en wel om twee belangrijke redenen. Eerst en vooral werden in het verleden een aantal beslissingen genomen die toen wel logisch leken maar onvoldoende rekening hielden met de marktrealiteit. Bovendien had de groep Dexia tussen 2005 en 2008 een model ingevoerd dat rond het volgende principe draaide: goedkope financieringen op korte termijn aantrekken voor verbintenissen op lange termijn; de verminderde liquiditeit lag ten grondslag aan dit model.

De afgelopen jaren is Dexia Bank België NV altijd trouw gebleven aan de strategie van Dexia NV en is het de

groep blijven steunen. Maar om het voortbestaan van de Belgische banktak veilig te stellen, was een overname door de Belgische overheid onvermijdelijk, en die maakte van Dexia Bank België een zelfstandige en niet-beursgenoteerde groep.

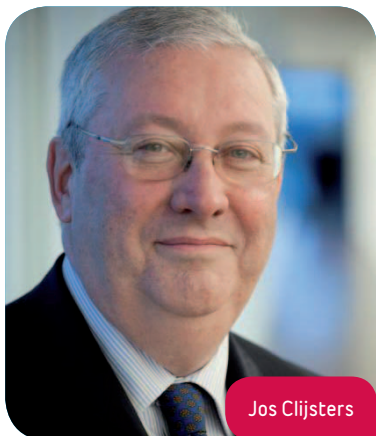
Om het verhaal te beginnen, willen we een **aangepaste governance** invoeren en hebben we voor onszelf **drie concrete verbintenissen** vastgelegd waarop de toekomstvisie van **Belfius Bank & Verzekeringen** berust.

- 1 Ten eerste willen we vandaag meer dan ooit een relatiebank zijn, **met een lokale verankering**. We willen de persoonlijke relatie met de klant centraal stellen in onze prioriteiten, dankzij een product- en dienstenaanbod dat aan elke klant is aangepast.
- 2 Ten tweede zullen we alles in het werk stellen om **helder en regelmatig te communiceren** over onze resultaten, onze strategie en onze bedrijfsgovernance; transparantie wordt de gulden regel.
- 3 En ten derde blijft de financiering van de **publieke en sociale sector een van onze prioriteiten**, dankzij de ruime expertise van de bank in die sectoren. We wensen dan ook verder in **te spelen op de grote uitdagingen van de maatschappij**, zoals de vergrijzing, de sociale integratie en de duurzaamheid.

Deze drie verbintenissen maken dat we beslist **een bank willen zijn en blijven die oor heeft voor de noden van zijn stakeholders**. We nemen nu al verschillende jaren allerlei initiatieven om een **product- en dienstenaanbod voor te stellen dat inspeelt op de behoeften van onze klanten, om oplossingen aan te reiken voor sociale problemen en om onze impact op het milieu te verminderen**.

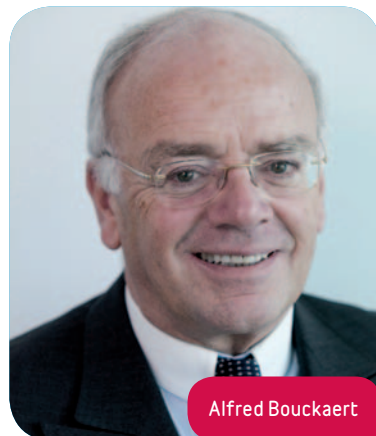
Bijgevolg, en uitgaande van deze drie sterke verbintenissen, zullen we voor onze strategie voor duurzame ontwikkeling een nieuwe aanpak hanteren. Die berust op vier fundamentele principes: **pertinentie, essentie, communicatie en evaluatie**. Die principes maken een wezenlijk deel uit van het besluitvormingsproces van alle medewerkers van Belfius Bank & Verzekeringen in het kader van onze dagelijkse activiteiten.

Om dit verhaal af te sluiten, geen happy end maar wel een gemeenschappelijke wens van de leden van het directiecomité, de raad van bestuur en alle medewerkers, namelijk enerzijds de wil om in te spelen op de **behoefte en belangen van onze stakeholders**, en anderzijds het streven om zich samen met hen in te zetten voor **een duurzame en wederzijdse vooruitgang**.



Jos Clijsters

Voorzitter van het directiecomité



Alfred Bouckaert

Voorzitter van de raad van bestuur

Het jaar 2011 in vijf kerncijfers

42% minder energieverbruik

42%
minder energieverbruik

Van 2007 tot 2011 hebben we ons energieverbruik met 42% verminderd, waarvan 19% in 2011, **dankzij een vrijwillig** beleid waarin energieaudits, optimalisatie van de kantoorruimte en bewustmaking van de medewerkers centraal stonden. **Het blijft de bedoeling** om het energieverbruik op vijf jaar tijd, dus tegen eind 2012, met **50%** te verminderen. (pagina 16).

60 ecocoaches

Het project ecocoach waarbij een **zestigtal medewerkers** betrokken zijn, ging in 2011 van start. Hun belangrijkste taak: **hun collega's ecocoaches informeren over en sensibiliseren** voor duurzame ontwikkeling, papierbeheer, duurzame mobiliteit ... **Met een gunstig effect**, niet alleen op de werkplaats maar ook in de privésfeer (pagina's 30 en 45)!

60

1,3 miljard euro

Zo veel geld werd opgehaald in het kader van de **kasbons voor lokale projecten**. Dankzij deze kasbons met een looptijd van vijf jaar is het mogelijk **publieke projecten in België te verwezenlijken** (pagina 47).

€ 1,3
miljard euro

30%

van de productie auto- en woonkredieten zijn **ecokredieten** (pagina's 9-10 en 21-22).

77%

van de medewerkers in de hoofdzetel komt op een **andere manier dan individueel met de auto naar het werk** (pagina 34).

Onze taken

- Belfius Bank & Verzekeringen is een zelfstandige bank- en verzekeringsgroep met een lokale verankering, die financiële diensten verleent aan particulieren, zelfstandigen, ondernemingen, instellingen met een sociaal doel en overheidsinstanties.
- Belfius Bank & Verzekeringen verbindt zich ertoe te streven naar een zo groot mogelijke klanttevredenheid en een maximale maatschappelijke meerwaarde door producten en diensten aan te reiken met een toegevoegde waarde, via een modern relatie- en distributiemodel.
- Belfius Bank & Verzekeringen streeft een gezond financieel profiel na dankzij een voorzichtig beleggingsbeleid en een strikt beheerd risicoprofiel, wat een stevige liquiditeits- en solvabiliteitspositie mogelijk maakt.

Onze strategie voor duurzame ontwikkeling

Een strategie voor duurzame ontwikkeling die focust op de essentie

Een vernieuwde aanpak

Belfius Bank & Verzekeringen besliste om zijn strategie voor duurzame ontwikkeling verder te versterken door ze terug te plooiën op een essentiële vraag: hoe kunnen we onze klanten begeleiden bij hun initiatieven voor duurzame ontwikkeling in de uitoefening van ons metier als bankier en verzekeraar?

Belfius beschouwt duurzame ontwikkeling als een essentieel element van zijn dagelijkse activiteiten. Belfius verbindt zich ertoe om bij de uitoefening van zijn metiers rekening te houden met de hieraan gekoppelde risico's en opportuniteiten.

Belfius ziet erop toe dat er een beleid inzake duurzame ontwikkeling wordt uitgewerkt dat aansluit bij het terugplooiën van zijn activiteit op zijn metiers en belangrijkste commerciële markten. Vanuit die visie concentreert Belfius zijn werking op de meest pertinente thema's voor de essentie en de specifieke aard van zijn activiteiten.



Belfius stelt voor elk van de meest pertinente thema's een actieplan op en bepaalt daaraan gekoppelde doelstellingen en opvolgingsindicatoren. Vanuit een streven naar voortdurende verbetering controleert Belfius regelmatig de uitvoering van zijn strategie en de naleving van zijn verbintenissen inzake duurzame ontwikkeling.

Belfius communiceert op een verantwoorde, duidelijke en eenvoudige wijze over zijn benadering inzake duurzame ontwikkeling en de initiatieven die het hieromtrent neemt. Belfius spant zich in om met zijn klanten, medewerkers, aandeelhouders en andere stakeholders een open en constructieve dialoog te voeren in een sfeer van wederzijds respect.

Om onze aanpak toegankelijker te maken en te vereenvoudigen, berust hij op een belangrijke definitie van duurzame ontwikkeling die onze ambitie weerspiegelt en ons richtkader vormt: onze klanten, medewerkers, aandeelhouders en de maatschappij rondom ons een toegevoegde waarde bieden door hen met onze producten en diensten en via onze eigen houding antwoorden met een langetermijnvisie op de sociale, economische en ecologische uitdagingen aan te reiken die de keuze van onze klanten respecteren. Deze ambitie berust op vier principes - pertinentie, essentie, communicatie en evaluatie - en sluit aldus aan bij ons continue streven naar verbetering.

Om coherent te blijven met de terugplooiing van onze nieuwe strategie voor duurzame ontwikkeling heeft dit verslag een prioritair thema: de energie-efficiëntie van de gebouwen, zowel voor onze klanten als voor het beheer van onze eigen gebouwen.

Die nieuwe strategie voor duurzame ontwikkeling werd en zal worden vertaald in diverse externe communicatieacties. Ook de interne communicatie zal bijzondere aandacht krijgen om onze medewerkers een beter inzicht te geven in deze nieuwe visie en ze er rechtstreeks bij te betrekken via concrete acties zoals het project ecocoach.

Onze metiers

→ Retail and Commercial Banking

- Volledig aanbod diensten en producten waarin de relatie met de klant centraal staat
- Lokaal netwerk van meer dan 800 kantoren
- Volledig aanbod van kanalen (Belfius Direct Mobile, Belfius Direct Net ...)
- 4 miljoen particuliere klanten, zelfstandigen en kmo's

→ Public and Wholesale Banking

- 150 jaar ervaring als partner van de openbare en sociale sector
- Specifiek netwerk
- Meer dan 15 000 klanten in de openbare en sociale sector

→ Insurance

- Productaanbod via verschillende kanalen (DVV-Les AP, bankverzekeraar, directe verzekeraar)
- Leven en Niet-leven voor particulieren, zelfstandigen, kmo's, ondernemingen, publieke en sociale sector

Onze dochterondernemingen

	Actief in	Kerncijfers
Crefius	Toekenning en beheer van woonkredieten DBB en DVV	Toekenning: 40 000 woonkredieten per jaar
	Diensten aan externe kredietverleners	Omloop: 20 miljard euro/350 000 kredieten
Elantis	Verkoop van hypothecaire kredieten en consumentenkredieten via een netwerk van zelfstandige makelaars	±34 000 hypothecaire kredieten voor een totaalbedrag van 3,32 miljard euro
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 600 makelaars voor de hypothecaire kredieten, 700 voor de consumentenkredieten 	±21 000 consumentenkredieten voor een totaalbedrag van 235 miljoen euro
Belfius Lease	Actief in financiële (roerende en onroerende) leasing	De portefeuille komt op meer dan 2 miljard euro uit.
	Marktleider in leasingformules voor hernieuwbare energie (zonnepanelen, warmtekrachtkoppeling, green IT ...)	±27 000 contracten en marktaandeel van 16,80%
Belfius Auto Lease	Operationele leasing, fleet management, green fleet, financiële renting met diensten, wagenverhuur	BAL beheert momenteel een wagenpark van 11 000 auto's (op 31.10.2011).
Belfius Commercial Finance	Factoring, financiering en voorschotten op debiteuren, professioneel debiteurenbeheer	Marktaandeel van 15,81%
		Turn-over van 5,1 miljard euro
Belfius Insurance	Multikanaalstrategie via	Ongeveer 2 miljard euro premies
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exclusief netwerk (merk DVV-Les AP) ▪ Bankverzekeraarkanaal (merk Belfius) ▪ Directe verzekeraar (merk Corona) 	
	Leven en Niet-Leven voor particulieren, zelfstandigen, kmo's, ondernemingen, publieke en sociale sector	

- Een prioritair actiethema voor Belfius Bank & Verzekeringen
- Al onze klanten een aangepast producten- en dienstengamma aanbieden: energie-efficiëntie en lagere CO₂-uitstoot
- Geïntegreerde vormen van hernieuwbare energie in gebouwen ontwikkelen
- Het energieverbruik van onze eigen gebouwen met de helft verlagen

2011

hernieuwbare energie

prioritair actiethema

Prioriteit 2011-2012

de energiestaat van de gebouwen

energieverbruik

dienstengamma aanbieden

Een prioritair actiethema voor Belfius Bank & Verzekeringen

Context en uitdagingen verbonden aan de energieprestatie van de gebouwen



“In het kader van haar beleid in de strijd tegen de klimaatopwarming heeft de Europese Unie zich ertoe verbonden om haar uitstoot van broeikasgassen tegen 2020 terug te dringen tot minstens 20% onder het peil van 1990, het verbruik van hernieuwbare energie met 20% te verhogen en de energie-efficiëntie met 20% op te drijven.

Rekening houdend met het belang van het energieverbruik en de uitstoot van broeikasgassen in het kader van de gebouwen, kiest Belfius Bank & Verzekeringen de energieprestatie van de gebouwen als prioritair thema voor de duurzame ontwikkeling in 2011-2012.”

Sleutelrol van de bouwsector

40%
van de totale energieconsumptie

De bouwsector neemt 40% van het uiteindelijke energieverbruik van de Europese Unie voor zijn rekening. Bovendien is het uiteindelijke energieverbruik van de Europese woningen tussen 1990 en 2007 met 8%

gestegen, dat is een gemiddelde groei van 0,5% per jaar. De doelstellingen van de Europese Unie voor de beperking van de uitstoot van broeikasgassen zijn dan ook alleen maar haalbaar als de bouwsector grote inspanningen levert.

Hoewel de energie-efficiëntie van de woningen (verbetering van de verwarmingsinstallaties enz.) in de Europese Unie tussen 1990 en 2007 met 16% is toegenomen, zijn de woningen ook groter geworden en is het elektriciteitsverbruik van de gezinnen dus gestegen. Nieuwbouwwoningen waaraan

1%

van de gebouwen bestaat uit nieuwbouwwoningen

hoge eisen qua energieprestaties (passiefwoningen) kunnen worden gesteld, maken bovendien maar 1% van de gebouwen uit. Aangezien 99% van de gebouwen enkel energiezuinig kan worden verbouwd, mogen van de beleidslijnen voor een betere energieprestatie van de gebouwen enkel op lange termijn behoorlijke resultaten worden verwacht.

Een mobilisatie sinds 2002

In 2002 boog de Europese Unie zich al over de energieprestatie van de gebouwen door hierover een richtlijn goed te keuren. Die werd in 2010 grondig herzien en voorziet onder meer in:

- een berekeningswijze voor de energieprestatie van gebouwen die door de lidstaten werd goedgekeurd;
- de bepaling van de minimumvereisten voor nieuwe en bestaande gebouwen waarin grote renovatiewerken worden uitgevoerd;
- de invoering van certificeringssystemen voor de energieprestatie en de publicatiewijze van die informatie.

Die bepalingen werden opgenomen en soms zelfs verstrengd in de wetgeving van bepaalde Europese staten, waaronder België.

Zo keurde België onder leiding van de Nationale Klimaatcommissie in 2008 een nationaal klimaatplan voor de periode 2009-2012 goed. Het is opgebouwd rond zes strategische pijlers, waaronder de energie-efficiëntie van gebouwen. Het klimaatplan is gebaseerd op de diverse bestaande plannen en maatregelen op gewestelijk en federaal niveau.

Al onze klanten een aangepast producten- en dienstengamma aanbieden: energie-efficiëntie en lagere CO₂-uitstoot



“In 2011 hebben we ons producten- en dienstengamma in het kader van projecten om de energie-efficiëntie van gebouwen te verbeteren voor onze particuliere en openbare klanten uitgebreid.”

Energierenovatieprojecten voor gebouwen begeleiden

Voor onze particuliere klanten

Leningen met een voordelige rentevoet

Belfius Bank & Verzekeringen biedt een gamma leningen met een voordelige rentevoet aan om onze particuliere klanten voordelige oplossingen aan te reiken voor de financiering van hun projecten voor een betere energie-efficiëntie van hun woningen.

De gefinancierde werkzaamheden verkleinen niet alleen de ecologische voetafdruk en de energiefactuur, maar geven ook recht op belastingvoordelen of overheidssubsidies.

→ In 2011 bood Belfius Bank & Verzekeringen aan zijn klanten de keuze tussen een Eco-Krediet Woning (lening op afbetaling met vaste aflossingen, onderworpen aan de wet op het consumentenkrediet van 12 juni 1991) en een Groen Woonkrediet (hypothecaire lening met vaste looptijd en degressieve of progressieve constante aflossingen, onderworpen aan de wet op het hypothecair krediet van 4 augustus 1992). Deze keuze is persoonlijk en hangt af van allerlei elementen, zoals de fiscale situatie, de terugbetalingscapaciteit, het bestaan van eventuele andere woonkredieten enz.

Een Groen Woonkrediet was enkel bestemd voor de financiering van een of meer uitgaven die hierna zijn vermeld en op voorwaarde dat de betrokken werkzaamheden door een erkende aannemer worden verricht:

- de vervanging van een oude verwarmingsketel of het onderhoud van een verwarmingsketel;
- de installatie van een warmwatersysteem op zonne-energie;
- de plaatsing van zonnepanelen voor de omzetting van zonne-energie in elektrische energie;
- de installatie van elke andere voorziening voor de opwekking van geothermische energie;
- de plaatsing van thermostatische kranen of een kamerthermostaat met tijdschakelaar;
- de plaatsing van dubbele beglazing;
- dak-, muur- en vloerisolatie;
- een energieaudit van de woning.

→ De krediet specialisten verlenen persoonlijk advies over de mogelijke subsidies en premies waarvan de klanten kunnen genieten voor hun woonprojecten.

Enkele cijfers

Aandeel van de productie Eco-Kredieten Woning in de totale productie woonkredieten (zonder hypothecaire kredieten)	18%
Aandeel van de Eco-Kredieten in de totale productie kredieten voor auto's en woningen (zonder hypothecaire kredieten)	30%

Voor onze klanten uit de openbare sector en onze ondernemingen

Cofinanciering met de Europese Investeringsbank (EIB)

De EIB steunt de verwezenlijking van de grote doelstellingen van de Europese Unie, en meer bepaald de strijd tegen de klimaatverandering. Ze hecht dus alsmaar meer belang aan de energieprestatie van projecten die ze meefinanciert.

Zo verleende de EIB in 2009 aan het vroegere Dexia Bank België een budget van 150 miljoen euro voor de financiering via leasing of via een klassiek krediet van PPS⁽¹⁾-projecten voor de ontwikkeling van hernieuwbare energie.

Dat programma voor onze professionele klanten en onze klanten uit de lokale openbare sector in België en Luxemburg werd in 2010 uitgebreid naar projecten voor de verbetering van de energie-efficiëntie van gebouwen. In 2011 was deze lijn volledig opgebruikt, wat neerkomt op een financiering van 300 miljoen euro voor projecten rond hernieuwbare energie en energie-efficiëntie, en waarvan 150 miljoen euro afkomstig was van de EIB.

Sinds de lijn bestaat, heeft Belfius Bank & Verzekeringen 424 projecten voor zonnepanelen en 12 warmtekrachtkoppelingsprojecten

424
projecten

gefinancierd. Die projecten waren bestemd voor klanten die tot de volgende segmenten behoren: midcorp, kmo, corporate, social profit, public en zelfstandigen.

De aanpak met lijnen

Belfius Bank & Verzekeringen ontwikkelde een reeks duurzame en innoverende oplossingen die in verschillende lijnen gegroepeerd zijn. De lijnen bieden een geïntegreerde aanpak om op een hele reeks uitdagingen te kunnen inspelen. Energy Line groepeert oplossingen op het gebied van hernieuwbare energie en een lagere CO₂-uitstoot, Immo Line omvat een waaier gespecialiseerde oplossingen voor bouwprojecten, IT Line biedt technologische oplossingen om de stroom dagelijkse werkzaamheden te vereenvoudigen, Social Line betreft de sociale integratie, en Silver Line stelt oplossingen in het kader van de bevolkingsvergrijzing voor.

Energy Line

De publieke zorg rond de milieu-impact en de verbintenissen van de Europese strategie "20-20-20" om de CO₂-uitstoot te verminderen, de productie van hernieuwbare energie op te drijven en het energieverbruik af te bouwen vestigden de aandacht op het gebruik van hernieuwbare energie en op energie-efficiëntie. Energy Line biedt een reeks oplossingen die ernaar streven "groene" investeringen in tal van domeinen te vereenvoudigen.

⁽¹⁾ PPS: privaat-publieke samenwerking

Energy Line: energie-efficiëntie

Om zijn Energy Line-aanbod verder uit te breiden, biedt Belfius Bank & Verzekeringen zijn klanten uit de openbare en de sociale sector de mogelijkheid om gratis aan te sluiten bij het energieprestatielabel Display®.

Dankzij Display® kunnen klanten zelf de energie-efficiëntie van hun gebouwen berekenen. Met Display® kunnen zij ook een persoonlijke affiche maken om het publiek te informeren over de geplande activiteiten en de resultaten van de investeringen inzake energierendement.

In 2011 bracht Belfius Bank & Verzekeringen een nieuwe oplossing op de markt, die werd ontwikkeld in samenwerking met een technische partner, om klanten te helpen bij hun energierenovatieprojecten van gebouwen om zo tot een betere energieprestatie te komen. Het energiebesparend krediet omvat een energieaudit, advies en het projectbeheer tot de voltooiing van de werkzaamheden, en het krediet zelf uiteraard.

Als lid van Belesco (Belgian Energy Services Company) steunt Belfius Bank & Verzekeringen ook de ontwikkeling van de markt voor energieprestatiecontracten, daarbij wordt een resultaatgarantie verleend voor de energieprestatie van gebouwen.

Immo Line: Green Building Solutions

Belfius Bank & Verzekeringen bracht al zijn knowhow op het vlak van vastgoed en energie samen onder de nieuwe benaming "Green Building Solutions". Zo wil de bank een antwoord bieden op de sociale uitdagingen met betrekking tot het vastgoedpark van de sociale

en de openbare sector. Deze oplossingen komen dus tegemoet aan de financieringsbehoeften, de eisen en verwachtingen op het vlak van energieprestaties, de duurzaamheid en de follow-up van projecten en dat zowel voor nieuwbouw- als renovatieprojecten. Bovendien kunnen deze verschillende oplossingen voor vastgoed- en energie-efficiëntieprojecten onderling gecombineerd worden om aan specifieke noden te voldoen. Tal van onze klanten hebben al gekozen voor een van de formules van Belfius Bank & Verzekeringen. Zo heeft het gemeentebestuur van Grimbergen in 2011 beslist om in partnership met Belfius Bank & Verzekeringen een laagenergiegebouw op te richten om er het nieuwe politiecommissariaat in onder te brengen, gebruikmakend van onder meer aangepaste isolatietechnieken, warmteterugwinning, warmwatersystemen op zonne-energie, fotovoltaïsche zonnepanelen enz.

Immo Line Green Building Solutions: andere voorbeelden

Hove	Verbouwing van de omnisporthal Weyninchove	Antwerpen	Uitvoering	Regenwateropvang - fotovoltaïsche cellen
Wichelen	DBF - Uitbreiding van de gemeenteschool	Oost-Vlaanderen	Studie	Regenwateropvang - fotovoltaïsche panelen
Wetteren	OCMW - lokaal dienstencentrum	Oost-Vlaanderen	Studie	Projectfase
Oostkamp	IK - Uitbreiding van het verzorgingscentrum "Ter Luchte"	Vlaams-Brabant	Studie	Zonnepanelen
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting Sint-Pieters-Leeuw	Administratief centrum	Vlaams-Brabant	Studie	Groendak

IT Line

De IT-uitrusting en het netwerkbeheer zijn onmisbaar voor de dagelijkse beroepsactiviteiten en kunnen een groot aandeel hebben in het energieverbruik van een gebouw. De nieuwe IT-applicaties, de grotere behoefte aan gegevensopslag, de servers, printers en andere ondersteunende uitrusting zijn maar enkele voorbeelden ter illustratie hiervan. Om zijn klanten te helpen hun IT-uitrusting te optimaliseren, stelt Belfius Bank & Verzekeringen een forfaitaire huuroplossing voor, "Green IT". De klanten krijgen advies over de keuze van een IT-uitrusting die aan hun behoeften is aangepast, informatie over de energielabels en tips om minder energie te verbruiken. Tijdens de hele looptijd van het contract kunnen zij hun IT-uitrusting aanpassen aan hun ontwikkeling (als het bedrijf uitbreidt bijvoorbeeld) of aan technologische nieuwigheden. Aan het einde van het contract wordt de uitrusting doorverkocht of gerecycleerd, nadat alle bedrijfsgegevens volledig werden verwijderd.

Geïntegreerde vormen van hernieuwbare energie in gebouwen ontwikkelen

Voor onze particuliere klanten

Fotovoltaïsche panelen

Om te voldoen aan de eisen van het Europees plan tegen de klimaatverandering moet ons land 13% van zijn totale energieverbruik uit hernieuwbare energiebronnen halen tegen 2020.

13%
van de totale
energieconsumptie

Om daartoe te komen, worden momenteel verschillende initiatieven opgestart op het vlak van **alternatieve energie**. Naast de verdere ontwikkeling van het landschappelijk erg zichtbare windmolenpark, worden ook aanzienlijke investeringen gedaan in de plaatsing van de minder opvallende zonnepanelen.

De zon is een belangrijke energieleverancier op aarde. Zonne-energie en de energiebronnen die eruit voortvloeien zijn onuitputtelijk en bij het benutten van die energievormen komen er weinig of geen schadelijke stoffen vrij.

Een fotovoltaïsche cel is een elektronisch bestanddeel dat, wanneer het aan het licht wordt blootgesteld (foton), elektriciteit voortbrengt. Het fotovoltaïsche effect ligt aan dit verschijnsel ten grondslag. De verkregen stroom hangt af van het invallend licht. De opgewekte elektriciteit hangt af van de verlichting, de fotovoltaïsche cel produceert een continue stroom.

Verzekering zonnepanelen

Als verzekeringsmaatschappij willen we ook ons steentje bijdragen tot een wereld die meer hernieuwbare energie gebruikt. Daarom ontwikkelden we een verzekeringsformule die een optimale bescherming biedt voor investeringen in fotovoltaïsche zonnepanelen. Die verzekering werd in 2010 bekroond met de Trofee voor Innovatie van Decavi.



De installatie is gedekt tegen diefstal en tegen alle plotse en onverwachte materiële schade. Bovendien keren we een forfaitaire vergoeding uit voor het verlies aan elektriciteitsproductie na een gedekt schadegeval. Als u recht hebt op groencertificaten, storten we u een forfaitaire vergoeding volgens de waarde van dat certificaat.

De klanten van Belfius Bank & Verzekeringen genoten tot eind 2011 en onder bepaalde voorwaarden ook een interessante prijs bij bepaalde leveranciers en installateurs.

- Izen: zonnepanelen, warmwatersystemen op zonne-energie en warmtepompen
- Sunswitch: fotovoltaïsche zonnepanelen
- Planet-eco: zonnepanelen, warmwatersystemen op zonne-energie en warmtepompen
- Viessmann: systemen voor hernieuwbare energie, zoals warmtepompen, zonnepanelen en verwarmingsketels voor de biologische energiebronnen
- Passiefhuis – Platform vzw: vereniging voor de promotie van passiefhuizen

Voor onze klanten uit de openbare sector en onze ondernemingen

Energy Line

Vanaf de lancering ervan in 2007 stelde het product Energy Line leasingoplossingen voor die het gebruik van hernieuwbare energie bevorderen, namelijk **warmtekrachtkoppeling** en de installatie van **fotovoltaïsche** zonnepanelen. Daarna vormde Energy Line het voorwerp van een grondiger studie om haar potentiële klantenbestand te verruimen (door een aangepast aanbod voor te stellen) en nieuwe oplossingen te integreren. Momenteel biedt Energy Line oplossingen om de hernieuwbare energie en het energierendement te financieren.

2007

lancering

Energy Line: hernieuwbare energie

In het kader van de projecten voor fotovoltaïsche zonnepanelen en warmtekrachtkoppeling biedt Energy Line een all-informule aan haar klanten uit de openbare en sociale sector en een leasingformule aan haar bedrijfsklanten. De all-informule dekt alle fasen van het project – van de studie van het voorontwerp tot de eigendomsoverdracht –, inclusief de haalbaarheidsstudie, de financiering, de installatie, het onderhoud en het toezicht. Bovendien verleent Belfius Bank & Verzekeringen advies over de administratieve procedures die de klanten de mogelijkheid bieden groencertificaten en de bijbehorende subsidies te verkrijgen. Na de installatie wordt een infosessie gehouden om het personeel vertrouwd te maken met de werking ervan. De installatie van fotovoltaïsche zonnepanelen voorziet in een scherm op een zichtbare plaats, met

informatie over de opgewekte zonne-elektriciteit. Belfius Bank & Verzekeringen werkt nauw samen met de voor deze projecten geselecteerde partners. Zowel de all-inoplossing als de leasing omvat een flexibel aflossingsplan waarmee de klant de kosten van zijn installatie kan opvangen met de effectieve financiële winst dankzij de lagere kostprijs voor de elektriciteits- en/of warmteproductie.

Renewable Energy Private Equity

Belfius Bank & Verzekeringen investeerde samen met andere lokale spelers (Capricorn en LRM) om de oprichting te ondersteunen van een bedrijf dat actief is in de productie van innoverend glas voor zonnepanelen, Ducatt. Het betreft een reconversiedossier van een bedrijf uit Lommel (EMGO), dat vroeger glas maakte voor gloeilampen. Dankzij die investering konden zowat 100 banen worden gered.

De openbare klanten en de ondernemingen genieten ook een verzekering “zonnepanelen” als dekking tegen materiële schade wanneer de technische werking van de fotovoltaïsche installatie volledig of gedeeltelijk is onderbroken en tegen het economische verlies bij rendementsverlies. Er wordt dan een vergoeding uitgekeerd op basis van de waarde van het groencertificaat.

Er werden al meer dan 100 installaties door Belfius verzekerd. Tot onze grote klanten behoren de Vlaamse Mediamaatschappij, de vzw Arcor, Indupol International nv en de gemeente Steenokkerzeel.

Product	Klant	Data
All-informule	Openbare en sociale sector	In 2011 werd 55,7 miljoen euro geïnvesteerd in 70 projecten die 21.280 kWc* vertegenwoordigen.
Aangepaste financiering via leasing	Maatschappijen	

*Kilowatt-piek: maximaal elektrisch vermogen dat door een installatie kan worden geleverd in standaardomstandigheden.

Het energieverbruik van onze eigen gebouwen met de helft verlagen



“We hebben ons tot doel gesteld om ons energieverbruik voor de gebouwen van de centrale zetel tussen eind 2007 en eind 2012 te halveren, door de aanbevolen acties in de vrijwillige en systematische energieaudits toe te passen, het gebruik van onze kantoorruimte te rationaliseren en een reeks initiatieven te nemen om ons personeel te sensibiliseren.”

Door systematische energieaudits te verrichten

Een rationeel energiegebruik is al decennialang een van de grootste aandachtspunten van de bank. In 2007 besliste ons bedrijf om een energieaudit van zijn gebouwen te laten verrichten, te beginnen met zijn drie grote Brusselse vestigingen. Dankzij die audits kon een stand van zaken worden opgemaakt van de energieprestatie van die gebouwen en was het mogelijk om prioriteiten vast te leggen voor de aan te brengen verbeteringen.

De audits werden gespreid in de tijd, zodanig dat één groot gebouw per jaar werd geauditeerd: de vestiging Pacheco/Ommegang in 2008, het Galileigebouw in 2009 en de toren op het Rogierplein in 2010. De bank is ook begonnen met de audits voor zijn regionale zetels, die in 2012 zullen worden afgerond.

Elke audit leverde belangrijke “quick wins” op, daarmee alleen al was de studie vanaf het eerste jaar rendabel. Meestal gaat het om gewone afstellingen die geen investeringen vereisen. Daarna werd prioriteit gegeven aan verbeteringsprojecten met een return on investment van minder dan 3 jaar. De quick wins en de projecten werden opgevolgd in een post-auditfase.

Door het gebruik van de kantoorruimte te optimaliseren

Uitgaande van de vaststelling dat een werknemer minder dan 80% van zijn werktijd effectief aan zijn bureau zit, hebben we beslist om het concept “Mobile Work” in te voeren. Dat voorziet niet meer in een plaats voor iedereen, maar maakt wel dat er voldoende plaatsen beschikbaar zijn zodat elke aanwezige werknemer in goede omstandigheden kan werken. Om voldoende ruimtelijke flexibiliteit te waarborgen wordt thuiswerk almaar meer aangemoedigd. Resultaat op energieniveau: we konden twee gebouwen van gemiddelde grootte verlaten (Royal Center in 2009 – 350 medewerkers – en Livingstone in 2011 – 1 050 medewerkers). Het personeel werd overgebracht naar de drie grote vestigingen. Tegen eind 2012 zal 30 000 m² in de drie gebouwen van de zetel in Brussel te huur worden gesteld. In 2014 zal dat 50 000 m² zijn.

2014
50 000 m²

Door het personeel voor energiebesparingen te sensibiliseren

Elk jaar worden verschillende sensibiliseringsacties gevoerd, zoals de lichten doven in de vergaderzalen of de “dikketruiendag”. Die dikketruiendag is zelfs uitgemond in een doorlopende actie: sinds 12 februari 2010 worden de temperatuurvoorschriften voor kantoorruimten met ongeveer 2 °C versoepeld.

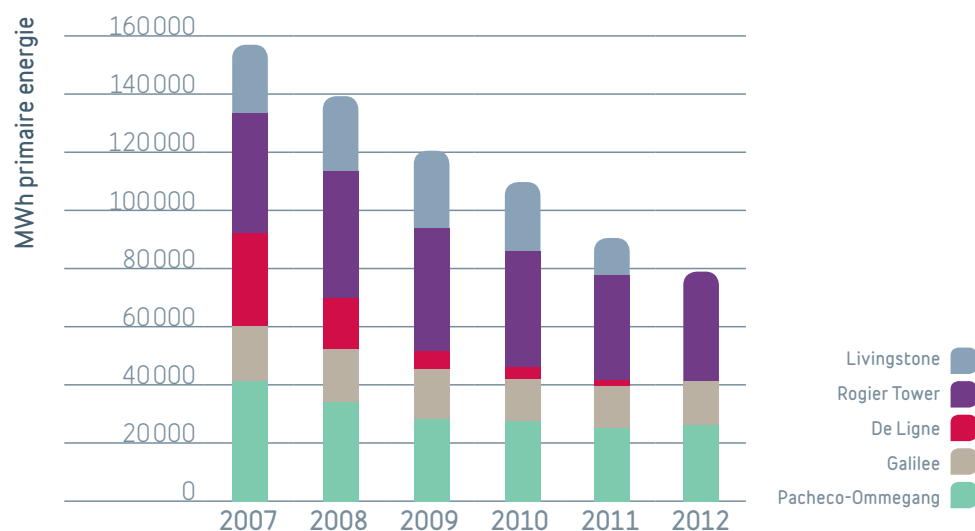
In de winter wordt de thermostaat dus op 20°C gezet (in plaats van 22°C). Dat noemen we de “Sustainable Fridays”. Energiebesparing: 1 389 MWh primaire energie en 207 ton CO₂ in 2011.

Energiebesparing

1 389 MWh
primaire energie

Resultaat eind 2011

Energieverbruik centrale gebouwen



Eerste energiezuinig kantoor te Lommel



Daarnaast blijven we investeren in groene elektriciteit

Naast de inspanningen rond de energie-efficiëntie van zijn gebouwen maakt Belfius Bank & Verzekeringen sinds 2008 uitsluitend gebruik van elektriciteit die geproduceerd wordt op basis van hernieuwbare energie.

Daarvoor koopt Belfius Bank & Verzekeringen zijn elektriciteit bij zijn leveranciers in ruil voor herkomstgaranties, die waarborgen dat eenzelfde hoeveelheid hernieuwbare elektriciteit als zijn energieverbruik in het elektriciteitsnet wordt ingebracht.

Groen kantoor

In september heeft Belfius Bank & Verzekeringen in Lommel zijn 375e kantoor van het type “Open Branch” geopend. Het is tegelijkertijd ook de concrete realisatie van een proefproject dat erin bestaat de benedenverdieping van een bestaand gebouw om te vormen in een energiezuinig bankkantoor.

De ontwikkeling van dit testkantoor werd aan een gespecialiseerd ingenieursbureau toevertrouwd. De nadruk werd gelegd op de toename van de isolatiecoëfficiënt via een betere vloer- en muurisolatie, het verkleinen van de glasoppervlaktes om een te snelle opwarming in de zomer of een te groot warmteverlies in de winter te vermijden, en de keuze van energie-efficiëntere technieken. Die technieken streven ernaar de werking van de installaties te optimaliseren op basis van het effectieve gebruik van het gebouw. Zo is het onder meer mogelijk om de verlichting te bedienen volgens de effectieve aanwezigheid van medewerkers in het kantoor.

Met de opening van dit testkantoor zet Belfius Bank & Verzekeringen een nieuwe stap in de ontwikkeling van minder energieverbruikende kantoren.

- Bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting bestrijden
- De ontwikkeling van groene groei steunen
- Onze diensten aanpassen aan de diversiteit van de behoeften van onze klanten

2011

behoeften klant

vechten tegen onzekerheid

Pertinentie

ondersteuning groene groei

onze diensten aanpassen

Bestaans- onzekerheid en sociale uitsluiting bestrijden



“Voor mensen die geconfronteerd worden met bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting streven we een dubbel doel na: onze klanten begeleiden bij hun taak als verstrekker van sociale bijstand en basisbankdiensten toegankelijker maken.”

Social Line: onze klanten bij hun sociale werking begeleiden

Om de basisbankdiensten toegankelijker te maken voor mensen die met bestaansonzekerheid geconfronteerd worden, ontwikkelde Belfius Bank & Verzekeringen een gamma innovatieve oplossingen om de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn te begeleiden, **Social Line**. Met dit productgamma kunnen we de OCMW's ondersteunen in hun taken, bijvoorbeeld door de uitbetaling van sociale uitkeringen te vereenvoudigen.

Social Line	Enkele cijfers
<p>Prepaidkaart Geautomatiseerde oplossing waarmee de OCMW's op een eenvoudige en beveiligde manier niet-recurrente uitkeringen kunnen toekennen, bijvoorbeeld dringende hulp of financiële steunmiddelen voor mensen zonder bankrekening.</p>	Voorgesteld door 229 OCMW's. Gemiddeld worden 6 500 kaarten per maand gebruikt
<p>Socialebijstandsrekening Rekening die speciaal bestemd is voor de uitbetaling van sociale bijstand (leefloon of andere vorm van financiële hulp) en die onze klanten aan privépersonen toekennen. Het is ongetwijfeld de beste oplossing voor de uitbetaling van sociale uitkeringen.</p>	Aantal rekeninghouders: 42 000 (589 OCMW's)
<p>Rekening verblijfswaarborg Rekening die bestemd is voor de bewaargeving van een verblijfswaarborg door de bewoners van een rusthuis in het kader van de overeenkomst tussen de instelling en zijn bewoners. Deze oplossing is eenvoudig, praktisch en in overeenstemming met de geldende reglementering.</p>	Gebruikt door 30 OCMW's
<p>Huurwaarborg Om de huur van een woning voor mensen die met bestaansonzekerheid geconfronteerd worden, vlotter te laten verlopen worden in het kader van de betaling van de huurwaarborg verschillende formules voorgesteld met mogelijkheid voor de geholpen huurder om de huurwaarborg terug te betalen.</p>	3 000 geopende rekeningen voor de terugbetaling van de huurwaarborg (99 OCMW's)
<p>Rekening budgetbeheer/schuldbemiddeling Rekening die een dubbel voordeel biedt: zowel voor de instelling die belast is met het beheer van de rekening van de geholpen persoon als voor de persoon zelf, die toegang heeft tot bankdiensten via een opnamerekening waarop u de nodige bedragen voor kleine dagelijkse uitgaven stort.</p>	Aantal rekeningen budgetbeheer: 63 000 (540 OCMW'S) Aantal rekeningen schuldbemiddeling: 4 300 (135 OCMW'S)
<p>Systeem I-rekening Is een zeer nuttige oplossing voor instellingen die de tegoeden van de bewoners volledig of gedeeltelijk moeten beheren.</p>	Aantal systeem I-rekeningen: 31 700 (329 OCMW'S)



De integratie van mensen met een handicap bevorderen

Een flexibele oplossing voor het vervoer van mensen met een beperkte mobiliteit: Flex-i-Trans. Deze oplossing maakt deel uit van het leasingsaanbod van een minibus die werd aangepast aan het vervoer van mindervaliden.

Dankzij het Flex-i-Trans-systeem kan een minibus met negen plaatsen in nauwelijks enkele minuten worden omgevormd in een aangepaste bus voor rolstoelen en omgekeerd, dit dankzij een inventief systeem met opklapbare zetels en verankeringspunten die in de vloer van het voertuig geïntegreerd zijn. Dit systeem is in de eerste plaats bestemd voor rusthuizen, ziekenhuizen, gespecialiseerde instelling, OCMW's en OCMW-rusthuizen.

De ontwikkeling van groene groei steunen



“Belfius Bank & Verzekeringen wenst via de uitoefening van zijn metier als bankier bij te dragen tot de ontwikkeling van een duurzame en milieuvriendelijke economie.”

Milieuvriendelijker transportmiddelen promoten voor onze particuliere klanten en klanten uit de openbare sector

Belfius Bank & Verzekeringen begeleidt al zijn klanten bij hun inspanningen om hun uitstoot van broeikasgassen afkomstig van hun transportinfrastructuur te verlagen. In 2011 verstevigde Belfius Bank & Verzekeringen zijn bestaande aanbod op het gebied van de bevordering van de duurzame mobiliteit.

Onze klanten krijgen diverse producten voorgesteld: van het **Ecokrediet Auto**, een lening met een voordelige rentevoet voor de financiering van een auto met een lage CO₂-uitsloot, tot de verzekering waarvan de tarieven worden bepaald per afgelegde kilometerschijf. Belfius Bank & Verzekeringen beschikt dus over een ruim productaanbod in het kader van duurzame mobiliteit. Zo heeft in het kader van ons metier van verzekeraar 92% van onze klantenportefeuille een jaarlijkse kilometerstand van minder dan 24.000 km. Bovendien ondertekende

Belfius Auto Lease in 2010 een Gold Cleaner Cars Contract met de Vlaamse vereniging Bond Beter Leefmilieu waarin de bank zich ertoe verbindt om sneller milieuvriendelijker auto's op de markt te brengen.

Ecokrediet Auto*

Tijdens het Autosalon voor bedrijfswagens in 2011 heeft Belfius Bank & Verzekeringen zijn tarieven voor de “klassieke” en “eco” autoleningen op afbetalingen verlaagd. Het Ecokrediet Auto is nog belangrijker geworden met de komst van de eerste elektrische wagens en de ruimere keuze aan hybride wagens.

Energy Line: aanbod Green Fleet

Het beheer van het wagenpark behoort tot een andere sector waarbij de CO₂-uitstoot en het energieverlies drastisch kan worden beperkt. Overeenkomstig de strengere eisen qua CO₂-uitstoot en de inspanningen van de autoconstructeurs om milieuvriendelijker wagens te maken, biedt Energy Line een geïntegreerde aanpak die berust op een verantwoord en ecologisch

* Het Ecokrediet Auto is een lening op afbetaling die wordt verkocht door Belfius Bank & Verzekeringen voor de aankoop van een nieuwe wagen of een tweedehandswagen van maximaal twee jaar oud, met een lage CO₂-uitstoot (< 145 g/km voor dieselmotoren en < 160 g/km voor benzinemotoren), een hybride wagen of een wagen met een LPG-installatie.

Voorbeeld ter illustratie van een **Ecokrediet Auto (lening op afbetaling)** voor een bedrag van 10.000 euro:

Looptijd van de lening: **36 maanden**

Jaarlijks Kostenpercentage (JKP, gelijk aan de vaste debetrente): 3,75 %

Maandelijksse aflossing: **293,84 euro**

Totaal terug te betalen bedrag: 10.578,24 euro.

beheer van het wagenpark. Green Fleet (Belfius Bank & Verzekeringen / Belfius Auto Lease) omvat een persoonlijk plan voor een lagere CO₂-uitstoot en ecorijlessen om zuinige oplossingen voor te stellen met een gunstige impact op het brandstofverbruik. Voor de hoeveelheden CO₂-uitstoot die het systeem niet verder kan verlagen, stelt Green Fleet een vrijwillige CO₂-compensatie voor. Klanten die kiezen

voor een autopark dat 100% CO₂-neutraal is, kunnen de uitstoot die ze niet hebben kunnen vermijden, compenseren door projecten te steunen die hen helpen om elders de CO₂-uitstoot te beperken.

In 2010 is Belfius Auto Lease een “Cleaner Cars Contract” aangegaan met de Vlaamse federatie Bond Beter Leefmilieu om wagens met een hoger energierendement te promoten.

Uitdaging	Product	Klant	Veelbelovende resultaten	Start-datum
Het gebruik van milieuvriendelijke wagens belonen	Ecokrediet Auto Het Ecokrediet Auto is een lening op afbetaling voor de financiering van een milieuvriendelijke wagen van maximaal twee jaar oud, met een lagere rentevoet dan die van een gewone autolening	Particulieren	Aandeel van de productie Ecokredieten Auto in de totale productie autoleningen 36%	2007
	Ecomobility Verlaging van de verzekeringspremie voor klanten die hun rijgedrag aanpassen ten voordele van het milieu		1 000 verzekeringnemers genoten een korting dankzij hun milieuvriendelijke wagen	2008
De CO ₂ -uitstoot van een wagenpark terugdringen en compenseren	Belfius Energy Line - Green Fleet Totaalaanbod dat naast een analyse van het bestaande wagenpark ook een plan om de uitstoot te verlagen, de mogelijkheid om ecorijlessen te volgen en een compensatie van de CO ₂ -uitstoot van de wagens omvat.	Openbare sector / Social Profit / Bedrijven	In 2011 hebben 2 800 Green Fleet-wagens en 2 800 autoparkbeheerders aan de ecorijstages deelgenomen en zijn ze erin geslaagd hun CO ₂ -uitstoot met gemiddeld 6% te verminderen.	2007
Aansporen om minder te rijden	Verzekering Belfius Car Verzekeringstarief bepaald per afgelegde kilometerschijf	Particulieren	46% van onze klantenportefeuille heeft een jaarlijkse kilometerstand van minder dan of gelijk aan 10 000 km, 46% van onze klantenportefeuille legt tussen 10 001 en 24 000 km per jaar af.	2007

* Lening op afbetaling, verkocht door Belfius Bank & Verzekeringen voor de aankoop van een nieuwe wagen of een tweedehandswagen van maximaal twee jaar oud, met een lage CO₂-uitstoot (< 145 g/km voor dieselmotoren en < 160 g/km voor benzinemotoren), een hybride wagen of een wagen met een LPG-installatie. Zie illustratief voorbeeld p. 21.

Onze diensten aanpassen aan de diversiteit van de behoeften van onze klanten



“Onze essentiële prioriteit: oplossingen voorstellen voor elke specifieke behoefte van onze klanten.”

Voor onze particuliere klanten

Zich aanpassen aan de nieuwe gezinsstructuren: New Family Plan

Belfius Bank & Verzekeringen wil de eerste Belgische bank zijn die zich aanpast aan de nieuwe gezinsstructuren en op hun financiële behoeften inspeelt. Ook al blijft het klassieke gezin de voornaamste samenlevingsvorm, toch worden de nieuwe gezinsstructuren alsnog belangrijker: singles, nieuw samengestelde of eenoudergezinnen.

Met het New Family Plan, een product- en diensten-aanbod dat aan de hedendaagse “niet-klassieke” gezinnen is aangepast, stelt de bank haar expertise ten dienste van iedereen. Door oplossingen aan te reiken die inspelen op hun specifieke situatie, streven de gezinsadviseurs in de kantoren naar de tevredenheid van de klant.



Filantropische oplossingen voor onze private klanten

Filantropie bestaat erin geld, tijd of expertise te investeren in de uitwerking van projecten voor het goede doel.

Sinds 2007 ontwikkelt Private Wealth Advisory specifieke oplossingen voor private klanten die in filantropie geïnteresseerd zijn. Daarbij leggen we de nadruk op de structurering van duolegaten en de oprichting van stichtingen en fondsen op naam. We werken daarvoor nauw samen met de Koning Boudewijnstichting (KBS), het Leuvens Universiteitsfonds en de Stichting Leuven.

51

fondsen op naam
opgericht voor onze
private klanten

In 2011 hebben we in samenwerking met de KBS 51 fondsen op naam opgericht voor onze private klanten, sinds 2007 zijn dat er al 108.

Een fonds op naam is een afzonderlijke entiteit, opgericht door een persoon die een deel van zijn vermogen wil besteden aan een doel van openbaar nut, tijdens zijn leven of ter herinnering aan hem na zijn dood.

Het fonds kan de naam dragen van zijn stichter en het beheer ervan wordt toevertrouwd aan een onafhankelijk beheerscomité. Dit comité zorgt voor de goede werking en de allocatie van de fondsen. Het bestaat uit minstens drie leden:

- de stichter(s) en of hun vertegenwoordiger(s);
- een vertegenwoordiger van de KBS;
- een of meer externe derden die worden geselecteerd op basis van hun expertise in het domein waarin het fonds actief is.

De meest voorkomende doeleinden van die fondsen zijn de financiering van medische research, algemene wetenschappelijke research en het welzijn van dieren.

Voor onze klanten uit de openbare sector

Belfius Bank & Verzekeringen stelt duurzame oplossingen voor om klanten te helpen de uitdaging van de vergrijzende bevolking beter in hun beleid te integreren: Silver Line

Silver Line omvat alle oplossingen die Belfius Bank & Verzekeringen aanbiedt om de continuïteit van een kwaliteitsvolle overheidsdienst veilig te stellen.

Zo bevat ons aanbod oplossingen voor de financiering en de bouw van woningen voor senioren (via wooncertificaten), specifieke verzekeringsproducten voor ambtenaren of instellingen voor de financiering van pensioenen of producten voor het beheer van de tegoeden van mensen die in een rusthuis wonen (Systeem I). Belfius Bank & Verzekeringen publiceert ook specifieke studies over de evolutie van de bevolking. Zo heeft Belfius Bank & Verzekeringen de steden en gemeenten 400 gepersonaliseerde sociodemografische profielen voorgesteld waarmee ze de financiële gevolgen van de vergrijzende bevolking beter kunnen inschatten. In Silver Line is ook de oplossing Flexi-i-Trans opgenomen om het vervoer van senioren vlotter te laten verlopen (zie p. 20).

400

gepersonaliseerde
sociodemografische profielen

Helpen bij de bouw van woningen voor senioren

De Belgische bevolking neemt elk jaar toe; het aantal geboorten stijgt en de mensen leven alsnar langer. Om een antwoord te bieden op de grotere afhankelijkheid van senioren, ontwikkelde Belfius Bank & Verzekeringen een gamma innoverende producten met woonformules die aan senioren zijn aangepast en waarmee hun verhuizing naar een gespecialiseerde medische instelling kan worden uitgesteld.

Belfius Bank & Verzekeringen biedt sinds 2008 "Wooncertificaten" aan, een product dat de OCMW's/vzw's een vernieuwende oplossing biedt om hun basisopdracht te vervullen: sociale hulpverlening en huisvesting. Het product berust op de uitgifte van obligaties waarmee de emittent een deel van zijn investeringen in de bouw van serviceflats kan dekken, en de senioren tegelijkertijd aangepaste diensten kan aanbieden. Zo stellen de OCMW's/vzw's aan de senioren voor om te investeren in een certificaat, in ruil voor het recht om gedurende een bepaalde periode in een woning te mogen verblijven (zonder huur te betalen). Op de vervaldag wordt de nominale waarde van het certificaat aan de houder ervan teruggegeven.



Bijvoorbeeld : het OCMW Oostende en de vzw Capenberg

In het kader van zijn plicht op het gebied van sociale hulpverlening en huisvesting was het OCMW op zoek naar een oplossing om de bestaande voorzieningen voor invalide senioren uit te breiden. Het OCMW wou dit project wel verwezenlijken tegen een sociaal verantwoorde kostprijs. Bovendien moest rekening worden gehouden met de budgettaire beperkingen. Er was dus een financieel haalbare oplossing nodig, een oplossing waarmee het OCMW haar sociale rol voluit zou kunnen spelen.

Het OCMW Oostende koos in 2009 voor Belfius Bank & Verzekeringen na een raadpleging van de markt. Volgens de voorzitter van het OCMW, Franky De Block, hebben verschillende factoren de doorslag gegeven:

"Belfius Bank & Verzekeringen is vertrouwd met de openbare sector."

"Het biedt de meest innovatieve en complete oplossing."

"En - belangrijk element - het is een partner waarmee we door de jaren heen een vertrouwensrelatie hebben opgebouwd."

"Dat vertrouwen is essentieel, vooral voor een innoverende oplossing als de wooncertificaten. Die obligaties hebben immers een geldigheidsduur van 30 jaar. We moeten dus heel zeker zijn van ons stuk en weten met welke partner we in zee gaan."

- Maatschappelijk verantwoord beleggen
- Onze activiteiten op verantwoorde wijze uitvoeren
- Duurzame ontwikkeling in de werking van de onderneming integreren

2011

verantwoord

beleggen

Essentie

duurzame ontwikkeling

uitvoeren

werking van de onderneming

Maatschappelijk verantwoord beleggen

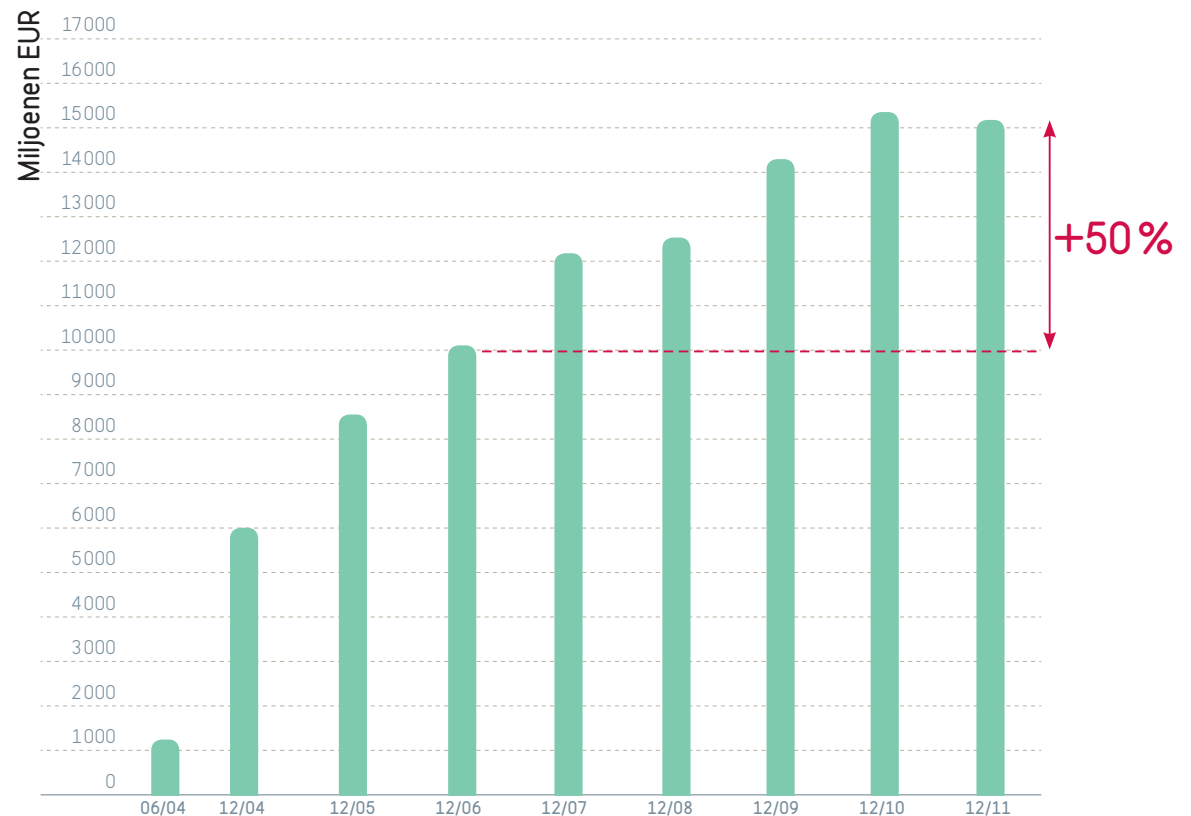


“We zijn ons ervan bewust dat onze ecologische en sociale impact vooral verband houdt met de uitoefening van ons bankmetier. Daarom passen we al jarenlang beleidslijnen en procedés toe die optimaal rekening houden met de ecologische en sociale risico's.”

Portfolio 21

Portfolio 21 wil bijdragen tot een duurzame ontwikkeling door niet-financiële criteria in het beheersproces van beleggingsportefeuilles in te voegen en door daar transparant over te zijn. Het project is gericht op de mensenrechten in werkomstandigheden en op ernstige milieuschade. Alle verzekeringsreserves van Belfius Bank & Verzekeringen, inclusief de extralegale pensioenen van onze medewerkers, worden op maatschappelijk verantwoorde wijze belegd. In 2011 hebben we het volume belegde activa in Portfolio 21 nog uitgebreid, waardoor het in vijf jaar tijd met 50% is toegenomen.

Evolutie van het volume Portfolio 21



Onze activiteiten op verantwoorde wijze uitvoeren

Als toonaangevende marktspeler in het domein van de financiële diensten engageert Belfius Bank & Verzekeringen zich tegenover zijn klanten, marktspelers uit de financiële sector, de overheidsinstanties en alle interne en externe partners om zijn activiteiten voor al zijn producten en diensten op een professionele en verantwoorde wijze uit te voeren.

Elk activiteitstype moet in overeenstemming zijn met het wettelijke of reglementaire kader of met de normen van de sector. Een onjuist begrip of beheer van die niet-conformiteitsrisico's kan leiden tot financiële of commerciële verliezen en de reputatie van Belfius Bank & Verzekeringen schaden. Het kan de bank ook administratieve, juridische of strafrechtelijke sancties opleveren.

Het compliancebeleid van Belfius Bank & Verzekeringen

Het integriteitsbeleid streeft ernaar een eerlijk, open en ethisch gedrag te bevorderen en ervoor te zorgen dat de wetten, reglementeringen en andere professionele normen, de deontologische en ethische code van Belfius Bank & Verzekeringen, de gedragsregels en andere interne beleidslijnen worden nageleefd om zo de reputatie van het bedrijf te benadrukken en te beschermen.

Het compliancecharter beschrijft de rol en de bevoegdheidsdomeinen van de compliancefunctie en bevat de governanceprincipes waarop de werkwijze van de bank in dit domein gebaseerd is.

Strijd tegen witwaspraktijken en financiering van terrorisme

Belfius Bank & Verzekeringen hecht het grootste belang aan het goede beheer van de risico's op het vlak van witwaspraktijken en de financiering van terrorisme en aan de effectieve naleving van de ermee verbonden nationale en internationale verplichtingen.

Overeenkomstig de reglementering in dat verband heeft Belfius Bank & Verzekeringen een reeks algemene beleidslijnen en operationele procedures vastgelegd waarin de geldende verplichtingen en formaliteiten uitvoerig worden beschreven:

- kennis en identificatie van de klanten, vertegenwoordigers, volmachthebbers en economische begunstigers;
- follow-up van de rekening- en zakenrelaties in de loop van de relatie;
- toezicht op de verrichtingen en opsporing van verdachte transacties;
- samenwerking met de reglementaire en gerechtelijke instanties bij een vermoeden van witwaspraktijken of financiering van terrorisme overeenkomstig de toepasselijke vereisten.

Marktmisbruik en persoonlijke transacties

Belfius Bank & Verzekeringen heeft maatregelen getroffen om de risico's van marktmisbruik (misbruik van voorkennis en koersmanipulatie) te beheren.

Die maatregelen zijn voor het grootste deel opgenomen in een beleid dat ernaar streeft misbruik van voorkennis met betrekking tot de financiële instrumenten te voorkomen en in een beleid voor de persoonlijke transacties die de betrokken personen uitvoeren. Het gaat ook om maatregelen inzake vertrouwelijkheid, opstelling van lijsten van mensen met voorkennis en Chinese walls.

Integriteit en zorgvuldigheidsplicht

In het kader van de MiFID-richtlijn heeft Belfius Bank & Verzekeringen eigen normen ingevoerd om een hoog beschermingsniveau van de beleggers te waarborgen. Voorbeelden hiervan zijn de normen voor de classificatie van klanten, risicoprofielen of best execution. De MiFID-monitoring die sinds 2008 werd ingevoerd, geldt als referentiekader voor de indicatoren en testen tegenover de vereisten van die richtlijn. De monitoring werd verfijnd naarmate producten en diensten werden ontwikkeld. De gegevens over de klantenbehoeften worden per transactie uitgetest en voortdurend bijgestuurd.

Gegevensbescherming en beroepsgeheim

De naleving van de vereisten voor het beroepsgeheim is met name essentieel om de reputatie van Belfius Bank & Verzekeringen veilig te stellen. Hiervoor werden in naleving van de reglementeringen procedures op verschillende niveaus ingevoerd (personeel, klanten, transacties).

Belangenconflicten

De diversiteit aan activiteiten en klanten van de bank vereist een beheer van het risico op belangenconflicten. In een globaal beleid worden de grote pijlers vastgelegd, maar in de praktijk wordt de preventie van belangenconflicten in de werking van de bank opgenomen via comités en beslissingsprocessen voor mandaten, nieuwe producten en diensten.

Externe mandaten

In toepassing van de reglementering of algemene principes voor de preventie van belangenconflicten werden interne regels ingevoerd om de externe functies te regelen die leidinggevende medewerkers kunnen uitoefenen.

Onafhankelijkheid van de commissarissen-revisoren

Belfius Bank & Verzekeringen heeft een beleid dat de onafhankelijkheid van zijn commissarissen-revisoren waarborgt. Er moet onder andere worden nagegaan of een opdracht de onafhankelijkheid van de commissarissen-revisoren niet aantast.

Whistleblowing

Belfius Bank & Verzekeringen werkte een intern alarmsysteem uit (whistleblowing), dat tot doel heeft de risico's op financieel verlies, sanctie of aantasting van het imago of de reputatie als gevolg van de niet-naleving van de wettelijke en reglementaire verplichtingen te beperken.

Het systeem biedt de medewerkers van Belfius Bank & Verzekeringen de mogelijkheid om elk misbruik of slecht functioneren te melden dat Belfius Bank & Verzekeringen ernstige schade kan berokkenen.

Duurzame ontwikkeling in de werking van de onderneming integreren



“Belfius Bank & Verzekeringen hecht er bij het beheer van zijn rechtstreekse sociale of ecologische impact bijzonder veel belang aan om als een verantwoordelijke onderneming te handelen.”

De medewerkers bij onze initiatieven voor duurzame ontwikkeling betrekken

Project ecocoach

Tal van medewerkers van Belfius Bank & Verzekeringen voelen zich sterk betrokken bij de milieuproblematiek, en sommigen hebben zeer gespecialiseerde vaardigheden. Toen we beslisten om dit netwerk van ambassadeurs voor duurzame ontwikkeling uit te bouwen, stelden heel wat enthousiaste medewerkers zich kandidaat. Er werden op vrijwillige basis een zestigtal ecocoaches gerekruteerd en ze zijn momenteel actief in hun departement in de hoofdzetel in Brussel of in de regionale zetels.

De ecocoaches hebben als voornaamste doel hun collega's te informeren over en te sensibiliseren voor de huidige best practices op het gebied van milieu. Om hen daarbij te helpen bieden we hun infosessies rond bepaalde thema's aan, bijvoorbeeld over onze nieuwe strategie voor duurzame ontwikkeling, onze groene

producten, mobiliteit, energie of afval. En de resultaten zijn al merkbaar: de ecocoaches nemen initiatieven, informeren hun collega's en verzorgen de coaching op het terrein met een aanstekelijk enthousiasme. Het effect is overigens niet alleen voelbaar op de werkplaats maar ook in de privésfeer, wat het voordeel voor ons milieu nog groter maakt.



Bruis jij ook van energie voor het milieu? En wil je die energie graag delen met je collega's op het werk?

Dan ben jij voor ons de geknipte kandidaat om één van onze eco-coaches te worden die zijn collega's een groen duwtje in de rug kan geven!

Green Days voor de medewerkers

In 2011 werden voor de personeelsleden vier Green Days georganiseerd. Dankzij die infosessies, waaraan 320 mensen hebben deelgenomen, konden de medewerkers de verschillende mogelijkheden voor energiebesparingen ontdekken, die op een duidelijke en begrijpelijke manier werden voorgesteld.

Bovendien hebben 300 “Homespecialisten” in september 2011 een halve dag opleiding gevolgd over passiefhuizen.

Werelddag van Verzet tegen Armoede

Nadat Belfius Bank & Verzekeringen in februari 2010 al eens 2.200 truien en 500 dekens had ingezameld naar aanleiding van de “Dikketruiendag”, organiseerde de bank dit keer ter gelegenheid van de Werelddag van Verzet tegen Armoede een grootscheepse inzameling van warme kleren in de centrale en regionale zetels, ten voordele van Samusocial in Brussel, Oxfam Solidariteit en de vereniging Bij Ons.

2 100
truien

Tijdens de editie 2011 werden opnieuw meer dan 2.100 truien ingezameld, en daarbij komen nog de 1.200 dekens die het “SOS-fonds” had aangekocht met giften van medewerkers van Belfius Bank & Verzekeringen.

Ze werden rechtstreeks aan de daklozen geschonken via de vzw’s Samusocial, Bij Ons, Thermos en Sentinelles de la Nuit. De rest van de truien zal worden doorverkocht via Oxfam Solidariteit en de opbrengst van de verkoop zal ook aan de kansarmen worden geschonken.

4 Green days
320
mensen

Inzameling van speelgoed

Op 8, 10 en 11 februari 2011 heeft Samusocial in Brussel speelgoed ingezameld in de drie grote gebouwen in Brussel (Rogier Tower, Pacheco/Ommegang en Galilei).

8 000
stukken speelgoed

De actie was een groot succes: tijdens de drie voormiddagen werden zowat 8.000 stukken speelgoed ingezameld.

Bloedinzamelingen

In samenwerking met het Rode Kruis België organiseren we elk jaar verschillende bloedinzamelingen. In 2011 zijn de medewerkers van Belfius Bank & Verzekeringen opnieuw erg gul geweest: tijdens de vier sessies die in onze drie centrale zetels werden gehouden, werden 630 bloedafnames verricht. Dit jarenlange engagement dient om de bloedvoorraad van het Rode Kruis België aan te vullen die vooral bestemd is voor mensen met leukemie, hemofilie, zwaarverbranden en slachtoffers van verkeersongevallen.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid van de onderneming

In 2011 bouwde Belfius Bank & Verzekeringen verder aan het hervormingsplan, dat onontbeerlijk is om zijn financiële situatie te herstellen. Dat plan wordt sinds twee jaar in opeenvolgende golven ingevoerd. Het beantwoordt aan de geïdentificeerde economische en organisatorische behoeften: sterker aanwezig zijn bij onze klanten en verder de kosten drukken.

2011 wordt ook gekenmerkt door een wijziging in het aandeelhouderschap, die haar stempel drukt op de lokale verankering van Belfius Bank & Verzekeringen, een zelfstandige Belgische bank- en verzekeringsgroep. De toekomstvisie van Belfius Bank & Verzekeringen berust voortaan op drie concrete verbintenissen en een aangepaste governance.

Verdere interne mobiliteit

Een aantal principes maken het mogelijk om de sociale impact van het hervormingsproces dat in 2010 werd ingevoerd, te beperken. Ze werden in 2011 opnieuw bevestigd: de besparingen worden verwezenlijkt door alle werkingskosten te optimaliseren, zodat dus niet enkel de personeelskosten geïsoleerd worden. Personeelsafslankingen worden in de tijd gespreid om alle oplossingen te benutten om gedwongen ontslagen te vermijden, met name het geven van voorrang aan interne mobiliteitsmogelijkheden.

Sinds januari 2009 werd het schrappen van banen niet vertaald in gedwongen ontslagen. Naast de interne mobiliteitsoplossingen gebeurde het schrappen van banen uitsluitend via vrijwillige afvloeiingen en andere vervroegde pensioen- en begeleidingsmaatregelen.

Interne mobiliteit

Begin 2011 hebben de sociale partners een nieuw akkoord ondertekend om het bestaande mobiliteitsbeleid bij Belfius Bank & Verzekeringen te versterken met het oog op een maximale heroriëntering van de medewerkers die betrokken zijn bij een herstructurering in het kader van het herstructureringsplan.

Dat akkoord legt met name de nadruk op de uitdrukkelijke prioriteit van de bij een herstructurering betrokken medewerkers bij de invulling van vacatures, een intensievere individuele coaching van de betrokken medewerkers en een optimaal beheer van de interne mobiliteit.

Dankzij de toepassing van de akkoorden 2009 en 2011 konden interne herinschakelingsoplossingen worden gevonden.

Verdere preventie van psychosociale risico's

Belfius Bank & Verzekeringen levert al jarenlang inspanningen om stresssituaties te voorkomen en op te sporen. Dat gebeurt met name door de invoering van een preventiebeleid "Welzijn". Zo bestaan er talrijke voorzieningen voor de opsporing, de preventie en het beheer van stress.

In 2011 werden die maatregelen nog versterkt, enerzijds door de toepassing van specifieke communicatieplannen (een plan voor de medewerkers over de ontwikkelingen in de bank in de loop van de maanden en een plan voor de managers met de resultaten van de stressenquête die in 2010 werd gevoerd), anderzijds door de uitwerking van een specifiek actieplan naar aanleiding van de stressenquête.

Preventie van psychosociale risico's: een specifiek actieplan

Het preventief actieplan 2011 van Belfius Bank & Verzekeringen omvat een reeks maatregelen voor elk interventietype: primair, secundair of tertiair.

- Primaire preventie (direct op de oorzaken inspelen om de negatieve impact op het individu te beperken):
 - de managers sensibiliseren en steunen (conferentie over burn-out, terbeschikkingstelling van een antistresskit);
 - de intranetsite "Welzijn op het werk" verder ontwikkelen;
 - de werklust monitoren.
- Secundaire preventie (mensen helpen om zich beter aan de eisen van de omgeving aan te passen):
 - regelmatig communiceren over de evolutie van Belfius Bank & Verzekeringen;
 - de maandelijkse follow-up van de stressindicatoren voortzetten.
- Tertiaire preventie (medewerkers met (gewezen) stressproblemen behandelen en opvolgen):
 - het bestaande interne coachingproces voortzetten.

Dit preventief actieplan werd uitgewerkt, rekening houdend met de resultaten van de stressenquête die in de herfst 2010 bij de medewerkers werd gehouden, maar ook met de verschillende factoren die voor de medewerkers een emotionele belasting vormen.



Voortzetting van ons opleidingsaanbod

In 2011 werd het opleidingsaanbod verder uitgebouwd om de strategie van de bank te ondersteunen. Dat gebeurde via twee pijlers, namelijk de begeleiding van de verandering en de aanpassing van de technische opleidingen aan de evolutie van de metiers als gevolg van de reglementaire veranderingen.

Onze rechtstreekse milieu-impact beperken

CO₂-uitstoot door verplaatsingen

Belfius Bank & Verzekeringen zorgt er al verscheidene jaren voor dat de CO₂-uitstoot door verplaatsingen van zijn medewerkers zo beperkt mogelijk blijft. Daarvoor hebben we ons op twee krachtlijnen geconcentreerd: de verplaatsingen van onze medewerkers beperken en hen aanmoedigen om minder vervuilende vervoermiddelen te gebruiken.

Om de beroepsverplaatsingen van onze medewerkers te verminderen, moedigen we ze aan om gebruik te maken van video- en telefoonconferenties. Parallel daarmee werd een reisbeleid uitgewerkt zodat er intenser wordt gebruikgemaakt van de minst vervuilende transportmiddelen.

Sinds 2009 doet Belfius Bank aan fietsdelen of Villo! in Brussel om de personeelsleden aan te moedigen om voor korte afstanden de fiets te nemen.

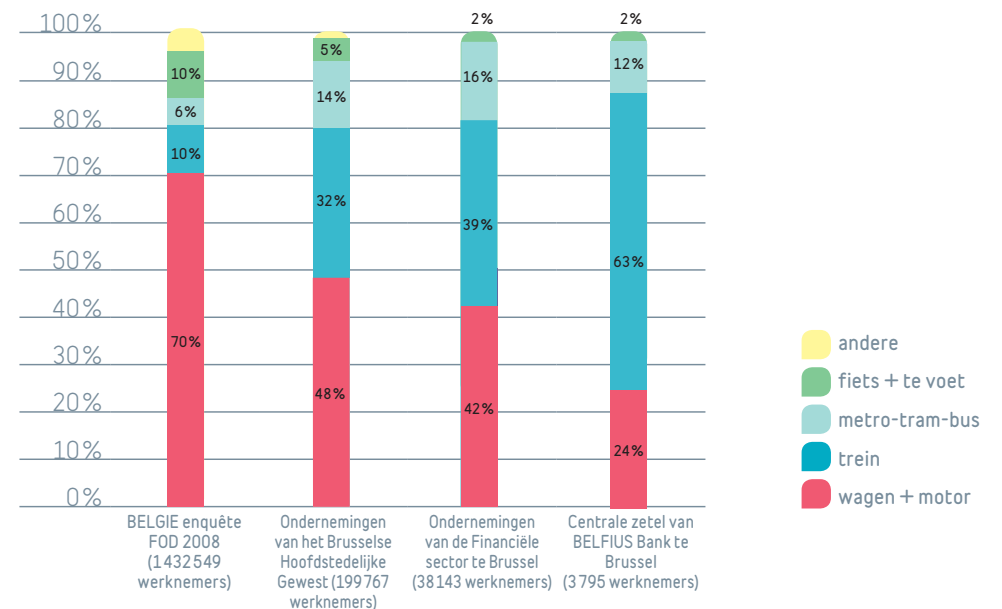
We waren in 2010 de eerste grote Belgische onderneming die aan autodelen (Cambio) deed voor langere beroepsmatige verplaatsingen. Zo konden we 25% van ons bedrijfswagenpark vervangen door Cambio-abonnementen. Op die manier verlagen we niet alleen onze CO₂-uitstoot, maar dragen we bij tot het beperken van de plaats die wagens in de stad innemen.

Bovendien heeft Belfius Bank sinds april 2011 een duurzaam mobiliteitsplan ingevoerd voor het woon-werkverkeer van zijn medewerkers. Het gaat om een collectieve arbeidsovereenkomst die duurzame verplaatsingsmiddelen aanmoedigt: gratis openbaar vervoer, terugbetaling van de parking aan stations, gebruik van de fiets, carpooling ... Zo komt in Brussel 77% van de medewerkers dagelijks op een andere manier dan alleen met de wagen naar het werk. 63% komt met de trein en 5% gebruikt regelmatig de fiets. Deze vrijwillige maatregelen hebben de onderneming over het voorbije decennium 18 miljoen euro gekost en hebben het op tien jaar tijd mogelijk gemaakt om 30 000 ton CO₂ minder uit te stoten.

77%

van de medewerkers dagelijks op een andere manier dan alleen met de wagen naar het werk

Woon-werkverkeer volgens voornaamste vervoermiddel



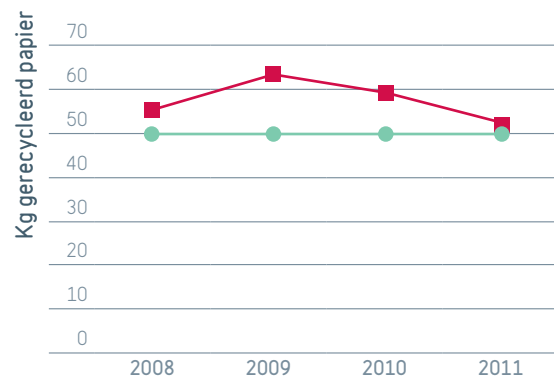
Ecocheques voor de medewerkers

Sinds 2009 biedt de bank haar personeelsleden ecocheques aan. Dit zijn waardebonnen die kunnen worden gebruikt voor de aankoop van ecologische producten en diensten. De cheques verhogen dus de koopkracht van hun begunstigen en beperken hun impact op het milieu.

Papierverbruik

Aangezien papier het belangrijkste verbruiksproduct van de bank is, vormt de beperking van papierafval een prioriteit voor Belfius Bank & Verzekeringen. Op te merken valt dat er in 2011 en 2012 op de hoofdzetel vele interne verhuizingen zijn geweest en dat er door de implementatie van het concept Mobile Work – dat impliceerde dat het aantal kasten werd verminderd – er dus vrij veel papierafval moest worden verwerkt. Paradoxaal genoeg is er ten slotte het krachtiger afvalsortingsproces (onder meer dankzij beveiligde SITA-containers), waardoor de globale hoeveelheid niet-gesorteerd afval is afgenomen, maar die tegelijkertijd de hoeveelheid papierafval deed toenemen.

Evolutie gerecycleerd papierafval per medewerker hoofdzetel Brussel



De jaarlijkse productie papierafval zou naar verwachting opnieuw moeten blijven afnemen de komende jaren en zakken tot onder het gemiddelde niveau van de tertiaire sector te Brussel, die 50 kg per werknemer bedraagt.

Enkele acties die Belfius Bank & Verzekeringen voert om het papierverbruik te verminderen: het initiatief Paperless (loonfiches, fiscale fiches en jaarlijkse individuele rekening in elektronisch formaat), standaardinstelling van onze printers om beide zijden van het papier te gebruiken en de procedure Locked Print waarmee de hoeveelheid vergeten afgeprint papier werd verminderd. In 2011 werd ook een nieuw printerpark geïmplementeerd, waarmee we 3 tot 5% minder papier verbruiken. Bovendien zal de vermindering van het papierverbruik in 2012

3 tot 5%
minder papierverbruik

het belangrijkste actiethema van de ecocoaches zijn. Dankzij de verschillende infosessies over dit onderwerp krijgen ze de gelegenheid de gevolgen van een overdreven papierverbruik te begrijpen waardoor ze de informatie daarna overtuigend aan hun collega's kunnen doorgeven.

De klanten van Belfius Bank & Verzekeringen dragen zelf ook bij tot dit lagere papierverbruik, ofwel via de dienst Belfius Direct Net Only, waarmee particuliere klanten hun rekeningafschriften in elektronisch formaat ontvangen (+16% in 2011, zie tabel hieronder), of via PaPyRus, een beveiligd digitaal systeem voor bancaire reporting, bestemd voor professionele klanten, dat door 66% van de PWB-klanten wordt gebruikt.

	2010	2011	Evolutie
Rekeningen met elektronische uittreksels (BDN-only)	569.617	661.626	+16%

Afvalbeheer

Om de gegevens van onze reporting nog relevanter te maken, hebben we onze afvalindicatoren in 2010 verbeterd met de toevoeging van twee categorieën: niet-gevaarlijk afval, dat onze grootste afvalpool is, en gerecycleerd papier-kartonafval, zodat we een beter beeld van de recyclage-inspanningen van de groep kunnen geven. Bij Belfius Bank & Verzekeringen worden verschillende acties gevoerd om onze afvalproductie te beperken. Zo wordt informaticamateriaal bijvoorbeeld gerecycleerd en herwerkt, worden er sorteervuilnisbakken aan de bureaus geplaatst of worden de medewerkers gesensibiliseerd om afval te recycleren.



Ecolabels van onze gebouwen

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kent het label “eco-dynamische onderneming” toe aan gebouwen of vestigingen naargelang de kwaliteit van het milieubeheer ervan. De labels moeten alle drie jaar worden vernieuwd. Twee gebouwen van de centrale zetel werden in 2011 opnieuw geëvalueerd: Pacheco/Ommegang (1 ster in 2008) en Galilei (2 sterren in 2008).

In 2011 was Galilei het 20e gebouw van het Brussels Gewest dat werd bekroond met het maximum van drie sterren. Het gebouw Pacheco/

Ommegang kreeg twee sterren toegekend, maar het scheelde maar enkele punten om de drie sterren binnen te halen. Dit zijn de belangrijkste punten die in ons voordeel hebben gespeeld om deze labels toegekend te krijgen:

- de **vermindering van het energieverbruik** (en de ermee verbonden CO₂-productie): dankzij de energieaudits en de toepassing van de meeste aanbevelingen daarin, het concept Mobile Work en de 25% extra kantoorruimte als resultaat daarvan, kon Belfius Bank & Verzekeringen zijn energieverbruik tussen 2007 en 2012 met de helft afbouwen. Ook de actie “**Sustainable Fridays**” en de campagne voor de verlichting van de vergaderzalen trok de aandacht van de jury.
- de **woon-werkmobiliteit**: 77% van het Brusselse personeel van Belfius Bank & Verzekeringen komt op een andere manier naar het werk dan solo in de wagen. Dat cijfer is de afgelopen tien jaar almaar toegenomen. Zo kon Belfius Bank & Verzekeringen 30 000 ton CO₂ minder uitstoten. De thuiswerkmogelijkheden, het aantal fietsers en de vele originele initiatieven van Belfius Bank & Verzekeringen (Week naar het werk zonder auto, Dag naar het werk zonder auto, Cambio, Villo, Biketowork, Friday Bikeday enz.) lieten ook een positieve indruk na bij de jury.
- het bestaan van een actieve cel **duurzame ontwikkeling**, de **sensibilisering van het personeel** en de vele georganiseerde acties: de jury benadrukte onder meer de acties van de milieucommissie, de start van het netwerk ecocoaches, de vermindering van het papierverbruik, het FSC-label voor ons papier en het A4-papier 75 g, het nieuwe schoonmaaksysteem zonder detergents enz.

Mecenaat

Iedereen solidair

Sinds de oprichting in 2005 streeft de vzw Belfius Foundation Belgium ernaar om de solidariteit in België te ondersteunen via het mecenaat. In 2011 heeft de vzw voor het zesde jaar op rij haar steun verleend aan het **microkrediet**, door de twee belangrijkste verenigingen die in België actief zijn in microkredieten te subsidiëren: Crédal Plus (308 000 euro) en Hefboom (123 000 euro). Dankzij die subsidies is het mogelijk om de Belgische microkredietsector een stevig duwtje in de rug te geven.

Bovendien betreft Belfius Foundation de medewerkers van de bank almaar sterker bij haar projecten. Zo kon de Foundation in 2011 twintig vrijwilligers ter beschikking stellen van Crédal Plus en Hefboom. Die vrijwilligers – actieve en gepensioneerde medewerkers van Belfius Bank & Verzekeringen – stelden hun vaardigheden gratis ten dienste van het microkrediet, en dat tijdens hun vrije tijd: door de micro-ondernemers op het terrein te coachen of door deel te nemen aan het beslissingsproces in de microkredietcomités.

Belfius Foundation heeft in 2011, voor het zesde jaar op rij, ook haar **steun verleend aan de palliatieve verzorgingseenheden in de Belgische ziekenhuizen**. De Foundation financierde diverse materiële projecten in het hele land om de levenskwaliteit van de patiënten te verbeteren of hun familieleden te steunen.

In 2011 heeft de Foundation bovendien tien verenigingen bekroond naar aanleiding van haar **projectoproep Helping Hands**. Die jaarlijkse



Ann De Roeck, voorzitter van de jury tijdens de eerste editie van Helping Hands (en voorzitter van de raad van bestuur van Belfius Foundation)

projectoproep is gericht tot de werknemers van Belfius Bank & Verzekeringen die zich vrijwillig inzetten in een vereniging met solidair doel. Zo werden tien verenigingen geselecteerd en ze kregen gemiddeld 5 000 euro om een project te financieren. Het personeel van Belfius Bank & Verzekeringen reikte bovendien de Personeelsprijs uit aan een elfde vereniging.

€50 000
voor 10 verenigingen

In 2011 heeft Belfius Foundation uit handen van de minister van Economische Zaken, Vincent Van Quickenborne, een **“Best Practice Award”** ontvangen. Die award werd uitgereikt in het kader van de “Solidaritest”, een wedstrijd in België die het sociale en menselijke engagement van ondernemingen meet en beloont. De Best Practice Award bekroont een innovatief solidariteitsproject, waarbij de werknemers van de onderneming betrokken zijn en met een impact op de lokale gemeenschap. Het project “Vrijwilligers ten dienste van het microkrediet” van de Foundation werd aldus bekroond.

Ter info, het budget van Belfius Foundation werd in 2011 integraal behouden, ondanks de crisis. Het mecenaat van Belfius Foundation is immers een verantwoordelijke langetermijnverbintenis.

www.belfiusfoundation.be

Speciaal ingerichte ruimte in het Brusselse Brugmann-ziekenhuis, dankzij de steun van Belfius Foundation, voor het onthaal van de jongste bezoekers van patiënten in palliatieve zorg.



Belfius Classics

Voor het 47e jaar op rij werd de wedstrijd Belfius Classics georganiseerd, waarmee we nogmaals het kunstonderwijs (muziek en woordkunst) in onze gemeentelijke academies in de kijker konden zetten. De wedstrijd telde een recordaantal inschrijvingen. Tijdens deze editie 2011 waren er 185 inschrijvingen (204 artiesten rekening houdend met de ensembles), waarbij 61 kandidaten een tweede prijs kregen en 46 een eerste prijs. Belfius Classics sponsorde ook meer dan 360 concerten van vroegere laureaten, kende een 60-tal beurzen toe en hielp bij de realisatie van een 15-tal cd's van oud-laureaten.

Cultuur voor iedereen

In 2011 gaf de tentoonstelling "Van licht naar kleur. Rik Wouters en tijdgenoten" het startschot voor het derde seizoen van "Cultuur voor iedereen". Voor de personeelsleden werden er rondleidingen georganiseerd. Bovendien was de tentoonstelling elke derde zaterdag van de maand gratis toegankelijk voor het grote publiek. De tentoonstelling was het resultaat van de samenwerking met de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België en was een groot succes!

Daarnaast werden meer dan 80 kunstwerken uit de collectie van Belfius Bank & Verzekeringen uitgeleend aan verschillende musea ter gelegenheid van allerlei tentoonstellingen.

En ten slotte was aan de wedstrijd Belfius Art voor het eerste jaar een regionaal gedeelte verbonden, wat de band met de academies en de gemeenten nog versterkt. De geselecteerde kunstenaars mochten hun werk tentoonstellen en een jury koos drie laureaten uit. De namen van de drie winnaars werden bekendgemaakt in aanwezigheid van de leerkrachten, families en pers tijdens de officiële opening van deze jaarlijkse tentoonstelling. Bovendien werd ook een prijs uitgereikt aan de academies.



- De dialoog met onze stakeholders voortzetten
- Een vertrouwensrelatie met onze klanten opbouwen

2011

dialoog

Communicatie

ontwikkelen

vertrouwensrelatie

De dialoog met onze stakeholders voortzetten

Prioritaire uitdagingen voor onze stakeholders	Integratie in de strategie voor duurzame ontwikkeling van Belfius Bank & Verzekeringen
Transparant zijn over de businesspraktijken	Communicatie We zien erop toe dat de communicatie over onze commerciële praktijken duidelijk en eenvoudig is.
Een ethisch gedrag invoeren	Essentie We streven naar een eerlijk en integer gedrag in de uitoefening van ons bankmetier.
Indicatoren voor de follow-up van de aanpak voor duurzame ontwikkeling bepalen	Evaluatie We leggen indicatoren rond duurzame ontwikkeling vast.
Producten en diensten voor duurzame ontwikkeling aanbieden	Definitie van duurzame ontwikkeling We ontwikkelen producten en diensten waarmee we onze klanten kunnen begeleiden bij hun aanpak van duurzame ontwikkeling.
Thema's kiezen en ze in actieplannen uitwerken	Pertinentie We wensen onze acties rond duurzame ontwikkeling vooral te richten op de prioritaire thema's: voor 2011-2012 is dat de energie-efficiëntie van de gebouwen.

Intern met onze medewerkers communiceren

In crisissituatie

Gedurende de financiële crisis en tijdens de ontmanteling in oktober 2011 werden een reeks communicatiemiddelen gebruikt om ons kantorennet en de medewerkers in de zetel te ondersteunen in hun verschillende contacten met de klanten.

Ten eerste werden via intranet diverse tools ter beschikking gesteld van onze medewerkers: dagelijks aangepaste "vragen en antwoorden", specifieke rubrieken met heel wat informatie over de bank- en financiële wereld en een dagelijks persoverzicht.

Ten tweede kregen de kantoren net vóór opening dagelijks mails toegestuurd met de belangrijkste actuele onderwerpen en antwoordelementen. Bovendien werden specifieke mailboxen aangemaakt om de vragen van de medewerkers in de kantoren en de zetels te beantwoorden.

Ten derde werden er regelmatig telefoonconferenties gehouden tussen RCB (Retail and Commercial Banking) en de verschillende netten. Dankzij die conferenties was het niet alleen mogelijk om de medewerkers op de hoogte te houden, maar ook om feedback te hebben over wat er zich op het terrein afspeelde.

Ten slotte werden en worden er regelmatig roadshows georganiseerd om de kantoren lokaal te ondersteunen en te informeren. Bovendien hebben er plenaire conferenties plaatsgevonden voor de medewerkers van de zetels in aanwezigheid van de leden van het directiecomité. Tijdens die conferenties kon de directie de actuele situatie en de gevolgde strategie duidelijk aan het personeel uitleggen en de zetelmedewerkers inlichten over hun toekomst.

Dankzij die interne communicatie bleven alle medewerkers van Belfius Bank & Verzekeringen een positieve dynamiek aanhouden om de klanten kwaliteitsvolle producten en diensten te kunnen garanderen.

Voortzetting van de sociale dialoog

Net zoals de vorige jaren blijft de sociale dialoog een essentiële pijler in de toepassing van het proces voor hervorming en verzelfstandiging van Belfius Bank & Verzekeringen. Het sociaal jaar 2011 was dus opnieuw rijk aan uitwisselingen met de ondernemingsraad, zowel via een regelmatige reporting het hele jaar lang over het verloop van het hervormingsplan, als via drie specifieke plenaire vergaderingen over de verzelfstandiging van Belfius Bank & Verzekeringen.

Onze medewerkers sensibiliseren voor en betrekken bij duurzame ontwikkeling

In 2011 ontvouwde Belfius een nieuw intern communicatieplan om zijn medewerkers nog meer te sensibiliseren voor duurzame ontwikkeling. Er werden tal van initiatieven genomen. Naast de campagnes “Go for Zero” (verkeersveiligheid), “Bike to Work” (naar het werk met de fiets) en de “Europese Week van de Afvalvermindering” organiseerde Belfius voor zijn

personeelsleden een “Week van de Mobiliteit”, een “Bioweek”, een truieninzameling en “Sustainable Fridays”.

Week van de Mobiliteit

De campagne in het kader van de “Week van de Mobiliteit” draaide rond verschillende thema’s. Eerst werden **affiches** opgehangen in de 130 coffeecorners van de regionale zetels en van de hoofdzetels in Brussel. Vervolgens werden onze medewerkers in berichten op het intranet opgeroepen hun auto verstandiger/minder te gebruiken. In de bijbehorende artikels werden de inspanningen die Belfius levert op het gebied van duurzame mobiliteit in de verf gezet.

Begin september vonden om beurten in de drie bedrijfsrestaurants de **Mobiliteitsmiddagen** plaats. De vier grote openbaarvervoersmaatschappijen (NMBS, MIVB, De Lijn, TEC), Cambio (autodelen), Taxistop (carpooling), Villo (fietsdelen in Brussel) en Pro Velo hadden er elk een stand, een aanplakbord en een internetaansluiting, waar de geïnteresseerde personeelsleden terecht konden voor informatie.

In 2011 werd Belfius voor Brussel als proefbedrijf gekozen, om een nieuw concept te testen: de week “**Naar het werk zonder auto**”. 47 automobilisten – 6% van de autosolisten die in Brussel werken – gingen de uitdaging aan een week lang niet met de auto naar het werk te rijden, en ontvingen hun abonnement



Een andere mobiliteit? Graag!

Kom jij nog helemaal alleen met de wagen naar het werk? Neen toch? Ontdek tal van andere mobiliteitsoplossingen op je intranet.



De Staatssecretaris voor mobiliteit, Bruno De Lille, overhandigde een abonnement voor het openbaar vervoer aan 47 automobilisten die de uitdaging hebben aanvaard om een week zonder wagen naar het werk te komen.

uit handen van de Brusselse staatssecretaris voor Mobiliteit. Die actie deed 26 van hen besluiten hun auto in de toekomst op stal te laten om naar het werk te komen. Een positieve ervaring die de Brusselse regering overtuigde het concept in 2012 uit te breiden naar alle ondernemingen in Brussel.

In 2008 had Belfius als eerste onderneming een dag “**Naar het werk zonder auto**” voorgesteld. De overheid schaarde zich enthousiast achter het concept en breidde het uit tot andere Brusselse bedrijven. In 2011, bij zijn vierde deelname op rij, was Belfius met 1190 inschrijvingen de best maal vertegenwoordigde onderneming. De dag – 22 september 2011 – begon zoals de jaren voordien met een reuzenontbijt voor de collega’s die niet als autosolist naar het werk waren gekomen.

4^e

Het werd een groot succes. Niet minder dan 106 collega’s deelden dat gezellige moment. De voor hen ongebruikelijke wachtrijen moesten ze er helaas bijnemen. Gelukkig had de directie ermee ingestemd dat het ontbijt als werktijd zou tellen, een geste die alle ongeduld in de files wegnam en erg op prijs werd gesteld door de medewerkers die al het hele jaar door de moeite doen om niet als autosolist naar het werk te komen.

1190
inschrijvers

De dag van 22 september kreeg een verlengstuk in een **tentoonstelling van elektrische voertuigen**, van 10 tot 15 uur, voor de hoofdingang van de hoofdzetel. Het bijzondere aan die tentoonstelling was dat ze plaatsvond in open lucht en dat de bezoekers in de stad een testritje mochten maken met een van de tentoongestelde elektrovoertuigen. Een tiental exposanten toonden diverse modellen van auto’s, laadstations, scooters, fietsen en zelfs een elektrische vouwfiets.

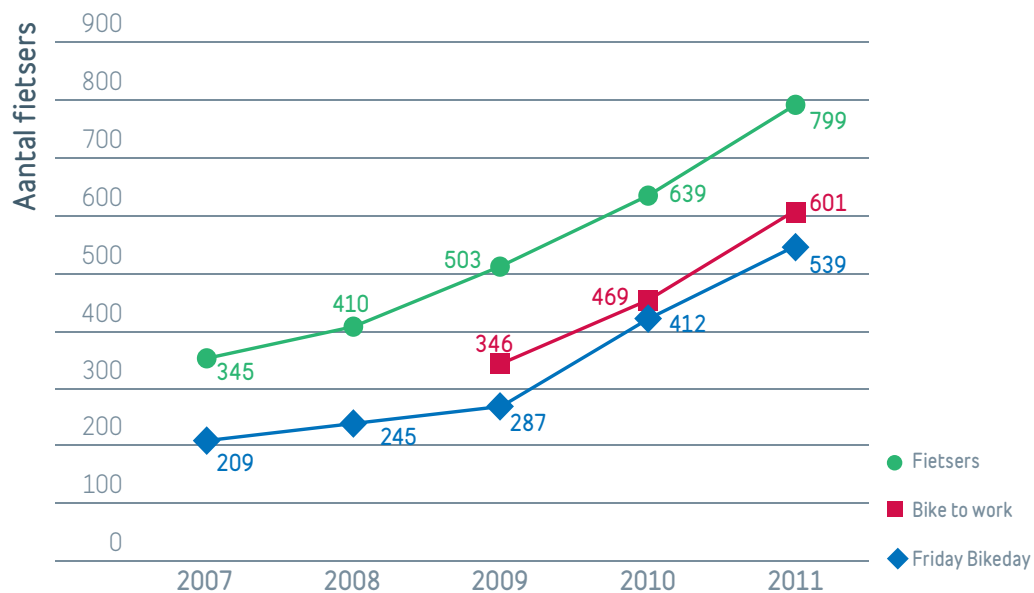
De dag eindigde met een door Belfius gesponsord tweetalig **colloquium** over “mobiliteit à la carte” in het kader van de “Mobility Day” (4e editie), een organisatie van het *Centre Interuniversitaire d’Etude de la Mobilité (CIEM)* en het platform *Mobimix*. 150 deskundigen kwamen in het Belfius Congress Center naar een tiental uiteenzettingen luisteren, o.a. over het “mobiliteitsbudget”, over een aantal innoverende oplossingen, over de jongste fiscale ontwikkelingen en over mobiliteit in het web 2.0-tijdperk.

De Week van de Mobiliteit wou ook de **fietsers** in de bloemetjes zetten. In 2011 schotelde Belfius zijn medewerkers die met de fiets naar de hoofdzetel reden, 1140 ontbijten voor. Die ontbijten worden georganiseerd in het kader van Friday Bikeday en



tellen als werktijd. Het succes van de fiets bij Belfius valt niet te loochenen. Einde 2011 waren er 799 fietsers (11 % van het personeel), van wie er 601 ingeschreven waren voor de campagne “Bike to work” en 211 die deelnamen aan de wedstrijden per ploeg die in de loop van het jaar werden voorgesteld. De herhaalde acties sinds 5 jaar, de communicatie errond en het voorbeeld getoond door het management hebben sterk bijgedragen tot deze sterke groei. Het doel voor 2012 zal erin bestaan de kaap van 1000 fietsers te overtreffen.

Evolutie van het aantal fietsers bij Dexia



Bioweek

In 2011 schaarde Belfius Bank & Verzekeringen zich andermaal achter de “Bioweek”, een organisatie van de vzw Bioforum die duurzame voeding onder de aandacht van het grote publiek wil brengen. Dit jaar was het thema “nabijheid”. De hele week lang lieten de chef-koks van onze bedrijfsrestaurants de Belfius-medewerkers proeven van biovoeding en streekproducten. De actie ging gepaard met een affichecampagne en met handige tips op het intranet om duurzamer te eten. Dit initiatief doet nog een schepje bovenop het vegetarische menu dat dagelijks wordt aangeboden in onze bedrijfsrestaurants.



Bio- en streekproducten in onze restaurants!

Inzameling van dikke truien voor daklozen

Een van de meest opmerkelijke acties van het interne communicatieplan rond duurzame ontwikkeling in 2011 was de inzameling van warme kleding en dekens voor *Samusocial van Brussel* en *Oxfam Solidariteit*. Voor dat humanitaire initiatief werden de zware middelen ingezet op het vlak van communicatie, logistiek en steun van talrijke vrijwilligers onder de personeelsleden. Er konden 2 100 truien en 1 200 dekens worden uitgedeeld aan de meest hulpbehoevende en Belfius schonk Samusocial 400 stoelen voor zijn nieuwe opvangcentrum.



Schenk uw dikke truien van 17 tot 21 oktober.

Sustainable Fridays

De inzameling van warme kleding, die ook al in 2010 had plaatsgevonden, is gegroeid uit de “Dikketruiendag”, die de bevolking jaarlijks in februari warm wil maken voor energiebesparing. We worden dan verzocht de thermostaat in onze gebouwen één graad terug te draaien en een dikke trui aan te trekken. Maar omdat ze één dag per jaar niet duurzaam genoeg vond, zelfs niet als we de thermostaat 2 graden lager zetten, besloot de Commissie Milieu dat vanaf februari 2011 elke vrijdag ‘s winters voortaan een “minder verwarmde” dag (-2 °C) en ‘s zomers een “minder verkoelde” dag (+2 °C) zou zijn. Sinds twee jaar zijn al onze vrijdagen dus “Sustainable Fridays”. Zo hebben we de medewerkers iedere week opnieuw kunnen sensibiliseren voor zuinig energieverbruik, hebben we per jaar 260 ton minder CO₂ uitgestoten en het risico van winterse pollutiepieken helpen terugdringen.

Project ecocoach

In april 2011 werd een grote campagne opgezet om medewerkers te vinden die zich vrijwillig willen inzetten als interne ambassadeurs voor milieu en duurzame ontwikkeling. Op alle verdiepingen van al onze gebouwen werden affiches uitgehangen. Meer dan 80 collega's schreven een motivatiebrief ter ondersteuning van hun kandidatuur.

Een zestigtal medewerkers werden geselecteerd op basis van een zo gelijkmatig mogelijke geografische en functionele verdeling. De ecocoaches zijn in drie opeenvolgende golven aan de slag gegaan, namelijk één per kwartaal, tijdens een ceremonie in aanwezigheid van een lid van het directiecomité, van wie ze een herkenningsteken overhandigd kregen. De eerste golf is actief sinds september 2011.

Om zo efficiënt mogelijk te kunnen optreden hebben de ecocoaches onder meer uiteenzettingen gevolgd over de strategie van Belfius inzake duurzame ontwikkeling, onze groene producten, mobiliteit, energiebesparingen in de gebouwen, het papierverbruik, de afvalbehandeling ... Voor de ecocoaches is het immers heel belangrijk om van de recentste ontwikkelingen in dat domein op de hoogte te zijn.

In 2011 werden meer dan tien opleidingssessies en twee infosessies georganiseerd. Daarin konden niet alleen specifieke onderwerpen worden aangekaart, maar het was ook de gelegenheid om met een volledig team samen te komen om ideeën, ervaringen en kennis uit te wisselen.

In december werd een intranetsite ontwikkeld. Dankzij die informaticatool kunnen de ecocoaches makkelijker ideeën en best practices uitwisselen, onder meer dankzij een discussieforum. Ze kunnen er ook de referentiedocumentatie en een reeks nuttige illustraties terugvinden.



9 van de 20 ecocoaches uit de eerste golf, die in september 2011 zijn benoemd.

Een vertrouwensrelatie met onze klanten opbouwen

Een kader scheppen voor onze commerciële praktijken

De financiële crisis van oktober 2008, en recenter nog de crisis van oktober 2011 voor de groep Dexia, deed de verwachtingen van onze klanten sterk evolueren. Via een grotere transparantie over onze commerciële praktijken wensen we een duurzame vertrouwensrelatie met hen op te bouwen, vanuit een langetermijnvisie.

Naar de klant luisteren en met zijn essentiële behoeften rekening houden, vormt inderdaad de basis van elke duurzame relatie. Beleggingen zijn een complexe aangelegenheid en daarom lanceerde Belfius Bank & Verzekeringen op 7 juni 2010 een nieuwe beleggingsaanpak. Deze methode leunt enerzijds veel dichter aan bij de manier waarop een belegger zijn beleggingen bekijkt en leeft anderzijds uiteraard de wettelijke vereisten na (onder andere de MiFID-reglementering (Markets in Financial Instruments Directive).

Er zijn verschillende gradaties in de risicobereidheid voor het kapitaal en het rendement. Ze werden herleid tot vier beleggersportretten die in stijgende volgorde de risicoappetijt weerspiegelen: vast, beschermd, tactisch en dynamisch. Wie voor een bepaald portret kiest, aanvaardt dan ook automatisch de voorwaarden van een minder risicovol portret.

Voor elk beleggingsproduct wordt voortaan ook aangegeven bij welk beleggersportret dit product het best past. Zo weet de klant exact welke beleggingen uit het volledige productaanbod van Belfius Bank & Verzekeringen met zijn portret – en dus zijn risicoappetijt – overeenkomen. Bij elke transactie in het kantoor kan een aanbod op maat in overeenstemming met het portret van de klant worden voorgesteld, rekening houdend met zijn beleggingsdoelstelling en -horizon. Voordat de klant een product koopt, zal de bank uitdrukkelijk zijn kennis en ervaring met betrekking tot het voorgestelde product inschatten.

Green Days tijdens Batibouw

Tijdens Batibouw heeft Belfius Bank & Verzekeringen elke dag **infosessies** rond het thema van energiebesparing georganiseerd: zonne-energie, verwarming, isolatie, passiefwoning. Deskundigen verklaarden technische begrippen en gaven praktische tips over premies en subsidies. Er stonden uiteraard ook sessies over de financiering van de geplande milieuvriendelijke investeringen op het programma. Om energiebesparende werkzaamheden te verrichten, is het soms beter een lening aan te gaan dan uw spaargeld aan te spreken. Belfius Bank & Verzekeringen biedt de keuze tussen een Eco-krediet Woning (een lening op afbetaling waarop de wet op het consumentenkrediet van 12 juni 1991 van toepassing is) en het groen woonkrediet (een

4 beleggersportretten

hypothecaire lening waarop de wet op het hypothecair krediet van 4 augustus 1992 van toepassing is*). Beide formules genieten een gunstige rentevoet en belastingvoordelen. Opgelet, geld lenen kost ook geld. De keuze van de klant wordt bepaald door zijn budget en zijn fiscale situatie.

De betrokkenen die niet naar Brussel wilden komen, konden zich inschrijven voor een van de Green Days die het hele jaar lang op regionaal niveau werden georganiseerd.

In september was Belfius Bank & Verzekeringen als partner aanwezig op "De Passivehouse Beurs". Die beurs draait uitsluitend rond energiezuinig bouwen en wonen. Er waren zowat 120 exposanten aanwezig, waaronder Belfius Bank & Verzekeringen voor financieel advies.

Omdat bepaalde subsidies of premies op 31 december 2011 werden stopgezet, was een goede zichtbaarheid op onze website en in gespecialiseerde tijdschriften aangewezen.

* Uit de factuur moet blijken dat de beoogde uitgaven passen in het kader van artikel 145/24 §1 (zoals van toepassing voor het aanslagjaar 2010) van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992.

Reclamecampagne

Kasbons voor lokale projecten

Sinds december 2011 lanceerde Belfius Bank & Verzekeringen België zijn eindejaarscampagne: de "Kasbon voor lokale projecten", voor een looptijd van vijf jaar. De kasbon is een eenvoudig product dat perfect past bij de basisopdracht van Belfius Bank & Verzekeringen: namelijk geld ophalen bij particulieren en dankzij de belegging van de klanten projecten in België financieren. Tijdens deze campagne werd 1,3 miljard euro ingezameld.

Om de klanten te garanderen dat hun geld voor de financiering van lokale projecten zal worden gebruikt, worden op de website www.belfius.be concrete voorbeelden gegeven van lokale projecten die in het verleden werden gefinancierd. Op Google Maps zal overigens een interactieve applicatie worden gelanceerd. Internetgebruikers kunnen een regio selecteren om te zien welke lokale projecten Belfius Bank & Verzekeringen er allemaal heeft gefinancierd.



Bouw aan uw kapitaal
én aan een kleuterschool met
de Kasbon voor Lokale Projecten.

Responsible lending

De Beroepsvereniging van het Krediet (BVK) heeft lang voor de nieuwe wet op het consumentenkrediet een gedragscode opgesteld die door al haar leden werd aanvaard.

Dit engagement is samengevat in de 10 principes van de toekenning van een verantwoord krediet. Belfius Bank & Verzekeringen meent dat de toekenning van een verantwoord krediet een essentiële uitdaging is.

10 principes van de BVK (Beroepsvereniging van het Krediet) om op verantwoorde wijze consumenten- en hypothecair krediet aan te gaan en te verstrekken.

Plicht om de klant te informeren:

- 1 **Transparantie:** correcte en verstaanbare informatie verstrekken over onze eigen producten en onze belangrijkste klantgerichte processen
- 2 **Correcte prijszetting:** een “ondubbelzinnige” prijszetting toepassen (rentetarieven en kosten)

Plicht om zich om de klant te bekommeren

- 3 **Dienstbaarheid aan de klant:** de klanten helpen oplossingen te vinden die het best aan hun behoeften beantwoorden en ze informeren over de gevaren van overmatige schuldenlast
- 4 **Vertrouwelijkheid van de verwerkte klantgegevens**
- 5 **Klantentevredenheid en onmiddellijke en adequate klachtenbehandeling**

Plicht tot beoordeling van de kredietwaardigheid van de klant

- 6 **Beheer van de kredietcyclus:** een kredietbeleid en -processen opstellen en toepassen
- 7 **Inzameling van gegevens:** om de kredietwaardigheid van de klant te beoordelen op basis van correcte en accurate informatie, met behulp van externe bronnen
- 8 **Beoordeling kredietrisico:** het risicoprofiel en de terugbetalingscapaciteit van de klant analyseren

Plicht om betalingsproblemen te voorkomen en op te lossen

- 9 **Risicopreventie:** de schuldenlast en het kredietgebruik opvolgen om betalingsproblemen op te merken en op betalingsachterstanden te anticiperen
- 10 **Schuldbegeleiding:** de klant op actieve wijze oplossingen voorstellen zodat hij optimaal kan gebruikmaken van zijn mogelijkheden om zijn financiële verplichtingen na te komen

→ Processus de reporting

2011

direct mobile

Sprekende cijfers

Ecomobility
Evaluatie

belfius internet banking

open branch

Kwantitatief overzicht 2011*

Voor onze producten

In 2011 ...

420
"open branch"

... beschikte Belfius Bank over een netwerk van **818 kantoren**. 420 daarvan werden al omgevormd volgens het concept "**open branch**", die het **menselijke contact bevorderen**.

... telde **Belfius Direct Mobile**, de mobile banking app die in 2011 werd gelanceerd, al 25 000 particuliere klanten.

25 000
Belfius Direct Mobile

900 000

Belfius Internet Banking

... gebruikten al 900 000 particuliere klanten **Belfius Internet Banking**: de onlinebanktool van Belfius.

... werd **1,3 miljard euro** opgehaald in het kader van de **kasbons voor lokale projecten**.

... werd **150 miljoen euro** uitgetrokken om **projecten voor hernieuwbare energie en energie-efficiëntie** te financieren.

... financierde Belfius mee de bouw van **twee gevangenissen** (in Beveren en in Dendermonde).

... investeerde Public and Wholesale Banking (PWB) **82,7 miljoen euro** in **101 projecten voor hernieuwbare energie**.

... is het aantal rekeningen voor particulieren met elektronische uittreksels toegenomen met 16% (Belfius Direct Net Only).

+16%
Belfius Direct Net Only

... kregen meer dan 1 000 verzekeringnemers een **korting** op hun premie voor hun **milieuvriendelijke wagen** dankzij de formule EcoMobility.

... reed 46% van de door Belfius Car-verzekerden maximaal **10 000 km**.

... heeft 66% van de PWB-klanten gebruikgemaakt van het **PaPyRus**-systeem (elektronische bankreporting).

66%
Papyrus

... bedroeg het aandeel van de Ekokredieten in de productie auto- en woonkredieten **30%**.

... waren de **Ekokredieten** voor de bouw, renovatie of aankoop van energiezuinige woningen goed voor 18% van de productie **woonkredieten**.

... stelden **229 OCMW's** het systeem van de **prepaidkaarten** van Belfius voor aan mensen die met bestaansonzekerheid worden geconfronteerd. Dit betekent een maandelijks **gebruik van 6 500 kaarten**.

... werden bij **99 OCMW's** **3 000 rekeningen voor de teruggave van de huurwaarborg** geopend.

3 000
rekeningen

... stelde Belfius **400 sociodemografische** profielen op van steden en gemeenten om hen in staat te stellen de financiële gevolgen te berekenen van de **vergrijzing van hun bevolking**.

... namen **2 805** autoparkbeheerders deel aan ecorijstages, waardoor zij hun CO₂-uitstoot met **6%** konden verminderen.

... had **97% van de gemeenten en 85% van de OCMW's** een abonnement op **PubliLink**, het gespecialiseerde elektronische netwerk van Belfius.

97%

van de gemeenten heeft een abonnement op PubliLink

... werden 97,7% van de klachten van klanten intern opgelost.

* We beperken ons hier tot algemene cijfermatige headlines gelet op de verzelfstandiging van Belfius. Vergelijking met cijfers over verschillende jaren is hierdoor immers niet mogelijk.

Over de sociale aspecten

In 2011 ...

... bestond Belfius uit **47% vrouwen** en **53% mannen**.

... was **63%** van de **vrouwelijke** werknemers bediende en **36% kader**.

... was **30%** van de **mannelijke** werknemers bediende en **66% kader**.

... bedroeg het aandeel personeelsleden

- tussen 18 en 29 jaar **6%**
- tussen 30 en 49 jaar **58%**
- ouder dan 50 jaar **36%**

... volgde elke medewerker gemiddeld **4 dagen opleiding**.

... werkten er bij Belfius **19** verschillende **nationaliteiten**.

... kon de afdeling **Klachtenbehandeling en Bemiddeling** 97,7% van de dossiers intern oplossen.

20 Werkten 20 medewerkers van Belfius **vrijwillig** voor Credal en Hefboom, twee organisaties die gespecialiseerd zijn in de toekenning van microkrediet **microkredieten**.

... werd door Belfius Foundation respectievelijk **308 000 euro** en **123 000 euro** aan werkingsmiddelen ter beschikking gesteld van de vzw **Credal** en de vzw **Hefboom**.

... besteedde Belfius Foundation **50 000 euro** aan **solidariteitsprojecten**.

€ 50 000
solidariteitsprojecten

... gaf Belfius Foundation **11 liefdadigheidswerken** **2 500 euro steun**.

... konden dankzij de dikketruienactie **2 100 truien** worden ingezameld. Daarnaast werden nog eens **1 200 dekens** gekocht door het "SOS Fonds", een fonds opgericht en beheerd door het personeel.

8 000 ... werden in de drie gebouwen van de centrale zetel in drie dagen **8 000 stukken speelgoed** ingezameld.

... kende Belfius Classics **46 kandidaten** een prijs toe, sponsorde het meer dan **360 concerten**, financierde het een **15-tal cd's** van oud-laureaten en kende het een **60-tal beurzen** toe.

... ontving Belfius tijdens kunsttentoonstellingen gratis **4 058 bezoekers** gedurende de eerste negen maanden. Dat zijn gemiddeld 450 bezoekers per maand.

4 058
bezoekers van onze tentoonstellingen

Over de ecologische aspecten

In 2011 ...

-42% ... werd het **energieverbruik** in de drie centrale zetels van Brussel tussen 2007 en 2011 met energieverbruik **42,2% verminderd**, waarvan 18,8% in 2011.

... verminderde Belfius de CO₂-uitstoot van zijn centrale zetels met 207 ton en bespaarde het via het initiatief "Sustainable Fridays" **1389 MWh primaire energie**.

... kwam 77% van het personeel in de centrale zetels met een **ander vervoermiddel dan de wagen** naar het werk, **63%** deed dat met de **trein** en **5%** met de **fiets**. Dit resulteert in een besparing van **30 000 ton CO₂** in 10 jaar tijd.

... werd **25%** van ons **wagenpark** niet vernieuwd en vervangen door abonnementen op **Cambio-wagens** (wagendelen).

... zorgde een nieuw printerpark voor een **papierbesparing van 3 tot 5%**.

60 ... werden **60 medewerkers** bereid gevonden om als vrijwillige **ecocoach** hun collega's te sensibiliseren voor het belang van duurzame ecocoach ontwikkeling.

... vonden vier **Green Days** plaats waarbij **320 medewerkers** vertrouwd werden gemaakt met energiebesparende acties.

300 ... volgden **300 Homespecialisten** een Homespecialisten opleiding over passief wonen.

... kreeg het **Galilei**-gebouw (een van de drie zetels in Brussel) van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het maximum van **drie sterren** toegekend als **20e ecodynamische gebouw** in het gewest. Het **Pacheco**-gebouw kreeg **3 en 2** **twee sterren**.

3 en 2
sterren